

Convocatoria de Licencias por estudios para el curso 2009-2010

Orden de 17 de marzo de 2009, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se convocan licencias por estudios destinadas a funcionarios docentes que pertenezcan a los Cuerpos de Maestros, Catedráticos y Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores Técnicos de Formación Profesional, Catedráticos y Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Catedráticos y Profesores de Música y Artes Escénicas, Catedráticos y Profesores de Artes Plásticas y Diseño, Inspectores de Educación e Inspectores al Servicio de la Administración Educativa y Cuerpos declarados a extinguir (BOA de 13 de abril de 2009)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

*Bases para la implantación en la Inspección de Educación
de un sistema de Gestión de Calidad.*

Normalización de procesos.

*Concreciones para la Inspección Provincial de Huesca
y generalizaciones posibles.*

MEMORIA FINAL

Septiembre - 2010

Fco. Javier Agudo Lanuza

Cuerpo de Inspectores de Educación

Inspección Provincial de Educación. Huesca

0. ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN	3
1.1. Enmarcada en la convocatoria	3
1.2. Aporte a la mejora de la calidad del sistema educativo	3
1.3. Necesidad del trabajo	3
1.4. Sobre el esquema y contenido de esta memoria.....	4
1.5. Las novedades respecto del planteamiento inicial.	5
2. ANTECEDENTES	6
2.1. La Calidad	6
2.2. La Gestión de la Calidad	7
2.3. Sistema de Gestión de la Calidad.....	7
2.4. La Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas	8
3. OBJETIVOS, EVOLUCIÓN Y REFORMULACIÓN	12
3.1. Objetivos, evolución	12
3.1. Objetivos, reformulación.....	16
4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO	17
5. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001	24
5.1. Razones para un SGC basado en la normas ISO 9001.....	24
5.2. Las líneas generales de un SGC basado en las normas ISO.....	26
6. RESULTADOS	28
7. EVALUACIÓN	31
7.1. Metodología	31
7.2. Consecución de objetivos.....	32
7.3. Valoración global del trabajo desarrollado	36
7.4. Valoración de la oportunidad de la licencia por estudios.....	36
8. Bibliografía y otras fuentes de información	37
9. Anexos	39
Anexo I: Ponencia 18-dic-2009 en la IPE	
Anexo II: Justificantes de asistencia a actividades de formación	
Anexo III: Ponencia “Inspección de Educación y Gestión de Calidad”	
Anexo IV: Catálogo de tareas	
Anexo V: Sistema de Gestión de la Calidad planteado	

1. JUSTIFICACIÓN

1.1. Enmarcada en la convocatoria

Por Orden de 17 de marzo de 2009 (BOA de 13 de abril), el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, convocó licencias por estudios para el curso 2009-2010, dirigidas a funcionarios docentes y a funcionarios que desempeñen la función inspectora en Aragón.

El autor de esta memoria participó en la convocatoria y obtuvo una licencia tipo I (retribuida), modalidad B (para la realización de proyectos de investigación), de acuerdo con la Resolución de 4 de agosto de 2009, de la Dirección General de Gestión de Personal, por la que se resuelve la convocatoria de licencias por estudios destinadas a funcionarios docentes no universitarios convocada por orden de 17 de marzo de 2009.

El artículo decimocuarto de la Orden de 17 de marzo de 2009 y el artículo noveno de la Resolución de 4 de agosto de 2009, establecen la obligatoriedad de presentar, al finalizar el periodo de licencia por estudios (31 de agosto de 2010), en el plazo improrrogable de un mes (30 de septiembre de 2010) una memoria global de trabajo desarrollado.

1.2. Aporte a la mejora de la calidad del sistema educativo

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) indica en su preámbulo, como uno de los tres principios fundamentales que presiden la Ley, que todos los componentes de la comunidad educativa deben colaborar para conseguir el objetivo de que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales, para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades; señala también que las Administraciones educativas tienen un papel de responsabilidad clave en la calidad del sistema educativo; y encomienda -en su título VII- “que la inspección educativa se realice sobre todos los elementos y aspectos del sistema educativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las leyes, la garantía de los derechos y la observancia de los deberes de cuantos participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje, la mejora del sistema educativo y la calidad y equidad de la enseñanza.”

Contribuir a la mejora del funcionamiento de la Inspección de Educación procurando dotarla de mayor efectividad supone, por tanto, contribuir a la mejora de la calidad del sistema educativo. El planteamiento de hacer un aporte a la optimización del funcionamiento de la Inspección mediante la filosofía y los postulados de la Gestión de Calidad resulta acorde con las necesidades modernas de los sistemas de gestión y con la voluntad de las Administraciones públicas de modernización y efectividad en el contexto de una Unión Europea en continuo auge, que da relevancia a los compromisos de las organizaciones y a la excelencia en los servicios.

1.3. Necesidad del trabajo

Existe una amplia experiencia en la utilización en el sector público de modelos de excelencia. Si bien, no siempre se ha interiorizado suficientemente por las organizaciones, como elemento propio explícito, la mejora continua y su dinámica de funcionamiento de acuerdo con la secuencia de planificar, ejecutar, evaluar y actuar. Acaso pueda ser esta la situación de partida

de la Inspección de Educación en Aragón y concretamente de la Inspección Provincial de Huesca.

Este trabajo pretende facilitar unas bases para simplificar la integración de un **Sistema de Gestión de Calidad (en lo sucesivo SGC)** en la Inspección Provincial, como paso necesario para conseguir un aumento de la efectividad en el quehacer cotidiano e iniciar una dinámica de mejora continuada de la misma. Sin embargo, la decisión posterior que pueda tomar la organización acerca de la implantación del SGC y sobre el modo de llevarla a cabo, queda fuera del alcance del trabajo y del propio autor. Por otra parte, las bases aportadas pueden ser, perfectamente, exportables a otras Inspecciones provinciales de educación que pudieran iniciar en el futuro los planteamientos de implantación de un SGC.

1.4. Sobre el esquema y contenido de esta memoria.

Se ha planteado el contenido de la memoria buscando responder a un esquema de apartados común, en su mayoría, al de los dos informes de progreso presentados (diciembre-2009 y junio-2010), que, a su vez, se basaba –en gran medida– en el esquema del proyecto inicial. Este esquema supone: una justificación del proyecto, un análisis de los antecedentes que le afectan, un planteamiento de objetivos a conseguir, el desarrollo de un plan de trabajo, la recopilación de resultados y la evaluación.

Se recogen, detallada y justificadamente, las puntualizaciones y modificaciones a los planteamientos iniciales, fruto de una sucesión de redimensionamientos del trabajo planteado, de acuerdo con las circunstancias del desarrollo del mismo a lo largo del periodo de la licencia y de la situación del objeto de estudio.

Por tratarse de una memoria global del trabajo desarrollado, se hace independiente de los informes de progreso, por lo que no se remite a los mismos sino que recoge las cuestiones relevantes que en ellos ya se reseñaron o plantearon.

Se refieren y detallan en esta memoria las actividades de formación a las que el autor ha asistido. El resultado de la aplicación de lo aprendido en algunas de estas actividades y el estudio detallado de las características y requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), con concreción en el que se deriva de la familia de normas ISO 9000, ha supuesto un cambio significativo en algunas de las ideas planteadas inicialmente aunque, lógicamente, no en cuanto al tema, pero sí en cuanto a la forma de abordarlo. Está claro que la propia dinámica de desarrollo del proyecto de investigación ha obligado a acomodar los planteamientos iniciales y a hacer enfoques que, por ser fruto directo de la aplicación del conocimiento que sobre el tema se ha ido adquiriendo, no hacen otra cosa que enriquecer el propio proyecto.

También se recogen en la memoria, como anexos a la misma, algunos materiales correspondientes a acciones efectivas que el desarrollo del proyecto ya ha permitido llevar a cabo. Así, se refleja la ponencia desarrollada ante los miembros de la Inspección Provincial de Educación de Huesca, según consta en el Acta de su reunión ordinaria de 18 de diciembre de 2009. Y se adjunta la ponencia presentada, en mayo de 2010, en el VI Congreso Autonómico de Inspectores de Educación con el título de “*Inspección de Educación y Gestión de la Calidad*”.

Por último, esta Memoria recopila, también en forma de anexos, todos los materiales producidos que pretenden desarrollar el SGC planteado para la Inspección Provincial de Educación de Huesca, si bien ese desarrollo se hace desde el punto de vista teórico y con la visión particular del autor. Estos materiales, que eran el objetivo principal del trabajo que planteaba el Proyecto de investigación, supondrán un punto de partida muy avanzado para, si llega el momento, ayudar a implantar un SGC en la organización.

1.5. Las novedades respecto del planteamiento inicial.

La primera novedad, ya señalada con objeto del Informe de progreso de diciembre de 2009 y que desgranaremos más adelante, gira en torno a la decisión clave de centrar el desarrollo del proyecto en el SGC basado en los requerimientos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, abandonando la intención inicial de incorporar elementos de otros sistemas.

Una segunda gran novedad en el enfoque del trabajo, argumentada en el Informe de progreso de junio de 2010, como veremos, se centra en abordar, más a fondo de lo previsto inicialmente, el diseño de los procedimientos estratégicos que sustentan el SGC, vaciando en cierta medida de contenido el planteamiento inicial de hacer un diseño de procedimientos clave con la intención de experimentar su funcionamiento a lo largo del curso 2009-2010.

No obstante, como veremos, se ha abordado también el diseño de algunos de esos procedimientos clave, que son los que recogen las acciones en caminadas al desempeño del servicio que brinda la Inspección Provincial. También algunos de los procedimientos soporte, que ayudan al correcto desempeño de los clave, han sido analizados y desarrollados en todos sus términos.

Haber continuado con los planteamientos de experimentación de procedimientos clave a lo largo del periodo de licencia, hubiera obligado a contar con algún tipo de dedicación de miembros de la Inspección Provincial, no resultando coherente con el hecho de que el autor del proyecto es su único responsable.

La tercera novedad reseñable respecto del proyecto inicial, adoptada con posterioridad al Informe de progreso de junio de 2010 y que justificaremos adecuadamente, afecta de lleno al bosquejo de la evaluación del trabajo desarrollado, tal y como se concebía en el Proyecto inicial. Se abandona la pretensión de una evaluación por jueces mediante encuestas dirigidas a miembros de la Inspección Provincial, ya que éstos desconocen el trabajo desarrollado, toda vez que se ha renunciado a la experimentación en el seno de la misma durante el periodo de disfrute de la licencia. Una vez más, subyace tras este replanteo, la pretensión de no implicar en el desarrollo del proyecto a personas ajenas al mismo y, a la par, es resultado lógico de la más arriba mencionada como segunda novedad.

2. ANTECEDENTES

Enmarcado en los contextos que vamos a desgarnar a continuación, desde los más lejanos a los más cercanos, surgió la idea de solicitar una licencia por estudios para tener la oportunidad de avanzar en los planteamientos indicados, acerca de la gestión de la calidad en la Inspección Provincial de Educación de Huesca.

La convocatoria de licencias por estudios preveía una serie de líneas de carácter prioritario para las licencias de modalidad B que, mayoritariamente, estaban enfocadas a elaboración de materiales didácticos por funcionarios pertenecientes a cuerpos que imparten docencia en diferentes etapas y enseñanzas, y a proyectos o trabajos de investigación orientados de modo más o menos directo hacia la intervención con alumnos efectivos o potenciales.

Este trabajo, teniendo presente que la convocatoria establecía la posibilidad de adjudicación de licencias para proyectos de investigación dedicados a otros temas no previstos entre las líneas de carácter prioritario, ha enfrentado un reto sobre un tema diferente, enfocando el interés sobre la propia Inspección de Educación, pretendiendo facilitar unas bases para la implantación de unas dinámicas de gestión más efectivas, amparadas en la filosofía y postulados de los SGC.

2.1. La Calidad

Para los fines de este trabajo, nos sirve la definición de calidad que hace la ISO (Organización Internacional de Estandarización), en su norma ISO 9000:

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Lo cual resulta coherente con las dos primeras acepciones de la definición de la Real Academia Española:

- 1.f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
- 2.f. Buena calidad, superioridad o excelencia. *La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados.*

De un modo más coloquial e intuitivo podríamos reducir el concepto de calidad aplicada a algo, cuando ese algo cumple con lo que se espera de él. Por tanto, en el caso de una determinada organización, la calidad es atribuible a la misma cuando cumple con su finalidad de modo adecuado, bien sea para alcanzar unos objetivos, para producir un bien o para brindar un servicio.

2.2. La Gestión de la Calidad

Teniendo en cuenta la definición de Calidad, es importante, ya desde el principio, poder apreciar una diferencia de significado entre dos expresiones que parecen lo mismo y que, en muchos casos, se utilizan como sinónimas. Intentemos apreciar la sutileza de diferencia de significado entre “gestión de calidad” y “gestión de la calidad”, aplicados ambos conceptos a la actividad de una organización.

En el primer caso (gestión de calidad), calidad es una cualidad de la gestión, es decir, se trata de una forma de gestionar que cumple con su cometido. En el segundo caso (gestión de la calidad), la calidad es lo que se gestiona, es decir, la gestión se dirige hacia conseguir la calidad de la organización, o lo que es lo mismo, que se alcance la finalidad que la organización tiene, tal y como está prevista.

2.3. Sistema de Gestión de la Calidad

No obstante, la sutil diferencia señalada en el párrafo anterior pasa a ser inapreciable al llegar al fin último de la organización, es decir a sus objetivos, a su producto o a su servicio final. Ya que, tanto sea con una “gestión de calidad” como a través de un “sistema de gestión de la calidad”, podemos llegar a conseguir lo que la organización desea, es decir su finalidad. Este es el motivo por el que, en muchos casos, vamos a ver utilizada la expresión “gestión de calidad” cuando se está hablando de “gestión de la calidad”. Sin embargo, los postulados de los “sistemas de gestión de la calidad” afectan a éstos y no, necesariamente, a cualquier otro sistema de gestión, por mucho que sea de calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, que -por descontado- habrá de ser su pretensión última. Entre dichos elementos, los principales son:

- Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos.
- Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Estos cinco apartados no siempre están definidos ni son claros en una empresa que no aplica un sistema de gestión de la calidad.

Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) suponen una forma de gestionar las organizaciones basada en una perspectiva global de la gestión, que antepone la ética de la responsabilidad frente

a la obligación, haciendo que las personas sean los pilares básicos de la organización que busca la eficacia en la consecución de los resultados esperados mediante la metodología científica racional de la mejora continuada.

Dos son los pilares de la denominada cultura de la calidad, que tiene un origen empresarial oriental, la denominada *filosofía del “Kaizén”* y la secuencia de fases planteada por el ciclo PDCA o *ciclo de Deming*.

Los postulados básicos de la *filosofía del “Kaizén”* se centran en las ideas de que mejorar la forma de funcionar una organización es innegablemente bueno, que la necesidad de mejorar surge del conocimiento de los problemas, que no se requieren técnicas sofisticadas para conseguir la mejora sino la aplicación sistemática del sentido común, todo es mejorable y todo el mundo puede aportar ideas. Además, estos principios están presididos por la mentalidad de que la mejora se debe ir abordando poco a poco y siempre hay que ir a más. Hay que introducir en la gestión pequeñas mejoras continuadas, que nunca estarán acabadas, en un proceso sin fin que de modo dinámico vaya optimizando la gestión de la organización y acomodándola a la evolución de los requerimientos.

El *ciclo de Deming* plantea un método para afrontar la mejora continuada mediante cuatro fases en la introducción de los avances en la gestión de una organización: la planificación (P) de la mejora, el desarrollo (D) de la misma, la comprobación (C) de que efectivamente ha supuesto un avance su introducción y, si ha sido así, el afianzamiento (A) de la misma en el funcionamiento cotidiano (ciclo PDCA); a continuación, una nueva fase de planteamiento de mejora y va girando el ciclo PDCA una y otra vez.

2.4. La Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas

La sociedad reclama de las administraciones públicas que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Para ello se ha hecho imprescindible introducir en los órganos y organismos públicos sistemas de calidad en la gestión y sistemas de gestión de la calidad, incorporando la metodología de la mejora continua y adoptando aquellos principios de los sistemas de gestión de la calidad que sean aplicables a estos organismos.

En el ámbito de la gestión de la calidad, las administraciones públicas españolas cuentan con importantes y variadas experiencias en los distintos niveles territoriales, a través de diversos instrumentos como las Cartas de Servicios, la autoevaluación de las organizaciones –con especial referencia al Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)- y los Premios a la Calidad y a las Mejores Prácticas.

2.4.1.... de lo más general, la Administración del Estado

En los últimos años, con el objetivo de que los ciudadanos puedan visualizar de manera clara cuáles son los fines de los distintos organismos públicos y los resultados de la gestión que se ha encargado a cada uno de ellos, así como la forma en que se responsabilizan sus gestores por el cumplimiento de los objetivos fijados, se ha publicado la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. (BOE 19-jul-2006), que promueve la constitución y el funcionamiento de Agencias estatales para la gestión de los programas correspondientes a políticas públicas de la competencia del Estado.

La primera de las Agencias establecidas por dicha Ley fue la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL, constituida el 1-ene-2007) que, de acuerdo con un nuevo modelo de gestión pública, se integra en un amplio proceso de modernización e innovación de las administraciones públicas, en línea con los principios de gobierno de la Unión Europea de responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia.

Esta Agencia de evaluación, dependiente del Ministerio de Administraciones Públicas, tiene entre sus objetivos el fomento de la mejora de la calidad de los servicios públicos. Para ello, y entre otras funciones, es responsable de elaborar, promover, adaptar y difundir directrices, protocolos de actuación metodológica, modelos de gestión y de excelencia, así como guías de autoevaluación, en línea con los respectivos programas del marco general para la mejora de la calidad.

Buena parte de lo que este Proyecto planteaba en su inicio tenía su base en esas guías y, más concretamente, en los manuales de actuación que la Agencia propone, por ser estrategias contrastadas y acomodadas a la realidad de las administraciones públicas. No obstante, como ya se ha apuntado, y como se detallará más adelante, algunos de los planteamientos iniciales han experimentado algunas evoluciones durante el desarrollo del proyecto.

2.4.2.... concretando en la educación y formación, con las directrices de la Unión Europea

El Parlamento Europeo y el Consejo trabajan desde hace tiempo en la construcción de un Marco de Referencia Europeo de Garantía de la Calidad en la Educación y Formación Profesionales, de acuerdo con la experiencia adquirida mediante el uso del Marco Común establecido en 2003 al respecto de la cuestión.

El Marco Común fue resultado directo de la Resolución del Consejo y la Declaración de 2002 (el denominado “Proceso de Copenhague”), resulta compatible con los sistemas existentes en los distintos países miembros y estableció unos principios comunes y un punto de referencia que permitió impulsar iniciativas a escalas nacionales y europeas. Sin embargo, determinados elementos en los que se apoya el Marco Común no resultan suficientemente explícitos ni prácticos para la generalización del mismo. Es por ello que se apreció la necesidad de desarrollar ese Marco Común.

El Comunicado de Helsinki de 2006 revisa las prioridades y estrategias del Proceso de Copenhague y resalta la necesidad de avanzar desde el Marco Común hacia una cultura de mejora de la calidad. En ese contexto nace el Marco de Referencia Europeo de Garantía de la Calidad en la Educación y Formación Profesionales, que se encuentra todavía en estado de desarrollo, en la fase de propuesta de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo.

El Marco de Referencia forma parte de un conjunto de medidas concebidas en apoyo de la mejora permanente de la calidad y gobernanza de los sistemas de Educación y Formación Profesional de los estados miembros de la Unión. Otras medidas en ese sentido son el Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente, el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos para la Educación y Formación Profesionales y los principios comunes europeos para la determinación y convalidación del aprendizaje no formal.

Asimismo, la Comunicación sobre Política de Cohesión en apoyo al crecimiento y el empleo, llama la atención sobre la importancia de reforzar la inversión en capital humano mediante la mejora de la educación, así como reforzar los sistemas de educación en los estados miembros mediante la utilización de recursos del objetivo de convergencia para mejorar, entre otras cosas, la calidad y efectividad de la educación y formación.

2.4.3.... pasando por la Comunidad Autónoma

En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el texto refundido de Ley de la Administración, aprobado mediante Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, señala entre los principios de funcionamiento de esta Administración, tanto la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos como el servicio efectivo y acercamiento a los ciudadanos.

Así, el artículo 46 de ese Decreto Legislativo atribuye a los Departamentos y Organismos Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón la responsabilidad de racionalizar y simplificar sus procedimientos, bien a iniciativa propia, bien a propuesta del Departamento competente en materia de organización administrativa. Y el artículo 50 dispone, además, que la Administración de la Comunidad Autónoma deberá organizar un sistema de información a los ciudadanos sobre competencias, funciones y organización, que garantice el conocimiento efectivo de los procedimientos administrativos, sistema que será coordinado por el Departamento de Presidencia

2.4.4.... y nuestro Departamento de Educación

Un referente clave para este proyecto tiene que ser también –necesariamente- el hecho de que el Departamento de Educación y Ciencia del Gobierno de Aragón, en el curso 1999/2000, iniciara el fomento de la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad de acuerdo con las normas ISO 9000 en centros educativos de la Comunidad que imparten enseñanzas de Formación Profesional.

Desde ese momento la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente ha liderado las actuaciones dirigidas a la implantación y mejora de la norma ISO en los Centros de Formación Profesional, así como otras iniciativas de mejora continua. Incluso, en la actualidad, varios de los centros ya certificados para las enseñanzas de FP están introduciendo los sistemas de gestión de calidad en el conjunto de la gestión global del centro.

La propia Dirección General, como no podía ser de otra manera, inició en el curso 2005-2006, la implantación de su SGC conforme a la norma ISO 9001 para las actividades relacionadas con las enseñanzas de Formación Profesional y Deportivas, obteniendo la Certificación del SGC, por parte de AENOR (Agencia Española de Normalización) en abril de 2007.

Posteriormente, en el curso 2008-2009, la Dirección General se planteó como objetivo ampliar el alcance de su certificación a las actuaciones de educación permanente y formación del profesorado. En el curso 2009-2010, la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente ha obtenido la Certificación de su SGC con alcance a todas sus actuaciones. El autor de esta memoria, como se detallará más adelante, ha tenido la enriquecedora posibilidad de asistir -como observador- a la auditoría externa llevada a cabo por AENOR con la finalidad de esa nueva certificación.

Por añadidura, la Agencia de las Cualificaciones Profesionales de Aragón ha sido, en el seno de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, la facilitadora inicial y la encargada de los seguimientos de las implantaciones de SGC en los centros docentes. Su valiosa experiencia y conocimiento se entendieron como fundamentales al plantear a la misma como entidad/autoridad que avalaba el Proyecto inicial de este trabajo. El desarrollo posterior del proyecto ha ido revelando lo acertado de ese planteamiento.

2.4.5....hasta lo más cercano, el Servicio Provincial de Huesca y la Inspección

La idea de introducir dinámicas de gestión de calidad en la Inspección provincial de Educación de Huesca no es era nueva para el autor de este proyecto. Desde hace varios años se venía sintiendo la necesidad de ello, más o menos compartida -según momentos- por unos u otros compañeros.

Esa idea, forjada desde la situación de Inspector, se enriqueció con el desempeño de la Jefatura de Distrito durante tres cursos. Con la llegada a la Jefatura de la Inspección Provincial, a principio del curso 2007-2008, esa necesidad se reveló más evidente, toda vez que la perspectiva del funcionamiento de la Inspección, de su organización y de su imbricación en el Servicio Provincial, resulta mucho más completa desde ese cargo.

Esa inquietud se transmitió, a lo largo de los cursos 2007-08 y 2008-09, a los miembros de la Inspección Provincial en el seno del foro común de las reuniones ordinarias del conjunto de inspectores. Nunca fue desechada la idea, aunque las objeciones y comentarios venían, muy a menudo, a señalar la dificultad y laboriosidad de abordar esas tareas cuando el día a día, las tareas habituales, las actuaciones prioritarias y las incidentales vienen a copar el tiempo de modo atropellado y acuciante en muchas ocasiones.

Conscientes de que abordar cualquier proceso de mejora en el seno de la Inspección provincial no podría ser posible sin tener en cuenta al resto del Servicio Provincial y, entendiendo que para sistematizar nuestro propio funcionamiento deberíamos establecer claramente los límites de mismo y las relaciones con el resto del Servicio, a principio del curso 2008-2009 se trató el tema con la Dirección del Servicio Provincial, propiciando la conformación de un grupo de trabajo que procuraría impulsar planteamientos de coordinación entre las Secciones del propio Servicio como paso previo a la introducción de sistematizaciones y normalizaciones en los procesos. Ese grupo de trabajo se conformó con el impulso del Director del Servicio y se sustanció en la participación concreta de la Subdirectora Provincial, de la Secretaria Provincial, del Jefe de la Unidad de Programas y del Inspector Jefe.

El señalado grupo de trabajo se reunió con los responsables de la Agencia de Cualificaciones Profesionales de Aragón. Se les trasladó la inquietud sentida en el Servicio acerca de iniciar procesos de mejora en la gestión y se les solicitó su opinión y sus orientaciones al respecto, dada su experiencia en la implantación de sistemas de gestión de calidad en los Centros docentes y en la propia Dirección General de Formación Profesional y Formación Permanente de la cual depende. Se acordó que la primera tarea debería ser elaborar una relación de todos los procedimientos que se llevan a cabo habitualmente en el Servicio Provincial y de las relaciones que requieren entre Secciones y Unidades para llevarlos a cabo.

El Director del Servicio solicitó a todos los Jefes de Sección y Unidad un listado de los procedimientos que llevan a cabo y las relaciones que ellos consideran que tienen establecidas con otras secciones y unidades; estos listados están disponibles y bien podrán ser, llegado el momento, un referente para establecer los mencionados límites del funcionamiento de la Inspección y sus relaciones dentro del Servicio Provincial. Otro referente, para esta tarea de delimitación competencial interna, debieran ser las Instrucciones sobre funciones y competencias de los distintos órganos de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Educación y Ciencia que dictó en su día la Dirección General de Coordinación y de la Alta Inspección (BOMECA, 18-dic-1989), puesto que no se ha publicado nada más al respecto de los actuales Servicios Provinciales de Educación.

3. OBJETIVOS, EVOLUCIÓN Y REFORMULACIÓN

3.1. *Objetivos, evolución*

El proyecto inicial planteaba unos objetivos a alcanzar que, de acuerdo con las modificaciones al planteamiento inicial, ha sido necesario reformular a lo largo del desarrollo del proyecto.

Se señala a continuación, para cada objetivo inicial, la reformulación que ha sufrido, indicando en cada caso los argumentos que han dado lugar a la evolución del mismo, de modo coherente con las modificaciones de enfoque en el trabajo.

Recordemos que las modificaciones significativas del enfoque que se ha dado al desarrollo del trabajo han sido:

- En primer lugar, centrar el trabajo en un SGC concreto, el que desarrolla la familia de Normas ISO 9000, abandonando el planteamiento de considerar otros modelos.
- En segundo lugar, renunciar a la pretensión de experimentar la aplicación de determinados procedimientos ya a lo largo del curso 2009-2010.
- Y, en tercer lugar, desistir de la intención de evaluar el desarrollo del trabajo mediante la emisión de un informe de validación por jueces, que hubiera implicando a la propia Inspección Provincial.

Se indica en cursiva la redacción original de los objetivos tal y como la planteaba el proyecto inicial, a continuación se argumenta acerca de la misma para concluir, en cursiva y negrita, la reformulación de cada objetivo. Por último, se hace una recopilación de los objetivos del proyecto. La consecuencia final, como se va a apreciar, supone pasar de diez objetivos iniciales -que quizá resultaban algo inconcretos- a ocho reformulados más delimitados:

1. Establecer un listado de objetivos operativos que se plantean en la Inspección Provincial de Educación, curso a curso.

Pierde interés este objetivo desde el momento en que se abandona la idea de operar directamente con la actividad de la Inspección a lo largo del curso de disfrute de la licencia por estudios, relegando a un segundo plano el diseño de procedimientos clave que sí estarían relacionados con el conjunto de esos objetivos operativos que se planteaban inicialmente.

No obstante, con la pretensión de que puedan actuar a modo de ejemplo, se aportan, con todo detalle, algunos procedimientos que regulan la actividad cotidiana de la Inspección, aunque diseñados desde el punto de vista del enfoque personal del autor; Queda reducido este objetivo a identificar y listar algunos objetivos operativos que se plantean en la Inspección y relacionarlos con los procedimientos operativos que se desarrollen o se propongan para desarrollar en el futuro.

El momento de fijar de modo más exhaustivo esos objetivos operativos vendrá cuando se comience la definición de todos los procedimientos que han de regular la actividad de cada curso de la Inspección provincial.

La redacción de este primer objetivo queda, por tanto, como sigue:

1. Establecer una relación entre algunos objetivos operativos que se plantean en la Inspección Provincial de Educación, curso a curso, con procedimientos que los sustentan dentro del Sistema de Gestión de Calidad que el Proyecto propone.

2 *Establecer un listado de procesos que se llevan a cabo total o parcialmente en la Inspección y las relaciones necesarias para desarrollarlos.*

Aunque, como consecuencia de la pérdida de exhaustividad en el objetivo 1 inicial este objetivo podría adquirir un carácter secundario, se ha valorado necesario enumerar esos procesos que se llevan a cabo en la Inspección. Con la adopción del SGC basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008, el concepto de proceso es sensiblemente diferente al que planteaba el proyecto inicialmente y procede cambiar la redacción del mismo.

Es un objetivo que planteará unas conclusiones provisionales, aunque las definiciones de procesos que nos brindará podrán servir de base, en el futuro, para el diseño global y definitivo del SGC. Este planteamiento de provisionalidad, desde luego, afecta mucho más a los procesos clave (reguladores de la actividad) que a la mayoría de los estratégicos (entre los que se encuentran los que sustentan el SGC).

Ajustando su redacción, el objetivo resulta:

2. Definir los procesos que tiene lugar en la actividad de la Inspección y relacionarlos en una Mapa de procesos, diferenciando Procesos Clave, Procesos Estratégicos y Procesos de Apoyo.

3. *Relacionar los procesos y los objetivos para determinar los procesos claves y los procesos de apoyo.*

En concordancia con las consideraciones hechas para los objetivos 1 y 2, ya que en el objetivo 1 se vacía de contenido la enunciación de objetivos operativos para la Inspección, y en el objetivo 2 se plantea la definición y relación de procesos, resulta casi redundante la redacción de este objetivo.

Sin embargo, se ha considera práctico aportar un listado de tareas que se llevan a cabo en la Inspección, lo más exhaustivo posible, concretando en algunos casos las relaciones y documentos para la gestión de las mismas. En esos casos, se han desarrollado de modo completo, procedimientos que puedan servir de pauta o ejemplo.

Con este nuevo enfoque, la redacción del objetivo es la siguiente:

3. Establecer un listado de tareas que se llevan a cabo total o parcialmente en la Inspección, concretando en algunos casos las relaciones necesarias para su desarrollo y de la documentación precisa para gestionarlas.

4. *Proporcionar un mapa general de procesos de acuerdo con los anteriores objetivos.*

No es necesario reformular el sentido de este objetivo, salvo eliminar la redundancia con el objetivo 2, en lo que a la de la aportación del Mapa de procesos se refiere. Es

un objetivo que perfecciona la funcionalidad que tendrá el mapa de procesos. Nos permitirá poder relacionar entre sí, de modo expreso y directo, los procesos definidos según el objetivo 2; posibilitará también, indirectamente, relacionar los procedimientos que regulan esos procesos; y, en relación con el objetivo 3, establecerá, también indirectamente, las tareas que se plantean.

Parece más concreta la siguiente redacción:

4. Esclarecer las interacciones entre las actividades reconocidas para la organización con los procedimientos y los procesos que recoge el Mapa de procesos.

5. *Concretar un mapa de procedimiento para cada uno de los procesos identificados.*

De acuerdo con la adopción del SGC basado en las normas ISO, pierde significado el concepto de mapa de procedimiento. Sin embargo, no había ningún objetivo inicial relacionado con el documento clave que regula el SGC y que es el Manual de la calidad.

Procede por tanto, sustituir este objetivo y recoger en el nuevo el enfoque de centrar el trabajo en los procedimientos estratégicos que sustentan el SGC y tratar únicamente algunos de los procedimientos clave a modo de ejemplo. El objetivo resultante es:

5. Proponer un borrador de Manual de Calidad y desarrollar en todos sus términos alguno de los procedimientos clave definidos y de modo exhaustivo aquellos procedimientos estratégicos que sustentan el propio Sistema de Gestión de Calidad.

6. *Identificar, evidenciar y establecer protocolos para las relaciones que la Inspección establece, en el desarrollo de los procesos que le afectan, con las diferentes Secciones y Unidades del Servicio Provincial.*

En consonancia con lo anteriormente señalado acerca de no involucrar en el desarrollo del Proyecto a personas que no están implicadas en el mismo y la consideración de que para desarrollar este objetivo es imprescindible contar con todas las partes afectadas, hacen que el mismo deba verse abandonado, desapareciendo como tal.

(Desaparece el objetivo inicial nº 6).

7. *Establecer un protocolo y documentar alguno de los procesos identificados, a modo de experiencia piloto y como agente motivador para afrontar en el futuro un proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.*

Coherentemente con las modificaciones de enfoque del proyecto, ya comentadas, procede mantener la primera parte del objetivo de documentar algunas de las tareas con Formatos e Instrucciones Técnicas (a modo de ejemplo) y abandonar la segunda en lo que a experimentar su funcionamiento en la Inspección ya en el curso 2009-2010.

El término *procesos* que se utilizó en la redacción inicial, debe ser cambiado por el de *procedimientos*, coherentemente con el significado de ambos según el SGC adoptado, basado en las normas ISO.

El objetivo queda redactado como sigue. Cambia su numeración de 7 a 6, al haber sido eliminado el objetivo inicial número 6.

6. Documentar algunos de los procedimientos que regulan tareas habituales de la Inspección Provincial de Educación.

8. *Proporcionar información de lo conseguido al conjunto de la Inspección de Aragón, brindando la posibilidad de aprovechar aquello que se considere que aporta alguna mejora.*

Por los mismos motivos señalados, no se ha considerado oportuno trabajar durante este curso en la divulgación dentro de la Inspección de Aragón, no más de lo realizado en el primer cuatrimestre de desarrollo del Proyecto con la Inspección Provincial de Huesca, y de –como más adelante se concretará– lo transmitido en el Congreso de Inspectores de Educación en el pasado mes de mayo de 2010.

No obstante, se mantiene el objetivo, limitando su trascendencia para el curso 2009-2010, pero dando opción a la preparación de materiales para la divulgación cuando sea oportuno. La redacción queda del siguiente modo, cambiando la numeración de 8 a 7, al haber desaparecido el objetivo inicial número 6:

7. Proporcionar información básica del desarrollo del Proyecto a la Inspección Provincial y preparar las herramientas para hacerlo en el futuro, de modo más concreto, tanto a la Inspección Provincial como al conjunto de la Inspección de Aragón, brindando la posibilidad de aprovechar aquello que se considere que aporta alguna mejora.

9. *Trasladar información y mostrar los avances posibles a la Dirección del Servicio Provincial para motivar y provocar la inquietud sobre un posible proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en el conjunto del Servicio Provincial.*

Con el mismo ánimo de no involucrar a nadie más en el desarrollo del Proyecto, se considera que el traslado de esta información y muestra de los posibles avances, habrá de venir de la mano de la Memoria final del Proyecto. Se abandona, por tanto, como objetivo del trabajo desarrollado.

(Desaparece el objetivo inicial nº 9).

10. *En definitiva, sentar las bases y avanzar en lo que debiera ser un punto de partida para la implantación en la Inspección Provincial de un Sistema de Gestión de Calidad. Se buscará, además, facilitar con los planteamientos que se establezcan, que se puedan dar pasos en una dirección que no sea divergente con un posible proceso de Certificación de la Calidad en el futuro.*

Este es el objetivo nuclear del Proyecto y no se puede verse alterado sustancialmente. Procede, sin embargo concretar el Sistema de Gestión de la Calidad que el trabajo

desarrolla, aunque no sería incongruente dejarlo con su redacción inicial, pero de esa forma es coherente con los cambios de conceptos introducidos en objetivos anteriores.

Cambia de numeración, del 10 al 8, al haber desaparecido los objetivos 6 y 9 iniciales

8. *En definitiva, sentar las bases y avanzar en lo que debiera ser un punto de partida para la implantación en la Inspección Provincial de un SGC basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Se procurará que los planteamientos que se establezcan, no resulten divergentes con un posible proceso de Certificación de la Calidad en el futuro.*

3.1. Objetivos, reformulación

La reformulación de objetivos del proyecto, por tanto, recopilando las señaladas, queda recogida a continuación:

1. Establecer una relación entre algunos objetivos operativos que se plantean en la Inspección Provincial de Educación, curso a curso, con procedimientos que los sustentan dentro del Sistema de Gestión de Calidad que el Proyecto propone.
2. Definir los procesos que tiene lugar en la actividad de la Inspección y relacionarlos en una Mapa de procesos, diferenciando Procesos Clave, Procesos Estratégicos y Procesos de Apoyo.
3. Establecer un listado de tareas que se llevan a cabo total o parcialmente en la Inspección, concretando en algunos casos las relaciones necesarias para su desarrollo y de la documentación precisa para gestionarlas.
4. Esclarecer las interacciones entre las actividades reconocidas para la organización con los procedimientos y los procesos que recoge el Mapa de procesos.
5. Proponer un borrador de Manual de Calidad y desarrollar en todos sus términos alguno de los procedimientos clave definidos y de modo exhaustivo aquellos procedimientos estratégicos que sustentan el propio Sistema de Gestión de Calidad.
6. Documentar algunos de los procedimientos que regulan tareas habituales de la Inspección Provincial de Educación.
7. Proporcionar información básica del desarrollo del Proyecto a la Inspección Provincial y preparar las herramientas para hacerlo en el futuro, de modo más concreto, tanto a la Inspección Provincial como al conjunto de la Inspección de Aragón, brindando la posibilidad de aprovechar aquello que se considere que aporta alguna mejora.
8. En definitiva, sentar las bases y avanzar en lo que debiera ser un punto de partida para la implantación en la Inspección Provincial de un SGC basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Se procurará que los planteamientos que se establezcan, no resulten divergentes con un posible proceso de Certificación de la Calidad en el futuro.

4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.

La concreción de las acciones del plan de trabajo, tal y como lo programaba el proyecto inicial, se pueden resumir en los siguientes epígrafes. Veremos, en cada caso, cómo se ha afrontado cada una de estas tareas a lo largo del desarrollo del trabajo.

4.1. Sistematización de la información disponible sobre el funcionamiento y las necesidades de la Inspección Provincial de Huesca.

Se ha recopilado numerosa información respecto de las tareas que desarrolla la Inspección Provincial a lo largo del curso, fruto del trabajo de los últimos años como Inspector de referencia, como Jefe de Distrito y como Inspector Jefe.

Se dispone, por tanto, de un listado exhaustivo de actividades que se llevan a cabo en un curso académico en el seno de la Inspección Provincial. Se dispone también, bien en formato papel o en archivos informáticos, de los instrumentos y documentación que se utilizan para el desarrollo de esas actividades. En muchos de los casos, se dispone asimismo de otros instrumentos y documentación que se han utilizado en momentos anteriores –más o menos lejanos- para las mismas tareas. Eso ha permitido enriquecer el diseño de los procedimientos que veremos más adelante. Y permitirá, en el futuro, la construcción de nuevos instrumentos, la modificación de los actuales o el afianzamiento fundamentado de los mismos, con el análisis de su evolución en el tiempo.

Todo este material está disponible en la propia Inspección Provincial. Se considera que la recopilación de estos documentos no debe formar parte del material que aporta este trabajo, pues forma parte de la documentación interna de la Inspección Provincial

No se ha considerado oportuno, desde la perspectiva del desarrollo del proyecto, el diseño de fichas de recogida de información sobre los requerimientos de los procesos, toda vez que el conocimiento de los mismos es exhaustivo y el planteamiento que se ha hecho para el desarrollo del proyecto ha supuesto centrarse en la creación de procedimientos que no existían en la rutina habitual de la Inspección.

Por otra parte, ese material ha sido utilizado en el diseño global del SGC que este trabajo propone para la Inspección Provincial y en el diseño concreto de aquellos procedimientos que se formulan para regular actividades habituales en el seno de la organización y que pertenecen a los procesos clave que tienen lugar en la misma.

4.2. Obtención de información sobre la marcha del curso 2009-2010, mediante el contacto periódico y sistemático con el funcionamiento de la Inspección Provincial.

Como se ha indicado con anterioridad, el proceso de implantación de un SGC es una cuestión que afecta a toda la organización y el trabajo desarrollado, de acuerdo con este proyecto, afecta únicamente a su autor.

El objeto del trabajo sí que es la Inspección. La pretensión es que todo aquello que el trabajo aporta como conclusiones pueda ser un punto de partida, ya avanzado, para afrontar el proceso pretendido de implantación de un SGC, que se ha concretado en el modelo basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

En el proyecto inicial se planteaba que la búsqueda de resultados finales no debiera impedir que se pudieran hacer aportaciones, más o menos continuas durante el desarrollo del proyecto, en el sentido de poder incorporar mejoras en la documentación, sistematización, normalización y clarificación de procesos ya a lo largo del curso académico 2009-2010. Esta cuestión se presentó en el Informe de progreso de diciembre de 2009 como de capital importancia, sin embargo la experiencia posterior dio lugar a las conclusiones ya expuestas y que han hecho que se haya relegado a un segundo plano, en beneficio del diseño en todos sus detalles de los procedimientos que regulan el funcionamiento del SGC que se propone. No obstante, esta cuestión no ha dejado de considerarse importante, si bien este Proyecto no puede alcanzarla y deberá abordarse, en el seno del funcionamiento de la Inspección y si todos los afectados están de acuerdo, en los cursos venideros.

No obstante, no se ha perdido el contacto habitual, durante todo el curso con la jefatura de la Inspección Provincial. El objetivo de esos contactos ha sido mantener fresco el conocimiento de los detalles del trabajo cotidiano de cada momento del curso por el que ya se ha ido transcurriendo. Se han utilizado para ello, numerosas conversaciones telefónicas, el correo electrónico y varias reuniones de trabajo.

Se valoró en su momento, también con la jefatura de Inspección, y así se transmitió al conjunto de inspectores, la oportunidad de establecer un calendario de ponencias con el conjunto de la Inspección Provincial, incluyéndolas en el orden del día de sus reuniones ordinarias. El objetivo de estas ponencias hubiera sido informar de los avances y proporcionar materiales con los que se pueda desarrollar el trabajo de distintas tareas en lo que quedaba del curso 2009-2010, de modo que pueda servir como experimentación de cara a las conclusiones del proyecto y como motivación general.

Únicamente la primera de esas ponencias se hizo realidad. Tuvo lugar el 18 de diciembre de 2009 y en ella se pudo exponer a los inspectores de Huesca las conclusiones principales a las que por entonces se había llegado. Se argumentó acerca de la decisión de enfocar los esfuerzos hacia las normas ISO y se explicaron los postulados generales que hace la norma ISO 9001 para la implantación de un SGC. Se adjunta, como *Anexo I* a esta memoria, la presentación en pantalla (PowerPoint) que se utilizó en esa ponencia.

Posteriormente, con la reflexión ya señalada que originó el reenfoque del Proyecto en el sentido de no involucrar en el mismo a nadie más que a su autor, se abandonó esta pretensión.

4.3. Contactar, observar y obtener información acerca de las formas de funcionar y de la experiencia de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad y de procesos de Certificación de la Calidad en otras Inspecciones de Educación de otras Comunidades Autónomas.

Se han tenido contactos con responsables de Calidad de la Inspección Central del País Vasco y de Navarra. Se dispone de alguna documentación correspondiente a sus Sistemas de Gestión de la Calidad y han supuesto un valioso aporte al análisis realizado sobre la viabilidad de diferentes enfoques posibles de un SGC en Inspección.

Se han conseguido algunos materiales de la Inspección de Asturias que han dado otra visión de un SGC basado en la norma ISO 9001 aplicado a la Inspección de Educación, lo que ha resultado complementario y enriquecedor.

4.4. Mantener contacto para obtener información acerca del proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad o de preparación de la Certificación de Calidad con algún centro docente que se encuentre inmerso en esas tareas durante el curso 2009-2010.

Se han establecido numerosos contactos en este sentido a lo largo del curso, fundamentalmente con ocasión de la participación con los responsables de Calidad de numerosos centros (IES, IFPE, Centro de Adultos y CPR) en las actividades de formación que se reseñan más adelante. Estos contactos se han producido tanto con centros certificados hace algunos años como con centros que se van a certificar este curso y los que están comenzando ahora con la implantación del sistema para certificación el curso próximo.

Se ha tenido acceso a numerosísima documentación de muchos centros de los ya certificados a través de la aplicación Inc@web que permite el control de la documentación y el intercambio de la misma entre los diferentes centros. Esta fuente de información, brindada por la oportunidad de acceder a la mencionada aplicación, ha supuesto una herramienta muy útil y válida en el desarrollo del proyecto.

Algunos de los contactos establecidos con diferentes centros, han dado frutos interesantes como la posibilidad de haber asistido, durante los días 8 y 9 de febrero, como observador, a la auditoría externa de renovación de certificación, que llevó a cabo AENOR en el IES “Bajo Aragón” de Alcañiz.

4.5. Mantener contacto periódico con la Agencia de Cualificaciones Profesionales de Aragón, en su calidad de avalista del proyecto para recabar directrices, sugerencias e indicaciones, Paralelamente se podrá, en esos contactos, informar del desarrollo del trabajo planteado, para permitir el seguimiento que se plantea más adelante en el apartado de evaluación del proyecto.

Se ha mantenido contacto asiduo con la responsable de Calidad de la Dirección General de Formación Profesional y Formación Permanente (Isabel Lázaro) por vía telefónica, por correo electrónico y en algunas entrevistas.

Uno de los frutos de esos contactos ha sido la participación en las actividades de formación que se reseñan más adelante. Además, a través de las conversaciones con la mencionada responsable de Calidad, y gracias a su experiencia, se ha dispuesto de una visión bastante operativa de cómo abordar el desarrollo de un SGC.

Se ha tenido la posibilidad, muy enriquecedora, de participar en dos auditorías en la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente. Se asistió, como observador, a la auditoría interna desarrollada durante los días 2 y 3 de febrero. Y, también como observador, se pudo asistir a la auditoría externa llevada a cabo por AENOR, los días 16 y 17 de marzo, a partir de la cual se amplió el alcance de la certificación de calidad de la Dirección General incluyendo al Servicio de Educación Permanente.

Se realizó una reunión de seguimiento del desarrollo del Proyecto en la Dirección General, el día 27 de abril, a la que asistió el autor del mismo, la mencionada responsable de Calidad y el responsable de seguimiento de las licencias por estudios dentro de la Dirección General (Carlos Hue).

4.6. Formación teórica y práctica, mediante la asistencia a cursos sobre Auditoría interna de AENOR, sobre la Normas ISO 9001:2008 y sobre la aplicación de control de documentación y registro de la misma de acuerdo con esas mismas normas.

Ésta ha sido, con mucho, la tarea que supuso mayor dedicación en el primer cuatrimestre de esta licencia por estudios. Lógicamente, la formación inicial tenía que ser el plato fuerte de los primeros meses, para después desarrollar el proyecto planteado con cierta fundamentación.

La autoformación mediante diferentes lecturas de la bibliografía planteada y, sobre todo, con las consultas a los diferentes enlaces de páginas web que proveen las páginas reseñadas en la bibliografía y de la documentación allí contenida, ha supuesto un buen número de las horas dedicadas al desarrollo del proyecto.

Fruto de esta formación inicial, de lo que sobre los diferentes Modelos de SGC que se planteaban en el proyecto inicial se ha podido conocer, se tomó la decisión de restringir el desarrollo del proyecto a proporcionar las bases para la implantación en la Inspección de Educación de un SGC según los requisitos de la norma ISO 9001.

Complementariamente a la autoformación, se ha asistido a cuatro actividades de formación. La Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente ha brindado al autor la posibilidad de contar con plaza en estos cursos de formación.

Los detalles de estas actividades de formación son los siguientes

– IV Jornadas de Buenas Prácticas en Gestión de Calidad en Aragón.

Celebradas en la Residencia Pignatelli de Zaragoza los días 23 y 24 de septiembre de 2009.

- 23 de septiembre de 2009. Jornada de divulgación en la que participaron los centros de Aragón con enseñanzas de FP y los Centros de Adultos, con los siguientes contenidos:
 - II Plan Aragonés de la FP. Ponencia
 - Presentación de las conclusiones del Seminario Autonómico de Buenas Prácticas en Gestión de Calidad. Ponencia
 - Evolución en la implantación de los SGC en Aragón.
 - Proyecto SUDOEFOP (Sudoeste Europeo Formación Profesional). Ponencia
 - Experiencias de implantación de SSGC en Aragón. Mesa Redonda, con la presencia de representantes de 4 IES

(Se adjunta justificación de asistencia en **Anexo II**)

- 24 de septiembre de 2009. Jornada restringida para los coordinadores de Calidad de los IES certificados por AENOR y algún invitado entre los que se encontró el autor de este informe. Los contenidos fueron:
 - Reconocimiento de competencias profesionales adquiridas por la vía no formal y la experiencia laboral. Ponencia.
 - Talleres organizados por grupos de participantes, con los siguientes temas (asistencia personal al núm.4)

1. Visión hacia las normas ISO 9001 y 14000.

2. Centros integrados de FP y ampliación del alcance de la certificación de Gestión de Calidad a la formación para el empleo.
3. Puntos críticos en la implantación de un SGC en IES.
4. Instrumentos para aplicar un SGC. Indicadores para centros de FP.

(Se adjunta justificación de asistencia en **Anexo II**)

– **Curso de la Red de Auditores, nivel Superior.**

Impartido por AENOR *formación*. Celebrado en el CPR nº1 de Zaragoza los días 28, 29 y 30 de septiembre, con una duración total de 21 horas (se adjunta certificado de asistencia en **Anexo II**)

Dirigido a Jefes de Departamento de Calidad de centros certificados, con el objetivo de capacitar a los asistentes como auditores de SSGC en empresas de servicios implantados de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001, adquiriendo conocimientos teóricos y prácticos. Y con los siguientes contenidos:

- Características diferenciadoras de las empresas de servicios.
- Revisión de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Definición, objetivos y tipos de auditorías.
- La Norma UNE-EN ISO 19011:2002.
- El programa de auditoría.
- Las herramientas del auditor.
- Preparación de la auditoría.
- Desarrollo de la auditoría.
- Comportamiento del auditor.
- Redacción y clasificación de no conformidades.
- Elaboración del informe final.
- Competencia y evaluación de los auditores.
- Auditar el enfoque a procesos.
- Auditar el enfoque al cliente.
- Caso práctico de realización de auditorías.

– **Curso de Formación en SGC según la Norma ISO 9001:2008** en IES que imparten enseñanzas de Formación Profesional.

Celebrado en el CPR nº1 de Zaragoza los días 17, 19, 23 y 25 de noviembre y 3 de diciembre. Organizado mediante ponencias acerca de la norma (por las mañanas, a cargo de la Gerente de *MRT Iniciativas y Desarrollo*) y ponencias sobre la visión de determinados aspectos desde distintos centros ya certificados (por las tardes, a cargo de miembros de Equipos Directivos, Jefes del Dpto. de Calidad y Asesoría Técnica de la Agencia de Cualificaciones). Duración total de 40 horas y con los siguientes contenidos:

- Norma: Introducción.
- Norma: Documentación del SGC.
- Presentación de la Guía para la implantación de un SGC en IES que imparten Formación Profesional.
- Norma: Responsabilidad de la Dirección.
- Norma: Gestión de los recursos.

- Funciones del Equipo Directivo en la implantación de un SGC. Planificación del Sistema y Programación General Anual. Revisión del Sistema y Memoria de Final de curso.
- Norma: Realización del Servicio.
- Documentos y Organización en un IES certificado.
- Norma: Medición, Análisis y Mejora.
- Indicadores. Encuestas de Satisfacción. Tratamiento de las acciones correctoras.
- Norma: Proceso de certificación.
- Experiencia de implantación de un SGC. Visita previa y auditoría inicial de AENOR. Informes y Plan de Acciones Correctivas.

(Se adjunta justificación de asistencia en **Anexo II**)

– **Curso de formación sobre la aplicación informática de control de documentación y registro de un SGC, Inc@web.**

Celebrado en el CPR nº1 de Zaragoza los días 15, 17, 23 y 25 de febrero y 1 de marzo en horario de 16:30 a 20:30. Impartido por Marisa Vicente e Isabel Lázaro. Organizado mediante ponencias con conexión en línea y con ordenadores disponibles para los participantes para practicar directamente en el transcurso de las sesiones.

Dirigido a:

- Equipos directivos y responsables del SGC en centros de nueva incorporación al sistema.
- Nuevos responsables del sistema
- Profesorado destinado en centros con sistema de calidad

Duración total de 20 horas y con los siguientes objetivos y contenidos:

Objetivos:

- Conocer en profundidad los distintos módulos de la aplicación Inc@web.
- Adquirir habilidad y soltura en su manejo.
- Capacitar al personal que lo recibe para extender la formación a los usuarios de su centro de procedencia.
- Practicar supuestos de extracción de información y su tratamiento para la mejora de los sistemas de calidad.

Contenidos:

- Introducción a Inc@web.
- Módulo de Sistema.
- Módulo de Gestión Documental.
- Módulo de Gestión de Procesos.

(Se adjunta justificación de asistencia en **Anexo II**)

Por otra parte, dentro de lo que podemos considerar también como formación, se ha presentado una ponencia titulada “Inspección de Educación y Gestión de Calidad” en el VI Congreso Autonómico de Inspectores de Educación, celebrado en Huesca los días 13 y 14 de mayo. (Se adjunta en el **Anexo II** la justificación de presentación de la misma y como **Anexo III** la ponencia y la presentación en PowerPoint que se utilizó para exponerla)

4.7. Formación práctica para el manejo de las herramientas informáticas que permiten diseñar con efectividad, de modo visual y operativo los mapas de procesos para presentar los mismos del modo más gráfico y didáctico posible. La forma de presentar la información debe ser práctica, rigurosa, atractiva y facilitadora.

Se han analizado muchos mapas de procesos y flujogramas, con interés por comprender la forma de diseñarlos, ya que se suelen utilizar en la definición y desarrollo de los SGC, resultando algunos de ellos muy prácticos y operativos.

Se ha practicado con varias herramientas informáticas para la elaboración de flujogramas, ya que se ha decidido adoptar los mismos como forma de presentación de los procedimientos que se abordan en el desarrollo de este proyecto. Así, programas informáticos como *E-Draw Max*, *Nevron Diagram Designer*, *RFFlow FlowChart* u *OrgChart Express*, se han conseguido, aprendido a manejar y probado para trazar los flujogramas de procedimientos. Sin embargo, ninguno de ellos ha llegado adoptarse y se han realizado los mencionados flujogramas mediante el procesador de textos *Word*.

Se ha realizado el esfuerzo de sintetizar documentalmente, cada procedimiento que se ha abordado, en una única página en la que está incluido el correspondiente flujograma y los enlaces (de tipo hipertexto) a los correspondientes documentos de Formatos, Registros e Instrucciones técnicas. Se considera de elevado interés haber conseguido esta forma de presentación, ya que la idea global del procedimiento se adquiere de un modo visual cómodo y práctico y se accede, desde esa misma página descriptiva del procedimiento, a todos los documentos relacionados y a los procedimientos con los que interactúa.

5. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

5.1. Razones para un SGC basado en la normas ISO 9001

En el proyecto inicial, se aportaba un esquema general de desarrollo de actuaciones a llevar a cabo, de acuerdo con una acomodación de lo que plantea el documento marco de actuación del Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM) de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)

Este modelo EVAM es una transformación que ha hecho la AEVAL para simplificar el Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) desarrollado por el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG), con alcance europeo. En el *Anexo I* se hace una comparativa entre estos dos modelos (CAF y EVAM) con el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (MEGC) de la Agencia Europea de Gestión de la Calidad (EFQM) del cual derivan más o menos directamente.

Los tres modelos (EVAM, CAF y MEGC) plantean iniciar el proceso de implantación de un SGC con una autoevaluación, unos –los de ámbito europeo, MEGC y CAF- considerando una serie de criterios y subcriterios y el otro –el español EVAM- considerando ejes, aspectos y cuestiones. Precisamente esta cuestión pareció, en un principio, un gran obstáculo para el objetivo de este trabajo, pues no se puede implicar a la Inspección en una autoevaluación como respuesta a un trabajo individual durante una licencia personal por estudios.

Además, con el análisis de estos tres modelos, sobre todo del EVAM, se ha podido concluir que resultan más encorsetados de lo que sería deseable para conseguir la implantación de un SGC en la Inspección Provincial. Los tres modelos fijan una serie de aspectos que la gestión de la organización debe cumplir e investigan –por medio de la autoevaluación- si los cumple o no. Si se detectan deficiencias en alguno de esos aspectos, se deben plantear planes de mejora para llegar a cumplirlos.

Cualquiera de los tres modelos proporciona las pertinentes herramientas de autoevaluación, muy poderosas en algunos casos, que son capaces de discriminar todos los detalles de la gestión de la organización. Esas herramientas, desde luego, no son cuestiones a desdeñar, pero el autor de esta memoria cree que serán interesantes más adelante, cuando se tenga ya un SGC en funcionamiento.

Quizá los tres modelos tienen un enfoque bastante prescriptivo en cuanto al enfoque de la gestión y dejan poca elasticidad a la propia organización para diseñar su particular SGC. Esto sucede así, aún a pesar de que el CAF supone una acomodación y simplificación del MEGC para los servicios públicos y el EVAM es resultado de un esfuerzo de la AEVAL por simplificar el CAF para que sea asequible a organismos públicos españoles que comienzan en la andadura de introducción de un SGC.

Las Cartas de Servicios son la simplificación máxima de implantación de un SGC en un organismo y se basan en plasmar por escrito la información a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que el organismo tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

De los diferentes modelos analizados, el que más margen de maniobra deja a la organización para hacer sus propios planteamientos es el que responde a los requisitos fijados por la norma

ISO 9001. Éste ha sido otro de los factores que ha provocado la decisión ya comentada de centrar el estudio en este modelo.

Es innegable que la experiencia de la Organización Internacional de Normalización (ISO) resulta mucho más dilatada en el tiempo en lo que a SGC se refiere que los otros modelos mencionados. A continuación, se señalan, para cada modelo de SGC, los años en los que se presentaron por primera vez:

MEGC en 1991
CAF en 2002
EVAM en 2006
Cartas de Servicios en 1999
ISO 9001 en 1984

Ese lapso de tiempo mayor en aplicación y el ámbito de actuación de nivel mundial, hace que el destilado final que proporciona la norma ISO 9001 resulte enriquecido con la experiencia de miles de empresas y organizaciones en cientos de países y durante décadas.

Para España la norma de referencia para este modelo es la UNE-EN ISO 9001:2008 (versión oficial, en español, de la norma europea, que a su vez adopta la norma internacional ISO), publicada por la Asociación Española de Normalización (AENOR), que es miembro de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

Esta norma ISO promueve la adopción, cuando se desarrolla un SGC, de un enfoque basado en procesos. Un proceso es una actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Los diferentes procesos que lleva a cabo una organización suelen estar interrelacionados y frecuentemente unos suceden a otros, siendo las salidas de unos, elementos de entrada en otros.

La clara identificación de los diferentes procesos que se llevan a cabo y la interacción existente entre ellos, hace posible el seguimiento diferenciado del funcionamiento de cada uno de ellos, la detección temprana de disfunciones y la intervención oportuna para evitar arrastrar disconformidades que puedan dar al traste con el resultado exitoso del servicio o producto final pretendido.

Es la propia organización, a partir del conocimiento de su actividad, la que reconoce sus procesos y determina las interacciones entre los mismos. No es propósito de la norma ISO proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de calidad o en la documentación que utilizan. Sin embargo, la norma prevé una serie de cuestiones o requisitos que hay que tener en cuenta y que la experiencia ha demostrado que resultan eficaces en la mejora de la gestión de la organización. Tales requisitos tienen como objetivo primordial la mejora continua de la gestión de la organización, permitiendo que consiga de modo cada vez más eficaz su fin último, brindar su servicio o proporcionar su producto, buscando la satisfacción plena de quien lo precisa o demanda (cliente), cuyas expectativas deben ser tenidas muy en cuenta.

A partir de los postulados de las normas ISO, la organización puede diseñar su SGC a partir del análisis de su actividad, reconociendo los procesos, sus interacciones e identificando las

expectativas del cliente o usuario último del servicio. Una vez fijado el SGC con lo que la organización ya hace, el propio sistema fuerza su propia evolución hacia la mejora de su eficacia. De este modo, aún lo que pudiera suponer algún un desacierto en el diseño inicial no condicionará el proceso de mejora ya que, siguiendo los requisitos fijados por la norma se propiciará que el propio SGC mejore hacia su excelencia.

Por otra parte, en el caso de Educación en Aragón, nos encontramos que, desde el curso 1999/2000 un total de 33 centros tienen en funcionamiento un SGC basado en la norma ISO, con mayor o menor grado de implantación. Hasta un total de 22 IES, más el CPR nº 1 de Zaragoza, están certificados por AENOR como organizaciones que cumplen los requisitos del SGC basado en la norma ISO 9001. Otros 5 centros están en proceso de certificación inmediata (curso 2009/2010) y, a corto plazo (próximo curso), 4 IES y un centro de educación de personas adultas obtendrán la certificación. El objetivo fijado por la Dirección General de Formación Profesional es que todos los centros que imparten Formación Profesional en Aragón estén certificados para 2012, dentro del plazo de vigencia del II Plan Aragonés de la FP.

La propia Dirección General de Formación Profesional, cuyo Servicio de Formación Profesional contaba con la mencionada certificación de AENOR desde 2007, ha ampliado, en abril de 2010, el alcance de la misma al conjunto de sus actuaciones con la inclusión de su Servicio de Formación Permanente. Esto hará que también la implantación del sistema se extienda a los Centros de Profesores y Recursos y a los Centros de Educación de Personas Adultas.

5.2. Las líneas generales de un SGC basado en las normas ISO

Una vez reconocidos los procesos que se llevan a cabo en la organización y las relaciones existentes entre ellos mediante un mapa de procesos que los relacione, deberán desglosarse en procedimientos que serán la concreción de cómo llevar a cabo los procesos.

En el caso de los procedimientos hay que reflejar documentalmente el modo en que hay que llevar a cabo las diferentes acciones que lo conforman. La finalidad es hacer las cosas siempre como se ha determinado, para que cada procedimiento cumpla su fin y tenga en cuenta todos los factores que le afectan. Si se detectan fallos, el propio sistema irá obligando a cambiar los procedimientos precisos para que las cosas funcionen como deben. Es la organización la que define sus procedimientos y en qué proceso están englobados, pudiendo estar un proceso integrado por uno solo o por varios procedimientos.

El desarrollo de los procedimientos puede apoyarse en otros documentos, que son los formatos y las instrucciones técnicas. Los formatos son documentos modelo preparados para utilizar cuando sea preciso y pueden ayudar a sistematizar muchas tareas; la organización decide si utiliza o no formatos y cuáles serán los que le sirvan. Las instrucciones técnicas son concreciones que describen como llevar a cabo una tarea en particular que requiere más detalle que el que proporciona el documento que detalla el procedimiento; es también la propia organización la que decide qué instrucciones técnicas le van a ser útiles y las redacta a su comodidad.

Algunos formatos cumplirán su función y dejarán de tener interés pero otros, una vez utilizados (rellenados), pueden pasar a ser registros, permitiendo justificar una determinada acción llevada a cabo o recoger y conservar determinadas informaciones. La organización decide qué documentos deben guardarse como registros de aquellas acciones que interese, en el futuro, tener constancia de cómo se han desarrollado. La norma sí que impone la necesidad de algunos registros concretos, sobre todo los relacionados con la trazabilidad de algunas tareas, para poder detectar dónde ha fallado el sistema si algo no sale bien. Otros registros que impone la norma están relacionados con la documentación que sostiene el propio sistema.

Como vemos, la norma va fijando algunos requisitos a cumplir. Entre ellos, está la necesidad de determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces. Hay que realizar un seguimiento de cada proceso y analizar su funcionamiento de modo continuado, para ello hay que establecer un sistema de medición, basado en indicadores, que permita pilotar automática y continuamente el funcionamiento de los procesos, detectando las disfunciones con la prontitud necesaria para actuar. Nuevamente es la organización la que establece su sistema de medición y análisis.

Además, estos mecanismos de seguimiento y análisis permitirán detectar qué tareas, de entre las diseñadas, son mejorables para conseguir los objetivos pretendidos. Con ese fin, la norma procura instrucciones para crear algunos procedimientos que son prescriptivos, y que son los que obligan a la organización a revisar periódicamente el conjunto del sistema y a actuar cuando se detectan disconformidades con los requisitos que su actividad debe cumplir.

Un documento de rango superior va a relacionar los procesos, los procedimientos, los formatos y las instrucciones técnicas en un todo que estará presidido por los objetivos que la organización pretende y la política de calidad que ha establecido para su sistema. Ese documento es el Manual de la Calidad.

6. RESULTADOS

En el proyecto inicial se fijaron los siguientes resultados que se esperaban alcanzar. Se indica, para cada resultado esperado, como le han afectado las modificaciones de enfoque que se ha dado al desarrollo del proyecto, en qué medida se ha conseguido y de qué modo se ha materializado lo pretendido.

1. Un catálogo de procesos que la Inspección Provincial de Educación lleva a cabo.

Como veremos, el SGC que se plantea aporta y define los procesos que tienen lugar en el desempeño de la función de la Inspección Provincial, pero resulta ser algo más que un catálogo de los mismos.

En ese sentido se reformuló, este resultado pretendido, desde el momento en que se decidió centrar el trabajo en el SGC basado en la norma ISO 9001. No se podía tratar de un catálogo de procesos. Comprendiendo el nuevo significado que adquiere el concepto de proceso y sabiendo lo que se quería expresar en la definición de resultado a alcanzar dada por el proyecto inicial, procedía modificar la redacción del mismo, quedando como sigue:

1. Un catálogo de tareas que la Inspección Provincial de Educación lleva a cabo.

De acuerdo con los resultados pretendidos número 2 y 3, cada una de esas tareas se ubica en el Mapa General de Procesos y, en los casos que procede, se especifica si la tarea en cuestión está regulada, o debe ser regulada, por un Procedimiento documentado, por una Instrucción Técnica y/o un simple Formulario. Todo ello responde a las características propias de un SGC según la ISO 9001.

Este resultado esperado se considera completamente alcanzado y su materialización se presenta en el documento denominado "Catálogo de tareas", que se adjunta como *Anexo IV* a esta memoria.

2. Un mapa general de procesos de la actividad de la Inspección

Se ha trabajado desde el principio en el mapa de procesos del SGC que se plantea para la organización. Se considera un elemento clave, pues aunque simple en su representación, conlleva una carga importante de significado y de reflexión acerca del desempeño de las tareas que se llevan a cabo en la Inspección Provincial.

Hubo un primer borrador que se aportó ya en el informe de seguimiento de diciembre de 2009. Ese borrador ha sufrido varios replanteamientos que han producido varias versiones del mismo hasta dar lugar a la que se presenta como definitiva.

Se considera plenamente conseguido este resultado planteado, que además viene a responder a uno de los requisitos que las normas ISO señalan para su SGC. La materialización del resultado la tenemos en el documento denominado "Mapa de Procesos", que se aporta como *Anexo I* del *Manual de la Calidad* del Sistema de Gestión de la Calidad planteado y recogido en el *Anexo V* de esta Memoria.

3. Un mapa de proceso de cada uno de los procesos clave que tiene lugar a la largo de un curso.

Este resultado, de acuerdo con los planteamientos del SGC adoptado, basado en las normas ISO, no tiene significado. El concepto de mapa de proceso realmente no se ajusta a los requerimientos de la norma ISO 9001 y, aún más allá, conociendo lo que se quería decir al redactar el proyecto inicial, correspondería hablar de procedimientos y no de procesos.

No obstante, el enunciado hablaba de procesos clave y, como ya se ha visto, éstos son los que regulan, de modo más directo, las actividades que lleva a cabo la organización para desempeñar su servicio. Ya se ha visto que hubo un cambio de enfoque a lo largo del trabajo que centraba más la tarea en tratar exhaustivamente los procesos estratégicos que regulan el funcionamiento del propio SGC y, únicamente, alguno de los procedimientos de procesos clave.

Con estas premisas, cabría considerar una nueva redacción del resultado esperado, que puede ser la que se aporta a continuación:

3. Diseño de aquellos Procedimientos estratégicos que resultan imprescindibles para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en la Inspección Provincial de Educación de Huesca, según la norma ISO 9001. Y diseño de algunos de los Procedimientos, tanto claves como de soporte, que regulen algunas de las tareas cotidianas que la organización lleva a cabo para el desempeño de su función.

Como se puede apreciar, éste resultado pretendido, con su nuevo enfoque, supone, junto con el resultado esperado número 6, el grueso del trabajo desarrollado, ya que significa diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad de modo global. Se considera alcanzado y su materialización se aporta en el **Anexo V** a esta memoria, que recoge el conjunto del Sistema de Gestión de la Calidad que este proyecto aporta para la Inspección de Huesca.

4. Una formación personal en Sistemas de Gestión de Calidad, en Normas ISO 9000, en sistemas de control y registro de la documentación, en procesos de auditoría interna para sistemas de Calidad y en aplicación de la Gestión de Calidad a las Administraciones públicas.

Resultado que se considera conseguido a través de la autoformación y de las actividades de formación señaladas con anterioridad al desglosar el plan de trabajo seguido.

La materialización de este resultado no es explícita y, acaso, solo pueda ser apreciable de modo implícito a través del conjunto del contenido tratado en esta memoria y en los materiales que aporta.

5. Claves para aportar, en su momento, si procede, mecanismos facilitadores para la implantación de un sistema de Gestión de Calidad en la Inspección Provincial.

Se ha considerado la opción más práctica aportar una propuesta de un documento clave, el Manual de la Calidad, que regule las relaciones entre Procesos, Procedimientos,

Instrucciones Técnicas y Formatos del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, de acuerdo con el resultado esperado y planteado como número 3, se aportan también muchos de esos documentos que el Manual de la Calidad refiere y relaciona.

De este modo, el proyecto concluye con el aporte de una propuesta de lo que debería ser la Documentación del SGC según la ISO 9001. Se considera un resultado pretendido plenamente alcanzado y su materialización constituye el documento denominado “*Manual de la Calidad*” y todos los documentos en él referidos y relacionados y que se incluyen en el *Anexo V* de esta memoria.

6. Elaboración de un dossier de recopilación de la información presentada de un modo atractivo, claro, sencillo, estructurado, accesible y motivador.

Realmente, la documentación indicada en el punto anterior, supone en sí misma la materialización de ese dossier. Se valora como conseguido ya que, respecto a lo que interesa, el Sistema de Gestión de la Calidad planteado para la Inspección Provincial de Educación de Huesca, se recoge toda la información, de un modo claro, sencillo, estructurado y muy accesible (*Anexo V*). La valoración de si esa presentación es atractiva y motivadora es más subjetiva, pero se ha pretendido así.

Se ha procurado diseñar la presentación de los procedimientos mediante flujogramas y en una sola página que contiene enlaces al resto de documentos del procedimiento (Formatos, Instrucciones y Registros) y a otros procedimientos relacionados. Se ha procurado también utilizar enlaces a la variada documentación aludida desde el propio Manual de la Calidad.

Claro está que estos mencionados enlaces entre documentos no son operativos desde el formato de los mismos en papel. Se trata de enlaces del tipo hipertexto que se operan desde los archivos informáticos de los correspondientes documentos. Por ello, se aporta también, en el *Anexo V*, la versión informática de todos los documentos, en el soporte electrónico de un CD-ROM.

Complementariamente a la documentación que soporta el SGC planteado, se aportan otros documentos que recogen sendas ponencias ya comentadas. Por un lado, la impartida a los miembros de la Inspección Provincial al final del primer trimestre del curso y en la que se argumentaba sobre el interés del SGC basado en la norma ISO 9001, que se aporta como *Anexo I* a la memoria. Y, por otro lado, la impartida en el VI Congreso Autonómico de Inspectores de Educación con el título de “*Inspección de Educación y Gestión de la Calidad*”, que se recoge en el *Anexo VI* de esta memoria.

7. EVALUACIÓN

7.1. Metodología

En el proyecto inicial se planteaban tres fuentes de información para evaluar el desarrollo del trabajo planteado. Por un lado, se aspiraba a recabar información del seguimiento que, como avalista del proyecto y órgano experto en la materia, pudiera realizar la Agencia de Cualificaciones Profesionales de Aragón. Por otro lado, se pretendía implicar, para la aplicación de un sistema de evaluación por jueces, a miembros de la propia Inspección Provincial en cuanto a la valoración del desarrollo de experiencias piloto a aplicar a lo largo del curso 2009-2010. Y, por último, se planteaba una autoevaluación del desarrollo del trabajo planteado y de los resultados obtenidos.

Como vamos a ver y coherentemente con lo planteado a lo largo de la memoria, concretamente con los argumentados cambios de enfoque que se ha dado al desarrollo del trabajo a lo largo de los meses de la licencia por estudios, no es posible acudir a las dos primeras fuentes de información planteada para sintetizar un informe final de evaluación.

En primer lugar, no es posible pretender que la Agencia de Cualificaciones Profesionales de Aragón, que –por otra parte- ha colaborado estrechamente en el desarrollo del trabajo y ha brindado enriquecedoras posibilidades de formación, se vea implicada en la elaboración de la memoria, máxime en el apartado de valoración del desarrollo del trabajo. Esta Agencia pertenece a la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, que es a la que va dirigida esta memoria y la que, a la postre, valorará la oportunidad y riqueza del trabajo que recoge. De alguna forma, poner a la Agencia de Cualificaciones en la tesitura de hacer una valoración del trabajo que ha de juzgar su propio órgano rector, puede significar la inducción a que la Dirección General participe como juez y parte. Acaso se trató de un error de planteamiento en el proyecto originario, o quizá las dimensiones del escenario de la cuestión se hayan revelado a su autor, de modo más patente, al contar con los datos que proporciona la salida a escena.

Por otra parte, hubo una reunión en la Dirección General, que tuvo lugar el 27 de abril de 2010, entre el autor de esta memoria, la responsable de Calidad de la Dirección General, a la sazón la persona de contacto con la Agencia de Cualificaciones (Isabel Lázaro), y el responsable de seguimiento de las licencias por estudios dentro de la Dirección General (Carlos Hue), en la que se desgranó con cierto detalle el trabajo llevado a cabo hasta entonces y las pretensiones de desarrollo hasta el final del periodo de la licencia. En el desarrollo de esa reunión, hubo oportunidad de comentar los aspectos novedosos del enfoque que se estaba dando al trabajo e, incluso, se acordaron algunas puntualizaciones para tener en cuenta en el desarrollo del mismo a partir de ese momento.

Con estas premisas, se considera inadecuado y poco justificado, mantener la pretensión de utilizar esta vía de información para la evaluación, a través de la Agencia de Cualificaciones.

En segundo lugar, tal y como ya se ha tratado a lo largo de esta memoria, hubo un momento en que se consideró relevante contar con la posibilidad de experimentación de algunas de las cuestiones que el desarrollo de este proyecto pudiera plantear. Se proyectaba poner en marcha la aplicación de algunos procedimientos, de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad planteado, en el seno del funcionamiento de la Inspección Provincial a lo largo del curso 2009-

2010. Una vez abandonada esa idea, según lo ya tratado, no se sustenta fácilmente la pretensión de contar con la apreciación de miembros de la Inspección en cuanto a la validez o no del diseño de esos procedimientos toda vez que no los conocen y, mucho menos, los han podido experimentar.

Nos queda, por último, como vía de información para la evaluación, la que se puede extraer a través de la valoración de lo desarrollado y de lo conseguido que hace el propio autor del trabajo. No obstante, se va a procurar hacer un planteamiento lo más alejado posible de la subjetividad y del entusiasmo que lo trabajado despierta en quien lo ha llevado a cabo.

Podemos plantear la evaluación desde dos vertientes complementarias, la valoración de la consecución de objetivos planteados y el repaso de la materialización de los resultados que se esperaban alcanzar. Vamos a tratar en este apartado lo referente a consecución de objetivos. En lo que a resultados esperados se refiere y materialización de los mismos, nos remitimos a lo tratado en el apartado 6.

7.2. Consecución de objetivos

Veamos hasta qué punto pueden considerarse alcanzados los objetivos pretendidos, según lo señalado en el apartado 3 de esta memoria. Nos ceñimos a una escala de valoración del 1 al 5, de menor a mayor nivel de consecución:

- 1. Establecer una relación entre algunos objetivos operativos que se plantean en la Inspección Provincial de Educación, curso a curso, con procedimientos que los sustentan dentro del Sistema de Gestión de Calidad que el Proyecto propone.*

En el **Anexo V** se recoge una propuesta de SGC para la Inspección Provincial de Educación, que recoge varios procesos clave, definidos oportunamente en el *Manual de la Calidad* (capítulo 7 del mismo) y reflejados en el *Mapa de procesos* (Anexo I del *Manual de la Calidad*), mediante los cuales la Inspección Provincial puede dar respuesta a los objetivos operativos que se le plantean curso a curso.

Esos procesos son tres, el de *Análisis de dotaciones de los centros*, el de *Supervisión y Asesoramiento* y el de *Encomienda de Actuaciones*. Dentro de ellos, se concretan varios procedimientos que pretenden descender al detalle que corresponde en cada una de las acciones que se plantean en el propio.

Grado de consecución del objetivo 1: 5

Se valora, incluso, que el diseño del SGC propuesto va más allá del establecimiento de relaciones que el objetivo pretendía, ha desarrollado completamente algunos procedimientos que regulan actividades cotidianas de la Inspección y deja planteadas el resto.

2. *Definir los procesos que tiene lugar en la actividad de la Inspección y relacionarlos en una Mapa de procesos, diferenciando Procesos Clave, Procesos Estratégicos y Procesos de Apoyo.*

Desarrollado y alcanzado de modo paralelo con el objetivo 1.

Ver el *Mapa de procesos* planteado como Anexo I de *Manual de la Calidad* contenido en el **Anexo V** de la memoria.

Grado de consecución del objetivo 2: 5

3. *Establecer un listado de tareas que se llevan a cabo total o parcialmente en la Inspección, concretando en algunos casos las relaciones necesarias para su desarrollo y de la documentación precisa para gestionarlas.*

A modo orientativo para el futuro desarrollo del SGC propuesto, para tener en cuenta allá donde no llega el *Manual de la Calidad* que se aporta.

Ver **Anexo IV** a la memoria: *Catálogo de tareas*.

Grado de consecución del objetivo 3: 5

4. *Esclarecer las interacciones entre las actividades reconocidas para la organización con los procedimientos y los procesos que recoge el Mapa de procesos.*

Objetivo conjugado entre el *Mapa de procesos* propuesto según el objetivo 2 y el *Catálogo de tareas* señalado en el objetivo 3. En el *Catálogo* se señala el proceso y procedimiento que afecta a cada tarea, de acuerdo con los estructurados en el Mapa de procesos. La clarificación de estas relaciones, cuando procede, se hace en el documento rector del sistema, *El Manual de la Calidad*.

Ver **Anexo IV** a la memoria: *Catálogo de tareas*, y sus referencias al **Anexo V**

Grado de consecución del objetivo 4: 5

5. *Proponer un borrador de Manual de la Calidad y desarrollar en todos sus términos alguno de los procedimientos clave definidos y de modo exhaustivo aquellos procedimientos estratégicos que sustentan el propio Sistema de Gestión de Calidad.*

Definido con estas premisas y presentado como tal *Manual de la calidad* en el **Anexo V** de la memoria

Grado de consecución del objetivo 5: 5

6. *Documentar algunos de los procedimientos que regulan tareas habituales de la Inspección Provincial de Educación.*

Se ha concretado para los siguientes procedimientos:

- Supervisión de itinerancias
- Elaboración de circulares
- Elaboración de informes
- Sustitución de Bajas y Permisos
- Entradas y Salidas
- Archivo

Recogidos, con toda su documentación, en el **Anexo V**

Se valora, sobre todo, muy interesante el procedimiento planteado de *Elaboración de informes*, pues esa es la actividad clave del desarrollo del servicio que brinda la Inspección de Educación. Viene a ser un procedimiento transversal y general que afecta a infinidad de actividades que se sustancian en un informe. Además, el propio procedimiento prevé la creación, alimentación y mantenimiento de una base de modelos de informes que facilite el funcionamiento de la organización.

Grado de consecución del objetivo 6: 5

7. *Proporcionar información básica del desarrollo del Proyecto a la Inspección Provincial y preparar las herramientas para hacerlo en el futuro, de modo más concreto, tanto a la Inspección Provincial como al conjunto de la Inspección de Aragón, brindando la posibilidad de aprovechar aquello que se considere que aporta alguna mejora.*

Como se señala en el apartado 6, se ha considerado la opción más práctica la de aportar una propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad, (**Anexo V**) con un documento clave, el *Manual de la Calidad*, que regula las relaciones entre Procesos, Procedimientos, Instrucciones Técnicas y Formatos del Sistema de Gestión de la Calidad, aportando, en casos, toda la documentación de desarrollo de determinados procedimientos. Se valora que esta documentación, en su conjunto resulta suficientemente clarificadora y didáctica en sí misma.

Se ha procurado diseñar la presentación de los procedimientos mediante flujogramas y en una sola página que contiene enlaces al resto de documentos del procedimiento (Formatos, Instrucciones y Registros) y a otros procedimientos relacionados. Se valora esta cuestión como clave a la hora de ganar en facilidad de lectura, interpretación y comprensión.

Complementariamente a la documentación que soporta el SGC planteado, se aportan otros documentos que recogen sendas ponencias ya comentadas. Por un lado, la impartida a los miembros de la Inspección Provincial (**Anexo I**) y, por otro lado, la impartida en el Congreso de Inspectores (**Anexo III**).

En el lado que menos pesa de la balanza de valoración de este objetivo, cabe decir que no se ha proporcionado nada más que una información muy parcial, al comienzo, a la Inspección Provincial. Sí que se han preparado –como se indica– las herramientas para las concreciones futuras. Aunque, en el otro lado de la balanza, se ha proporcionado ya información al conjunto de la Inspección de

Aragón, que no estaba planteada nada más que a futuro y, sin embargo, ya ha tenido su materialización.

Grado de consecución del objetivo 7: 4,5

Se puede considerar como excusada la falta de plenitud en la consecución de este objetivo si atendemos, de acuerdo con lo tratado en la memoria, a que el planteamiento del trabajo, a partir de un determinado momento, se ha vuelto más independiente del funcionamiento de la Inspección durante este curso, perdiendo interés la diligencia en la información facilitada.

8. *En definitiva, sentar las bases y avanzar en lo que debiera ser un punto de partida para la implantación en la Inspección Provincial de un SGC basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Se procurará que los planteamientos que se establezcan, no resulten divergentes con un posible proceso de Certificación de la Calidad en el futuro.*

Se aporta la documentación correspondiente al indicado Sistema de Gestión de la Calidad (**Anexo V**).

Se considera de especial interés el contar, en todos sus extremos, con los siguientes procedimientos:

- Documentación y Registros
- Auditorías internas
- Planificación y revisión del Sistema de Gestión de la calidad
- Medición del desempeño de procesos
- Gestión de no conformidades
- Gestión de acciones para la mejora
- Satisfacción del cliente

La aportación de estos procedimientos, junto con las concreciones que se hacen en el *Manual de la calidad*, se valoran como la clave de la consecución de este objetivo, ya que en estos procedimientos se soporta el mantenimiento del propio sistema y las claves para su mejora continuada. El punto de partida para la implantación de un SGC en la organización está ya muy avanzado y la posterior definición de procedimientos clave no requerirá replantear éstos que se proponen y que son los que regulan el sistema, pudiendo centrar los esfuerzos posteriores, puramente, en el diseño del desempeño del servicio.

Por otra parte, los planteamientos hechos, no solo no son divergentes con una posible Certificación si no que resultan totalmente convergentes.

A fecha de cierre de esta Memoria, se han dado los primeros pasos para la introducción de determinados elementos del SGC planteado en el funcionamiento ordinario de la Inspección Provincial. La valoración está resultando muy positiva.

Grado de consecución del objetivo 8: 5

7.3. Valoración global del trabajo desarrollado

Los resultados obtenidos resultan un punto de partida muy avanzado en el diseño de un SGC para la Inspección Provincial de Educación. Prácticamente el sistema está diseñado a la espera de concreción de determinados procedimientos que, de modo lógico, deben contar con la opinión y participación de todos los miembros de la Inspección, tanto inspectores como personal administrativo.

De alguna manera, el planteamiento y aporte íntegro de los procedimientos que sustentan el propio SGC y procuran su mejora (*Documentación y Registros, Auditorías internas, Planificación y Revisión del SGC, Medición del desempeño de Procesos, Gestión de No Conformidades, Gestión de Acciones para la Mejora y Satisfacción del Cliente*), permitirán en un potencial proceso de implantación, disponer de una material que supondrá una gran avance y, sobre todo, desterrará las reticencias y dificultades que el diseño de esos procedimientos puede originar mientras el trabajo del día a día desarrolla su habitual protagonismo.

Por parte del autor del trabajo se considera de especial utilidad el material que el mismo aporta y se va a trabajar en procurar despertar el interés por el mismo en el seno de la Inspección Provincial, buscando la forma de que sea apreciada su utilidad y sus bondades antes de abordar un franco proceso de implantación. Estas cuestiones han sido tratadas con el Inspector Jefe Provincial, se han integrado en el Plan Provincial de Actuaciones para el curso 2010-2011 y han comenzado ya a desarrollarse en algunas cuestiones concretas.

7.4. Valoración de la oportunidad de la licencia por estudios

Además del interés para mejorar el desempeño de las funciones propias de la Inspección Provincial, la comprensión, implantación y utilización de un SGC basado en la Norma ISO 9001 tiene capital importancia de cara a conocer un sistema que el conjunto de los centros de Formación Profesional, de los Centros de Profesores y Recursos y de los Centros de Educación Permanente de Personas Adultas de la provincia (y del conjunto de Aragón) van a tener implantado en el transcurso de un par de años.

Acaso el trabajo que brinda esta Memoria, como resultado del desarrollo del Proyecto de investigación llevado a cabo durante la licencia de estudios de su autor, pueda facilitar alcanzar el señalado conocimiento y proporcione las claves para un futuro proceso de implantación.

Desde luego, se valora muy oportuna la concesión de esta licencia por estudios y bien pudiera el Departamento plantearse facilitar una continuidad de la misma en el futuro, incluyendo el tema entre los prioritarios para la concesión de la licencia por estudios que anualmente es convocada para la Inspección de Educación.

8. Bibliografía y otras fuentes de información

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. (UNE-EN ISO 9001:2008)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2008.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. (UNE-EN ISO 9000:2005)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. (UNE-EN ISO 19011:2002)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2002.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad. Gestión de las competencias. (UNE 66173:2003 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2003.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores. (UNE 66175:2003 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2003.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente. (UNE 66176:2005 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la gestión del proceso de mejora continua. (UNE 66178:2004 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. (UNE 66178:2004 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño. (UNE-EN ISO 9004:2000)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2000.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño. (UNE-EN ISO 9004:2009)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2009.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el ámbito de la educación. (UNE 66931:2005 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

ALBI, E. (et al.). *Gestión Pública, Fundamentos, técnicas, casos.* Barcelona, Ariel, 1997.

CANO GARCÍA, E. *Evaluación de la Calidad Educativa.* Madrid, Editorial La Muralla, 1998.

CHANE,R.Y y NIEDZWIECKI, M.E. *Las herramientas para la mejora continua*. Barcelona: Granica, 1999.

GALGANO, A. *Los 7 instrumentos de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos, 1995.

INAP - Instituto Nacional de Administraciones Públicas. *Calidad total en los servicios públicos y en la empresa*. Madrid. Ed. MAP. 1992

LÓPEZ CASASNOVAS, G. (dir.). *Los nuevos instrumentos de la Gestión Pública*. Barcelona, La Caixa, 2003.

MUÑOZ MACHADO, A. *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos, 1999.

VVAA. *Manual Calidad Total en las Administraciones Públicas. Formación*. Ed. Cep, 2008

VVAA. *Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad en IES que imparten formación profesional en Aragón*. Editado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, 2006

AEVAL. Documentación y Publicaciones en página web de la Agencia Estatal de Evaluación de las políticas públicas y la calidad de los Servicios. http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/documentacion_y_publicaciones/

AENOR. Página web de la Asociación Española de Normalización y Certificación. <http://www.aenor.es/desarrollo/inicio/home/home.asp>

BECERRA, Leonardo. *Flujograma (Monografías.com)*
<http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml>

Club Excelencia en Gestión, página Web, Portal de información del Club. <http://www.clubexcelencia.org/Default.aspx>

EFQM, página Web, Portal de información de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. <http://www.efqm.org/en/>

FUNDIBEQ, página web, Portal de información de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad. <http://www.fundibeq.org/>

CEDDET-REI. Publicaciones y Revistas Digitales de la Red de Expertos Iberoamericanos de: Gestión Pública, de Calidad y de Calidad en la Administración. Portal de información de la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico
<http://www.ceddet.org/asp/informaciondeinteres/publicaciones.asp>

9. Anexos:

Recogidos a continuación de esta memoria, son los siguientes:

Anexo I:

Ponencia ante la Inspección Provincial de Huesca, el 18 de diciembre de 2009, acerca de la decisión de enfocar los esfuerzos hacia las normas ISO y los postulados generales que hace la norma ISO 9001 para la implantación de un SGC.

Anexo II:

Justificaciones de asistencia a las actividades de formación.

Anexo III

Ponencia “Inspección de Educación y Gestión de Calidad”, presentada en el VI Congreso Autonómico de Inspectores de Educación, celebrado en Huesca los días 13 y 14 de mayo.

Anexo IV

Catálogo de tareas.

Anexo V

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad planteado para la Inspección Provincial de Educación de Huesca.

Huesca a 29 de septiembre de 2010

Fdo.: Javier Agudo Lanuza

INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVOS

1. Detectar en Proyectos de Ley y Leyes Autonómicas de Educación el tratamiento que se da al término Calidad y extraer referencias implícitas y explícitas que se hacen al concepto de Gestión de Calidad.
2. Justificar, para la Inspección de Educación en Aragón, la idoneidad y operatividad del Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO frente a otros modelos.
3. Presentar las líneas generales de un Sistema de Gestión de Calidad diseñado según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

1. La Calidad en los Proyectos de Ley y Leyes de Educación Autonómicas.

A partir de la LOE, de las Leyes Autonómicas, de los Anteproyectos de Ley y de los Documentos Base para el desarrollo de Leyes que se señalan, se extractan los principales tratamientos comunes que se aprecian respecto del término Calidad.

1.a) Normas consideradas:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación -LOE- (BOE 04-05-2006)
- Ley 17/2007, de 10 de dic., de Educación de Andalucía (BOJA 26-12-2007)
- Ley de Cantabria 6/2008, de 26 de diciembre, de Educación de Cantabria (BOC 30-12-2008)
- Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación de Cataluña. (DOGC 16-07-2009)

- Anteproyecto de Ley de Educación de Aragón. Septiembre de 2008
- Anteproyecto de Ley de Educación de Castilla-La Mancha. 26-ene-2010.
- Documento de propuestas para la Ley de Educación de Extremadura-L.E.EX

1.b) Tratamientos del término “calidad”, conceptos de Gestión de Calidad e implicación de la Inspección:

Sin entrar todavía en el concepto de Gestión de Calidad, los contextos en los que encontramos en las normas reseñadas el término de “calidad” están asociados –de modo general- a las siguientes expresiones:

- Garantías, para la sociedad, de una educación de calidad.
- Derecho de los ciudadanos a una educación de calidad
- Responsabilidad y esfuerzo por la calidad de los procesos educativos.
- Dotación de medios para ofrecer una educación de calidad.
- Oferta, por parte de los centros, de un servicio educativo de calidad.
- Calidad de la práctica docente.

Dando un paso más, vemos también en estas normas referencias a la mejora de la calidad (concepto inherente a los postulados de la Gestión de Calidad):

- Búsqueda del aumento de la calidad de la educación
- Elevar la calidad del sistema educativo
- La mejora de la calidad de la educación
- Creación de zonas educativas para contribuir a la mejora de la calidad del servicio educativo que se presta.
- Mejorar el sistema educativo con la finalidad de una educación de calidad.
- Mejora sistemática de la calidad de la educación y del sistema educativo.

- Mejorar la calidad y eficacia del sistema educativo.
- Mejora de la calidad educativa para el presente y el futuro.

Avanzando un tercer escalón, apreciamos referencias a la calidad asociada a los objetivos pretendidos y a la necesidad de evaluación de los resultados alcanzados (aproximándonos más al concepto de Gestión de Calidad):

- Conseguir mayores cotas de calidad en los resultados alcanzados.
- Desarrollar procesos de evaluación que permitan a los centros aumentar la calidad de su propia práctica.
- Fomentar la evaluación de la calidad educativa en los centros.
- Creación de Institutos o Agencias de Evaluación (o Evaluación y Calidad) con la finalidad de la evaluación del sistema, para valorar el rendimiento del mismo y el grado de consecución de los objetivos establecidos por las políticas educativas, contribuyendo a la mejora de la calidad de la enseñanza.

En muchos casos, encontramos el término calidad asociado al de “equidad”:

- Mejorar la Calidad y Equidad.
- La calidad de la educación (como principio educativo), que posibilita la consecución de las competencias básicas y de la excelencia, en un contexto de equidad.
- Los centros públicos como referente de calidad, de consecución de los objetivos de excelencia y de equidad.
- Garantizar los niveles máximos de equidad asegurando la misma calidad para todo el alumnado.

También en las leyes y anteproyectos aparecen referencias más explícitas a sistemas de gestión de la calidad:

- Realización de Cartas de Servicios y el desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad de los órganos y unidades administrativas de la Administración Educativa (artº 152 de la Ley de Andalucía y Disposic.Adicional 5ª de la Ley de Cantabria).
- Mejora de la calidad de los servicios administrativos.
- Ampliar la implantación de sistemas de gestión de calidad en centros educativos.
- Materializar un modelo pedagógico y organizativo que ayude a evaluar la calidad de los servicios que prestan la Administración educativa y los propios centros docentes.
- Elaborar propuestas e informes (entre las competencias del Consejo Escolar de Centro) (...) sobre el funcionamiento del centro y la mejora de la calidad de la gestión, así como sobre aquellos otros aspectos relacionados con la calidad de la misma.

No faltan tampoco en estas normas reguladoras de la educación, numerosas referencias a “factores de calidad en la educación”, encontrando entre ellos, siempre, a la Inspección de Educación.

1.c) Buscando concreciones en la LOE y en el Anteproyecto de Ley de Aragón:

Para ilustrar los tratamientos referidos al concepto de calidad y su relación con el de equidad, al concepto de gestión de calidad y a la implicación de la Inspección, nos sirven algunos fragmentos de la LOE y del Anteproyecto de Ley de Educación de

Aragón, considerando que no existen diferencias significativas de interpretación conceptual de los términos entre estos documentos y el resto de los reseñados.

La LOE, en su Preámbulo, justifica claramente la asociación entre calidad y equidad:

*“En los comienzos del siglo XXI, la sociedad española tiene la convicción de que es necesario mejorar la calidad de la educación, pero también de que ese beneficio debe llegar a todos los jóvenes, sin exclusiones. Como se ha subrayado muchas veces, hoy en día se considera que la **calidad y la equidad son dos principios indisociables**. Algunas evaluaciones internacionales recientes han puesto claramente de manifiesto que es posible combinar calidad y equidad y que no deben considerarse objetivos contrapuestos.”*

Y aparecen ya aquí también (preámbulo de la LOE), conceptos absolutamente ligados a la Gestión de Calidad, como son la rendición de cuentas, el seguimiento de los resultados obtenidos y la evaluación para la mejora.

*“La existencia de un marco legislativo capaz de combinar objetivos y normas comunes con la necesaria autonomía pedagógica y de gestión de los centros docentes obliga, por otra parte, a **establecer mecanismos de evaluación y de rendición de cuentas**. La importancia de los desafíos que afronta el sistema educativo demanda como contrapartida una información pública y transparente acerca del uso que se hace de los medios y los recursos puestos a su disposición, así como una valoración de los resultados que con ellos se alcanzan. **La evaluación se ha convertido en un valioso instrumento de seguimiento y de valoración de los resultados obtenidos y de mejora de los procesos que permiten obtenerlos**. Por ese motivo, resulta imprescindible establecer procedimientos de evaluación de los distintos ámbitos y agentes de la actividad educativa, alumnado, profesorado, centros, currículo, Administraciones, y comprometer a las autoridades correspondientes a rendir cuentas de la situación existente y el desarrollo experimentado en materia de educación.”*

El Anteproyecto de Ley de Aragón nos proporciona una definición de los conceptos de Calidad y Equidad:

“Artículo 3. Principios del Sistema Educativo de Aragón.

(...)

2. En particular el Sistema Educativo de Aragón se fundamenta en el desarrollo permanente de los siguientes principios:

- a) **Equidad**, mediante la que se garantiza que todo el alumnado, independientemente de sus características y condiciones personales o sociales, reciba a lo largo de su proceso educativo las atenciones*

necesarias para el desarrollo integral de sus capacidades en un marco integrador basado en la libertad, responsabilidad, solidaridad, tolerancia y respeto a los demás.

*b) **Calidad**, que supone que la educación y formación que el alumnado reciba responda adecuadamente a lo que exige su desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral, así como para que pueda desenvolverse de forma satisfactoria en los ámbitos cultural, económico, político y social, lo que implica asimismo una atención particular al aprendizaje temprano y a la formación a lo largo de la vida, todo ello en el marco de la mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje.*

(...)

Y, el propio preámbulo del Anteproyecto de Ley aragonés, explica la importancia que otorga a la calidad, a la que dedica un Título completo:

“Otro principio en el que el legislador aragonés pone un acento singular es el de calidad. Para esta Ley calidad quiere decir que la educación y formación que los alumnos reciban responda adecuadamente a lo que exige su desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral, así como para que éstos puedan desenvolverse de forma satisfactoria en los ámbitos cultural, económico, político y social. Una educación de calidad supone también que su inicio se haga lo más temprano posible y que se desarrolle a lo largo de toda la vida, todo ello en la prosecución de una mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje (educación temprana y educación permanente como objetivos y compromisos ineludibles)”

(...)

El Título segundo de la Ley se refiere a la calidad en la educación, calidad que es también el segundo de los principios específicos en los que se apoya el sistema educativo aragonés. Comprende los artículos 29-51. Una directriz como la de la calidad puede conseguirse a través de muy diversas técnicas y, desde luego, actuando en conjunto todas las previstas. (...).

También el Anteproyecto de Ley de Aragón, igual que el resto de documentos considerados, asocia la evaluación del sistema con la mejora, con la calidad y con la

Inspección, señalando en su preámbulo:

“Finalmente el Título Sexto se dedica a regular la evaluación y la supervisión del sistema educativo de Aragón (arts. 138-146). Consta de dos Capítulos. El primero trata de la evaluación y mejora del sistema educativo (arts.138-142). Debe resaltarse la regulación de las finalidades de la evaluación en el sistema educativo (art. 138) y la creación del Instituto de Evaluación y Calidad para la Educación, que se define como órgano técnico de carácter consultivo y de

asesoramiento que tendrá como finalidad la evaluación general del sistema educativo no universitario en Aragón, el análisis de sus resultados y la elaboración de propuestas para su mejora, así como la coordinación de las actividades de evaluación general y de promoción de la gestión de calidad de los centros y servicios que sean propuestas por el Departamento competente en materia de enseñanza no universitaria. El Capítulo segundo (arts. 143-146) se dedica a regular la inspección del sistema educativo, tratando de las funciones de la inspección educativa y las atribuciones de los inspectores que conectan con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación.”

Y concretando en su articulado:

“1. La evaluación del sistema educativo aragonés tiene las siguientes finalidades:

- a) Contribuir a la mejora de la calidad de enseñanza y a la promoción de la equidad en educación.*
- b) Valorar el rendimiento del sistema y el grado de consecución de los objetivos establecidos por las políticas educativas.*
- c) Informar y servir de referente para orientar las políticas educativas y las acciones emprendidas por la Administración educativa específicamente para la implantación de sistemas de gestión basados en normas internacionales para la mejora de la calidad en Formación Profesional por su vinculación a las empresas y al mundo laboral.”*

La evaluación del sistema toma protagonismo con la creación del Instituto de Evaluación y Calidad y queda, definitivamente asociada a la Calidad en la Educación.

*“El Gobierno de Aragón creará un **Instituto de Evaluación y Calidad** para la Educación no universitaria, como órgano técnico de carácter consultivo y de asesoramiento que tendrá como finalidad la evaluación general del sistema educativo no universitario en Aragón, el análisis de sus resultados y la elaboración de propuestas para su mejora, así como la coordinación de las actividades de **evaluación general y de promoción de la gestión de calidad de los centros y servicios** que sean propuestas por el Departamento competente en materia de enseñanza no universitaria.”*

La LOE fija las funciones de la Inspección de Educación. Las primeras están asociadas a la supervisión y control de la tarea docente y del funcionamiento de los centros con la vista puesta en la mejora continua de los mismos y, desde luego, a la participación en la evaluación del sistema. El resto de normas autonómicas, lógicamente, recogen las funciones que fija la Ley Orgánica.

“LOE, artº 151:

Las funciones de la inspección educativa son las siguientes:

- a) Supervisar y controlar, desde el punto de vista pedagógico y organizativo, el funcionamiento de los centros educativos así como los programas que en ellos inciden.*
- b) Supervisar la práctica docente, la función directiva y colaborar en su mejora continua.*
- c) Participar en la evaluación del sistema educativo y de los elementos que lo integran.*

También la LOE señala que las Administraciones educativas tienen un papel de responsabilidad clave en la calidad del sistema educativo; y encomienda en su título

VII:

“que la inspección educativa se realice sobre todos los elementos y aspectos del sistema educativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las leyes, la garantía de los derechos y la observancia de los deberes de cuantos participan en los procesos de enseñanza y aprendizaje, la mejora del sistema educativo y la calidad y equidad de la enseñanza.”

No queda muy lejos la asociación del funcionamiento de la Inspección con los postulados básicos de la Gestión de Calidad y con la Calidad del Sistema en general.

Así lo manifiesta, por ejemplo, el Anteproyecto de Ley aragonés:

“... la Administración Educativa desarrollará procesos de evaluación interna y externa de la inspección educativa, a fin de contribuir a la mejora de su funcionamiento y consiguientemente de la calidad de todo el sistema educativo”

2. Sistemas de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad proporcionan a las organizaciones una forma de funcionamiento que mejora de modo continuo mediante una evaluación sistemática de su ajuste a los requisitos que debe cumplir.

2.a) Principios básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Dos son los pilares de la denominada cultura de la calidad, que tiene un origen empresarial oriental: la denominada filosofía del “Kaizén” y la secuencia de fases planteada por el ciclo PDCA o ciclo de Deming.

Los postulados básicos de la filosofía del “Kaizén” se centran en las ideas de que mejorar la forma de funcionar una organización es innegablemente bueno, que la necesidad de mejorar surge del conocimiento de los problemas, que no se requieren técnicas sofisticadas para conseguir la mejora sino la aplicación sistemática del sentido común, todo es mejorable y todo el mundo puede aportar ideas. Además, estos principios están presididos por la mentalidad de que la mejora se debe ir abordando poco a poco y siempre hay que ir a más. Hay que introducir en la gestión pequeñas mejoras continuadas, que nunca estarán acabadas, en un proceso sin fin que de modo dinámico vaya optimizando la gestión de la organización y acomodándola a la evolución de los requerimientos.

El Ciclo de Deming plantea un método para afrontar la mejora continuada mediante cuatro fases en la introducción de los avances en la gestión de una organización: la planificación (P) de la mejora, el desarrollo (D) de la misma, la comprobación (C) de que efectivamente ha supuesto un avance su introducción y, si ha sido así, el afianzamiento (A) de la misma en el funcionamiento cotidiano (ciclo PDCA); a continuación, una nueva fase de planteamiento de mejora y va girando el ciclo PDCA una y otra vez.

2.b) Las Administraciones públicas no son ajenas a la Gestión de Calidad

La sociedad reclama de la Administración que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Por ello, se aprecia, desde hace décadas, la inquietud de las Administraciones públicas acerca de la mejora de su gestión como paso ineludible para el aumento de su efectividad y el ahorro de costos impuesto por la necesidad de rendición de cuentas ante la sociedad. Este planteamiento ha llevado a la Administración, de modo natural, a asumir planteamientos de Gestión de Calidad que en un principio tuvieron origen puramente empresarial. Muchos de los esfuerzos que se han hecho en los últimos años desde los diferentes modelos de Gestión de Calidad van dirigidos a acomodarse a los requerimientos que tienen las organizaciones que proveen al usuario servicios y no bienes tangibles.

En el ámbito de la gestión de la calidad, las Administraciones públicas españolas cuentan con importantes y variadas experiencias en los distintos niveles territoriales, a través de diversos instrumentos como las Cartas de Servicios, la autoevaluación de las organizaciones –con especial referencia al Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)- y los Premios a la Calidad y a las Mejores Prácticas.

En los últimos años, con el objetivo de que los ciudadanos puedan visualizar de manera clara cuáles son los fines de los distintos organismos públicos y los resultados de la gestión que se ha encargado a cada uno de ellos, así como la forma en que se responsabilizan sus gestores por el cumplimiento de los objetivos fijados, se ha publicado la LEY 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos. (BOE 19-jul-2006).

La primera de las Agencias establecidas por dicha Ley es la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL, constituida el 1-ene-2007) que, de acuerdo con un nuevo modelo de gestión pública, se integra en un amplio proceso de modernización e innovación de las Administraciones Públicas, en línea con los principios de gobierno de la Unión Europea: responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia. Más adelante vamos a ver alguna de sus aportaciones.

2.b) Razones para un sistema de Gestión de Calidad en la Inspección de Educación

De acuerdo con todo lo visto anteriormente, queda claro que contribuir a la mejora del funcionamiento de la Inspección de Educación, procurando dotarla de mayor efectividad, supone contribuir a la mejora de la calidad del sistema educativo. Un aporte a la optimización del funcionamiento de la Inspección mediante la filosofía y los postulados de la Gestión de Calidad resulta acorde con las necesidades modernas de los sistemas de gestión y con la voluntad, ya señalada, de las Administraciones públicas de modernización e incremento de la efectividad en el contexto de una Unión Europea en continuo auge, que da relevancia a los compromisos de las organizaciones y a la excelencia en los servicios.

2.c) Modelos de SGC comunes para las Administraciones públicas

La mencionada Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) ha planteado un Sistema de Gestión de Calidad denominado Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), resultando ser una acomodación y simplificación, para la Administración del Estado Español, del Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) desarrollado, con alcance europeo, por el

Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG) a partir del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (MEGC) de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Los tres modelos plantean iniciar el proceso de implantación de un SGC con una autoevaluación. Unos, los de ámbito europeo MEGC y CAF, lo hacen considerando una serie de criterios y subcriterios y el otro, el español EVAM, considerando ejes, aspectos y cuestiones.

Mediante el análisis de estos tres modelos se observa que pueden resultar más encorsetados de lo que se desea para conseguir la implantación de un SGC en un servicio público que se acerca por primera vez a planteamientos de Gestión de Calidad. Los tres modelos fijan una serie de aspectos que la gestión de la organización debe cumplir e investigan –por medio de la autoevaluación– si los cumple o no. Si se detectan deficiencias en alguno de esos aspectos, se deben plantear planes de mejora para llegar a cumplirlos.

Cualquiera de los tres modelos proporciona las pertinentes herramientas de autoevaluación, muy poderosas en algunos casos, que son capaces de discriminar todos los detalles de la gestión de la organización. Esas herramientas, desde luego, no son cuestiones a desdeñar pero, acaso sean más interesantes cuando la organización tenga ya un SGC en funcionamiento.

Quizá los tres modelos tienen un enfoque bastante prescriptivo en cuanto al diseño de la gestión y dejan poca elasticidad a la propia organización para diseñar su particular SGC. El propio esfuerzo realizado para acomodar y simplificar el originario MEGC en el CAF primero y en el EVAM después es buena muestra de la existencia de esas dificultades.

Las Cartas de Servicios son la simplificación máxima de implantación de un SGC en un organismo y se basan en plasmar por escrito la información a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que el organismo tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Por otro lado, vamos a ver como el modelo de SGC basado en los requisitos establecidos por las normas ISO, nos puede proporcionar un marco que resulta más práctico para comenzar con la implantación de un SGC. Se añaden, además, algunos factores, que también veremos enseguida, que pueden aumentar el interés sobre este modelo por parte de la Inspección de Educación en Aragón.

2.d) El interés del SGC basado en las normas ISO

Es innegable que la experiencia de la Organización Internacional de Normalización (ISO) resulta mucho más dilatada en el tiempo en lo que a SGC se refiere que los otros modelos mencionados. Se señalan a continuación los años en los que los distintos modelos se presentaron por primera vez:

MEGC en 1991
CAF en 2002
EVAM en 2006
Cartas de Servicios en 1999
ISO 9001 en 1984

Ese lapso de tiempo mayor en aplicación y el ámbito de actuación de nivel mundial, hace que el destilado final que proporcionan las normas ISO respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad, resulte enriquecido con la experiencia de miles de empresas y organizaciones en cientos de países y durante décadas.

Para España la norma de referencia para este modelo es la UNE-EN ISO 9001:2008 (versión oficial, en español, de la norma europea, que a su vez adopta la norma internacional ISO), publicada por la Asociación Española de Normalización (AENOR), que es miembro de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

Esta norma ISO promueve la adopción, cuando se desarrolla un SGC, de un enfoque basado en procesos. Un proceso es una actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Los diferentes procesos que lleva a cabo una organización suelen estar interrelacionados y frecuentemente unos suceden a otros, siendo las salidas de unos, elementos de entrada en otros.

La clara identificación de los diferentes procesos que se llevan a cabo y la interacción existente entre ellos, hace posible el seguimiento diferenciado del funcionamiento de cada uno de ellos, la detección temprana de disfunciones y la intervención oportuna para evitar arrastrar disconformidades que puedan dar al traste con el resultado exitoso del servicio o producto final pretendido.

Es la propia organización, a partir del conocimiento de su actividad, la que reconoce sus procesos y determina las interacciones entre los mismos. No es propósito de la norma ISO proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de calidad o en la documentación que utilizan. Sin embargo, la norma prevé una serie de cuestiones o requisitos que hay que tener en cuenta y que la experiencia ha demostrado que resultan eficaces en la mejora de la gestión de la organización. Tales requisitos tienen un objetivo primordial la mejora continua de la gestión de la organización, permitiendo que consiga de modo cada vez más eficaz su fin último, brindar su servicio o

proporcionar su producto, buscando la satisfacción plena de quien lo precisa o demanda (cliente), cuyas expectativas deben ser tenidas muy en cuenta.

A partir de los postulados de las normas ISO, la organización puede diseñar su SGC a partir del análisis de su actividad, reconociendo los procesos, sus interacciones e identificando las expectativas del cliente o usuario último del servicio. Una vez fijado el SGC con lo que la organización ya hace, el propio sistema fuerza su propia evolución hacia la mejora de su eficacia. De este modo, aún lo que pudiera parecer un desacierto en el diseño inicial, no condicionará el proceso de mejora ya que, seguir los requisitos fijados por la norma permitirá siempre al propio SGC mejorar hacia su excelencia, y así lo demuestra la dilatada experiencia mencionada.

Por otra parte, en el caso de Aragón, nos encontramos que, desde el curso 1999/2000 un total de 33 centros tienen en funcionamiento un SGC basado en la norma ISO, con mayor o menor grado de implantación. Hasta un total de 22 IES, más el CPR nº 1 de Zaragoza, están certificados por AENOR como organizaciones que cumplen los requisitos del SGC basado en la norma ISO 9001. Otros 5 centros están en proceso de certificación inmediata (curso 2009/2010) y, a corto plazo (próximo curso), 4 IES y un centro de educación de personas adultas obtendrán la certificación. El objetivo fijado por la Dirección General de Formación Profesional es que todos los centros que imparten Formación Profesional en Aragón estén certificados para 2012, dentro del plazo de vigencia del II Plan Aragonés de la FP.

La propia Dirección General de Formación Profesional, cuyo Servicio de Formación Profesional contaba con la mencionada certificación de AENOR desde 2007, acaba de ampliar el alcance de la misma (abril de 2010) al conjunto de sus actuaciones con la

inclusión de su Servicio de Formación Permanente. Esto hará que también la implantación del sistema se extienda a los Centros de Profesores y Recursos y a los Centros de Educación de Personas Adultas.

2.e) Las líneas generales de un SGC basado en las normas ISO

Una vez reconocidos los procesos que lleva a cabo la organización y las relaciones existentes entre ellos, mediante un mapa de procesos que los relacione, deberán desglosarse en procedimientos que serán la concreción de cómo llevar a cabo los procesos.

En el caso de los procedimientos hay que reflejar documentalmente el modo en que hay que llevar a cabo las diferentes acciones que lo conforman. La finalidad es hacer las cosas siempre como se ha determinado, para que cada procedimiento cumpla su fin y tenga en cuenta todos los factores que le afectan; si se detectan fallos, el propio sistema irá obligando a cambiar los procedimientos precisos para que las cosas funcionen como deben. Es la organización la que define sus procedimientos y en qué proceso están englobados, pudiendo estar un proceso integrado por uno solo o por varios procedimientos.

El desarrollo de los procedimientos puede apoyarse en otros documentos, que son los formatos y las instrucciones técnicas. Los formatos son documentos modelo preparados para utilizar cuando sea preciso y pueden ayudar a sistematizar muchas tareas; la organización decide si utiliza o no formatos y cuáles serán los que le sirvan. Las instrucciones técnicas son concreciones que describen como llevar a cabo una tarea en particular que requiere más detalle que el que proporciona el documento que detalla el procedimiento; es también la propia organización la que decide qué instrucciones técnicas le van a ser útiles y las redacta a su comodidad.

Algunos formatos cumplirán su función y dejarán de tener interés pero otros, una vez utilizados (rellenados), pueden pasar a ser registros, que justifican una determinada acción llevada a cabo. La organización decide qué documentos deben guardarse como registros de aquellas acciones que interese, en el futuro, tener constancia de cómo se han desarrollado. La norma sí que impone la necesidad de algunos registros concretos, sobre todo los relacionados con la trazabilidad de algunas tareas, para poder detectar dónde ha fallado el sistema si algo no sale bien. Otros registros que impone la norma están relacionados con la documentación que sostiene el propio sistema.

Como vemos, la norma va fijando algunos requisitos a cumplir. Entre ellos, está la necesidad de determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces. Hay que realizar un seguimiento de cada proceso y analizar su funcionamiento de modo continuado, para ello hay que establecer un sistema de medición, basado en indicadores, que permita pilotar automática y continuamente el funcionamiento de los procesos, detectando las disfunciones con la prontitud necesaria para actuar. Nuevamente es la organización la que establece su sistema de medición y análisis.

Además, estos mecanismos de seguimiento y análisis permitirán detectar qué tareas, de entre las diseñadas, son mejorables para conseguir los objetivos pretendidos. Con ese fin, la norma procura instrucciones para crear algunos procedimientos que son prescriptivos, y que son los que obligan a la organización a revisar periódicamente el conjunto del sistema y a actuar cuando se detectan disconformidades con los requisitos que su actividad debe cumplir.

Un documento de rango superior va a relacionar los procesos, los procedimientos, los formatos y las instrucciones técnicas en un todo que estará presidido por los objetivos que la organización pretende y la política de calidad que ha establecido para su sistema. Ese documento es el Manual de Calidad.

CONCLUSIONES

Las Leyes de Educación existentes (LOE y las Leyes Autonómicas publicadas) y los Proyectos de Ley que llegarán a ser Leyes Autonómicas, recogen la necesidad de disponer de una Educación de calidad y reflejan el interés por mejorar de modo sistemático la calidad de la misma. Estas normas entienden la Calidad en la Educación como la capacidad de dar la respuesta adecuada a lo que requiere la sociedad en general y los alumnos en particular. En ellas, de modo más o menos directo, se hacen referencias a los Sistemas de Gestión de Calidad o a los conceptos en los que éstos se basan.

Las Administraciones públicas están inmersas en un amplio proceso de modernización e innovación, de acuerdo con nuevo modelo de gestión pública, en línea con los principios de gobierno de la Unión Europea de responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia. Esta modernización ha de llevar a las Administraciones hacia el aumento de su efectividad y el ahorro de costos impuesto por la necesidad de rendición de cuentas ante la sociedad y, por tanto, de un modo natural, a asumir planteamientos de Gestión de la Calidad.

De entre los diferentes Modelos de Gestión de la Calidad, a nivel europeo y nacional, que están ya pensados para organizaciones que proveen servicios, parece un modelo

más práctico para comenzar en organizaciones que no han tenido contacto con los Sistemas de Gestión de la Calidad, el basado en las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Este Modelo de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en los requisitos de la norma ISO 9001, propone un enfoque de la gestión apoyado en procesos, de forma que sea posible hacer un seguimiento individual de cada proceso para actuar sobre él cuando se detecten disconformidades con el funcionamiento esperado, favoreciendo que no se vea afectado el servicio o producto final que la organización proporciona. La norma que rige este modelo obliga a diseñar en el SGC los mecanismos de mejora continua del propio sistema y de la actividad de la organización, buscando siempre satisfacer del mejor modo posible los requerimientos del usuario final del servicio o del producto suministrado.

Se justifica también, para la Inspección de Educación en Aragón, el interés del SGC basado en las normas ISO, ya que los IES que imparten FP, los Centros de Profesores y Recursos y los Centros de Adultos lo tienen, o lo van a tener a corto plazo, ya implantado. Para la Inspección, la mejor forma de conocerlo, sería utilizarlo.

Referencias Bibliográficas

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. (UNE-EN ISO 9001:2008)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2008.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. (UNE-EN ISO 9000:2005)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. (UNE-EN ISO 19011:2002)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2002.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad. Gestión de las competencias. (UNE 66173:2003 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2003.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores. (UNE 66175:2003 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2003.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente. (UNE 66176:2005 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la gestión del proceso de mejora continua. (UNE 66178:2004 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. (UNE 66178:2004 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño. (UNE-EN ISO 9004:2000)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2000.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño. (UNE-EN ISO 9004:2009)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2009.

AEN/CTN 66 (Comité Técnico). *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el ámbito de la educación. (UNE 66931:2005 IN)* Madrid, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 2005.

ALBI, E. (et al.). *Gestión Pública, Fundamentos, técnicas, casos.* Barcelona, Ariel, 1997.

CANO GARCÍA, E. *Evaluación de la Calidad Educativa.* Madrid, Editorial La Muralla, 1998.

CHANE,R.Y y NIEDZWIECKI, M.E. *Las herramientas para la mejora continua.* Barcelona: Granica, 1999.

GALGANO, A. *Los 7 instrumentos de la calidad total.* Madrid: Díaz de Santos, 1995.

INAP - Instituto Nacional de Administraciones Públicas. *Calidad total en los servicios públicos y en la empresa*. Madrid. Ed. MAP. 1992

LÓPEZ CASASNOVAS, G. (dir.). *Los nuevos instrumentos de la Gestión Pública*. Barcelona, La Caixa, 2003.

MUÑOZ MACHADO, A. *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos, 1999.

VVAA. *Manual Calidad Total en las Administraciones Públicas. Formación*. Ed. Cep, 2008

VVAA. *Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad en IES que imparten formación profesional en Aragón*. Editado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, 2006

AEVAL. Documentación y Publicaciones en página web de la Agencia Estatal de Evaluación de las políticas públicas y la calidad de los Servicios.

http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/documentacion_y_publicaciones/

AENOR. Página web de la Asociación Española de Normalización y Certificación.

<http://www.aenor.es/desarrollo/inicio/home/home.asp>

Club Excelencia en Gestión, página Web, Portal de información del Club.

<http://www.clubexcelencia.org/Default.aspx>

EFQM, página Web, Portal de información de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. <http://ww1.efqm.org/en/>

FUNDIBEQ, página web, Portal de información de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad. <http://www.fundibeq.org/>

CEDDET-REI. Publicaciones y Revistas Digitales de la Red de Expertos Iberoamericanos de: Gestión Pública, de Calidad y de Calidad en la Administración.

Portal de información de la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico-

<http://www.ceddet.org/asp/informaciondeinteres/publicaciones.asp>

Proceso	Procedimiento	Tarea	Cronología	Regulado	Registro
PS-01	PR-01-01	Aprobación horarios	Oct, nov, dic	PR	x
PS-01	PR-01-01, PR-02-11, PR-00-00	Supervisión partes de faltas del profesorado	Mensualmente	F	x
PS-01	PR-01-02	Estudio y propuestas Plantillas Orgánicas	Dic, ene	PR	x
PS-01	PR-01-03	Incidencias cupos y vacantes	Septiembre	PR	x
PS-01	PR-01-03	Autorización grupos y cupos	Septiembre	PR	x
PS-01	PR-01-03	Previsión de CUPOS Y VACANTES de profesorado para los centros curso siguiente	Junio, Julio	PR	x
PS-01	PR-01-03, PR-03-00	Comisiones de Servicios: previsión, selección	Abril	F + IT	x
PS-02	PR-02-00	Seguimiento de la Ordenación y Enseñanzas del Sistema Educativo	Todo el curso	IT	
PS-02	PR-02-01	Remisión DOC	Septiembre	F	x
PS-02	PR-02-01	Supervisión planificación anual centros: PGA, DOC, Programaciones y Memorias	Sep, oct, nov	PR	x
PS-02	PR-02-01, PR-01-01	Supervisión de inicio de curso: matrícula, grupos, horario grupos y profesorado, titulaciones, etc.	Septiembre	PR	x
PS-02	PR-02-01, PR-01-03	Control número alumnos, salto de unidades	Septiembre	F	x
PS-02	PR-02-01, PR-02-05 PR-01-01	Autorización Optativas ESO, Conservatorios	Abril	PR	x
PS-02	PR-02-01, PR-02-05, PR-01-01	Supervisión incorporación alumnos a Programas: PDC, PCPI, UIIEE, PAB	sep, oct, nov, dic	F	x
PS-02	PR-02-01, PR-02-10	Supervisión correcta aplicación criterios de evaluación y promoción del alumnado	Final de curso	PR	
PS-02	PR-02-01, PR-02-10, PR-02-12	Supervisión de la correcta cumplimentación de los documentos de evaluación	Todo el curso	PR	
PS-02	PR-02-02	Organización y Supervisión de las Itinerancias del profesorado	Todo el curso	PR	x
PS-02	PR-02-03	Circular de principio de curso	Ago, Sept	PR	x
PS-02	PR-02-03	Circular final de curso	Mayo	PR	x
PS-02	PR-02-03, PR-00-00	Participación en Reuniones del DSP con Directores de centros	Trimestralmente	F	x
PS-02	PR-02-05	Informes autorizac cambio libros texto	Febrero	F	x
PS-02	PR-02-05	Concesión reducciones mayores 56	Abril	F	x
PS-02	PR-02-05	Informes sobre necesidades de espacios en centros	Todo el curso	F	x
PS-02	PR-02-05	Asesoramiento y supervisión de la instrucción de expedientes disciplinarios al alumnado	Todo el curso	F	
PS-02	PR-02-05	Revisión de propuestas normativas del Departamento	Todo el cursoq	F	x
PS-02	PR-02-05	Supervisión de Programas	Todo el curso	F + IT	x
PS-02	PR-02-05	Evaluación y seguimiento de Programas y proyectos aprobados por el Departamento	Todo el curso	Instrucc. especif.	x
PS-02	PR-02-05, PR-01-03	Informes sobre autorización de nuevas enseñanzas	Todo el curso	F	x
PS-02	PR-02-05, PR-03-01	Informes para consolidación Complemento específico Directores	Dic	F	x
PS-02	PR-02-05, PR-03-01	Realización de Informes y estudios a petición de la Administración Educativa	Todo el curso	Instrucc. especif.	x
PS-02	PR-02-06, PR-02-07	Asesoramiento a centros y servicios educativos (normativo, organizativo y curricular)	Todo el curso	IT	
PS-02	PR-02-08	Asesoramiento a padres y alumnos	Todo el curso	PR	
PS-02	PR-02-09	Realización de informes sobre reclamaciones y denuncias en el ámbito escolar	Todo el curso	F + IT	x
PS-02	PR-02-09	Participación en la prevención y mediación de conflictos en centros	Todo el curso	IT	
PS-02	PR-02-09, PR-02-08	Intervención ante incidentes graves que generen alarma social	Todo el curso	IT	
PS-02	PR-02-10	Reclamaciones sobre calificaciones de alumnos	Final de curso	PR	x
PS-02	PR-02-11	Concesión de permisos para la formación del profesorado	Todo el curso	F	x
PS-02	PR-02-11	Sustitución de bajas y permisos del profesorado	Todo el curso	PR	x
PS-02	PR-02-12	Estudio de los resultados académicos de los centros	Final de curso	PR	x
PS-03	PR-03-00, PR-02-01	Recuento alumnos centros concertados	Septiembre	F	x
PS-03	PR-03-00, PR-02-01	Autorización y registro de Actividades y Servicios Escolares de Centros Concertados	Oct	F	x
PS-03	PR-03-00, PR-02-01	Informes renovación conciertos	Febrero	F	x
PS-03	PR-03-01	Selección de Directores	Feb, mar	PR	x
PS-03	PR-03-01	Propuestas nombramiento extraordinario Directores	Mayo	PR	x
PS-03	PR-03-02	ADSCRIPCIÓN	Enero	PR	x
PS-03	PR-03-02	ZONIFICACIÓN	Enero	PR	x
PS-03	PR-03-02	ADMISIÓN	Marzo	PR	x

Proceso	Procedimiento	Tarea	Cronología	Regulado	Registro
PS-03	PR-03-02	ESCOLARIZACIÓN	Todo el curso	PR	x
PS-03	PR-03-02, PR-02-05	Informe sobre Dictámenes de Escolarización	Todo el curso	PR	x
PS-03	PR-03-03	Asesoramiento, seguimiento y evaluación de PCPI de aytos, comarcas y otras entidades con financiación del Depto. Presidencia Comisión valoración pruebas de acceso a ciclos de T.Dep. de Montaña, Escalada y Deportes de invierno	Todo el curso	F	x
PS-03	PR-03-03	Oposiciones a Cuerpos docentes: Coordinación tribunales, Presidencia Comisiones Baremación	2 veces al año	F + IT	x
PS-03	PR-03-03	Pruebas acceso a Ciclos Formativos FP y Artes	Abr a sep	F	x
PS-03	PR-03-03	Participación en tribunales para ampliación listas interinos	Mayo	F	x
PS-03	PR-03-03	Participación en tribunales para ampliación listas interinos	Todo el curso	F	x
PS-03	PR-03-03	Participación en procesos de selección de personal docente a instancias de las entidades locales y comarcales.	Todo el curso	F	x
PS-03	PR-03-03	Participación en Tribunales, Comisiones y Grupos de Trabajo creados por el Departamento (*2)	Todo el curso	F + IT	x
PS-03	PR-03-03	Concurrencia a sesiones informativas y de coordinación convocadas por los servicios centrales del Departamento	Todo el curso	F + IT	x
PS-03	PR-03-03	Baremación méritos Concurso de traslados profesorado	Dic, ene	IT	x
PS-03	PR-03-03	Tribunal autonómico de Premios Extraordinarios de Bachillerato	Sep, oct	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión autonómica de Lenguas de Aragón	Todo el curso	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión autonómica de Itinerancias	Todo el curso	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de Absentismo	Todo el curso	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de Conciertos Educativos	abril	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de Educación permanente de Adultos	sep y jun	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de reconocimiento de créditos de formación	Trimestralmente	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de valoración de funcionarios en prácticas	Todo el curso	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de seguimiento de Prácticas de Magisterio	Todo el curso	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de evaluación y seguimiento de Apertura de Centros	Trimestralmente	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de subvenciones a actuaciones con inmigrantes	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de selección de proyectos de mejora de Bibliotecas	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de selección de Programas de Pizarra Digital	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial y autonómica de Convivencia Escolar	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión selección de Proyectos Intercambios internacionales	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-03	Comisión provincial de Promoción Educativa	según convocat.	Instrucc. especif.	
PS-03	PR-03-04	Instrucción Expedientes disciplinarios a profesores	Todo el curso	PR	x
PS-04	PR-04-01	Actuaciones Prioritarias Plan General de Inspección	Todo el curso	Instrucc. especif.	x

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 1 de 39 <otros datos>

ÍNDICE

PRÓLOGO.....	3
Cap.0. INTRODUCCIÓN	4
0.1. El Manual de la Calidad	4
0.2. Prestación de Servicio, enfoque por Procesos.	6
Cap.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
1.1. La Inspección Provincial de Educación.....	8
1.2. Campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	9
Cap.2. NORMAS DE REFERENCIA	10
2.1. Normas ISO.....	10
2.2. Normas de Organización y Funcionamiento	11
Cap.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
Cap.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
4.1. Objeto.....	15
4.2. Ámbito de aplicación	15
4.3. Alcance.....	16
4.4. Desarrollo	16
4.4.1. Requisitos Generales.....	16
4.4.1. Requisitos de la Documentación.....	17
Cap.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	20
5.1. Objeto.....	20
5.2. Ámbito de aplicación	20
5.3. Desarrollo	20
5.3.1. Responsabilidad de la Dirección.....	20
5.3.2. Enfoque al cliente.....	21
5.3.3. Política de la Calidad	21
5.3.4. Planificación.....	22
5.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	22
5.3.6. Revisión por la Dirección	23
Cap.6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	25
6.1. Objeto.....	25
6.2. Ámbito de aplicación	25
6.3. Desarrollo	25

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 2 de 39 <otros datos>

6.3.1. Provisión de recursos.....	26
6.3.2. Recursos Humanos.....	26
6.3.3. Infraestructura	27
6.3.4. Ambiente de Trabajo.....	27
Cap.7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	28
7.1. Objeto.....	28
7.2. Ámbito de aplicación	28
7.3. Desarrollo	28
7.3.1. Planificación de la prestación del servicio.....	29
7.3.2. Procesos relacionados con el cliente.....	30
7.3.3. Diseño y Desarrollo.....	31
7.3.4. Compras.....	31
7.3.5. Realización del Servicio	31
Cap.8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	34
8.1. Objeto.....	34
8.2. Ámbito de aplicación	34
8.3. Desarrollo	34
8.3.1. Generalidades.....	34
8.3.2. Seguimiento y medición	35
8.3.3. Control de las No Conformidades	36
8.3.4. Análisis de los datos	37
8.3.5. Mejora	37
HISTORIAL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE CALIDAD Y ANEXOS	39

Anexo I. MAPA DE PROCESOS

Anexo II. POLÍTICA DE CALIDAD

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 3 de 39 <otros datos>

PRÓLOGO

Este Manual de la Calidad forma parte del material aportado por un proyecto de investigación titulado:

“Bases para la implantación en la Inspección de Educación de un sistema de Gestión de Calidad. Normalización de procesos. Concreciones para la Inspección Provincial de Huesca y generalizaciones posibles”.

El proyecto ha sido desarrollado al amparo de una licencia por estudios de su autor, según la convocatoria hecha por Orden de 17 de marzo de 2009 (BOA de 13 de abril), del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, para el curso 2009-2010.

El Manual pretende servir de borrador para definir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Inspección Provincial de Educación de Huesca conforme con los requisitos aplicables de la edición en vigor de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001. Forma parte del Anexo V de la Memoria final del proyecto de investigación mencionado en el que se recogen los documentos propios del sistema planteado y supone la consecución de uno de los objetivos del proyecto, el 5, que señalaba:

- 5. Proponer un borrador de Manual de Calidad y desarrollar en todos sus términos alguno de los procedimientos clave definidos y de modo exhaustivo aquellos procedimientos estratégicos que sustentan el propio Sistema de Gestión de Calidad.*

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 4 de 39 <otros datos>

Capítulo 0. INTRODUCCIÓN

0.1. EL MANUAL DE LA CALIDAD

Este Manual de la Calidad tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Calidad (en lo sucesivo SGC) de la Inspección Provincial de Educación de Huesca conforme con los requisitos aplicables de la edición en vigor de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001. Además, concreta el compromiso de la Jefatura en el establecimiento de la Política y los Objetivos de la Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios para la implantación, el mantenimiento de dicho SGC y su utilización como herramienta para lograr la mejora continua.

El SGC definido en este Manual ha de permitir a la organización:

- Identificar los procesos y procedimientos necesarios para desempeñar el servicio que tiene encomendado, sus interconexiones y aplicación de los mismos a través de la organización.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Obtener y analizar la información sobre los resultados obtenidos.
- La implantación de las acciones que permitan asegurar los resultados y mejorar permanentemente los procesos.

El Manual de la Calidad es un documento previsto para su uso como vehículo de conocimiento del SGC y como referencia para su aplicación, desarrollo y mejora.

El Manual de la Calidad y el resto de la documentación del SGC son documentos de obligado cumplimiento por toda la organización.

Este Manual de la Calidad es propiedad de la Inspección Provincial de Educación de Huesca, y no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la misma.

El Manual de la Calidad es un documento perteneciente al SGC y, como tal, se gestiona de acuerdo con el procedimiento de *Documentación y Registros* ([PR-00-01](#)).

Por esta razón está disponible en la red informática de la organización (según las instrucciones [IT-00-01-02](#)) y existe una única copia controlada válida en papel, custodiada por el Responsable de Calidad. Cualquier otra copia en papel de éste, y del resto de documentos del sistema, se considera como una copia no controlada. Todo el personal debe consultar la documentación a través de dicha red (*H:\educahu\inspecci\SGC*), siendo responsabilidad de éstos el contraste de los

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 5 de 39 <otros datos>

documentos en papel con los documentos contenidos en la red con el fin de asegurar su vigencia.

Cualquier copia del Manual entregada por la organización se considera como copia no controlada con fines de difusión o presentación del sistema y, por tanto, no está sometida a sistemática alguna de actualizaciones.

Las páginas de este Manual están identificadas por la cabecera del documento, en la que consta el título del mismo, su código, versión y fecha de la misma y el número de la página dentro del total del documento.

Los distintos Capítulos del Manual de la Calidad (del 0 al 8) coinciden con los capítulos de la norma UNE-EN ISO 9001 (versión en vigor), que especifica los requisitos de un SGC según la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se añaden dos apartados sin numeración de capítulo, el “Prólogo”, al principio, y el “Historial de cambios del Manual de Calidad y Anexos”, al final.

La codificación de la documentación del SGC se hace de acuerdo con el procedimiento de *Documentación y Registros*, según lo señalado en las instrucciones [IT-00-01-01](#), correspondiendo, para el Manual de Calidad el código MC y para sus anexos MC-AX-xx, siendo xx el número (con dos dígitos) del anexo.

La modificación de algún capítulo del Manual implica la emisión de una nueva edición o versión del mismo. La naturaleza de dichos cambios debe ser reflejada en el apartado “Historial de cambios del Manual de Calidad y Anexos”. La forma de numerar las versiones se hace de modo similar a los distintos documentos del sistema (que se regula mediante las instrucciones [IT-00-01-03](#)), pero con las siguientes peculiaridades propias y únicas para el Manual de Calidad:

Las versiones de cada Documento del SGC están numeradas con dos niveles de relevancia separados por un punto (nivel 1 y nivel 2), siendo el número anterior al punto el nivel de versión con mayor rango (nivel 1).

En el caso del Manual de Calidad, cambia la versión de nivel 2 cuando el cambio afecta únicamente a los anexos del Manual. Si hay modificación en el propio Manual, cambia la versión de nivel 1 y comienza de cero la de nivel 2.

Así, a modo de ejemplo:

La versión 1.2 del Manual de Calidad se diferencia de la 1.3 (cambia únicamente el nivel 2 de versión) en una modificación de algún anexo del documento.

Sin embargo, la versión 1.3 se diferencia de la 2.1 (hay un cambio de nivel 1 y comienza nueva numeración del nivel 2) por una modificación del propio Manual (que afectará, o no, también a anexos del mismo).

Los responsables de elaboración, revisión y aprobación del último cambio de versión de nivel 1 del Manual se hacen constar en el correspondiente cuadro.

En los cambios de versión de nivel 2 del Procedimiento se pueden hacer constar si las circunstancias así lo aconsejan.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 6 de 39 <otros datos>

Si en algún caso interesara identificar los responsables del cambio de algún anexo, se hará en la casilla de *Descripción de la modificación* del propio documento.

0.2. PRESTACIÓN DE SERVICIO, ENFOQUE POR PROCESOS

El servicio que presta la Inspección de Educación supone la supervisión, el asesoramiento, la evaluación y el control de los centros educativos, servicios, programas y actividades. Para ello, tiene definidas unas funciones y unas atribuciones en el Decreto 211/2000. Las funciones, básicamente, se pueden sintetizar en las siguientes:

- Controlar y supervisar el funcionamiento de centros, servicios y programas
- Colaborar en la mejora del funcionamiento de los centros y de la práctica docente.
- Participar en la evaluación del sistema educativo.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes y demás normas que afectan al sistema educativo.
- Asesorar a los diferentes sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Informar a la Administración Educativa, a requerimiento de ésta o de oficio, acerca de programa y actividades educativas o sobre cualquier aspecto relacionado con la enseñanza.
- Colaborar en la planificación y coordinación de los recursos educativos y en la detección de necesidades.

De acuerdo con la Norma internacional ISO 9001, en su versión en vigor, que fija los requisitos de un SGC según la Organización Internacional de Normalización, este Manual de Calidad, organiza un Sistema de gestión de la Calidad, para la Inspección Provincial de Educación de Huesca, con un enfoque basado en procesos.

Este enfoque hace que la organización deba identificar y gestionar las numerosas actividades que desarrolla como integradas en diferentes procesos que las engloban, en función de que, utilizando determinados recursos, contribuyan de modo coordinado a obtener unos resultados a partir de unas determinadas entradas a las que se aporta un valor añadido.

Si la organización identifica adecuadamente sus procesos, cómo interactúan unos con otros, y cuáles son las claves de su funcionamiento, tiene la posibilidad de garantizar que el resultado final de la ejecución coordinada de todos esos procesos, que no es otro que el correcto servicio que ha de prestar, será exitoso si el desempeño de cada proceso ha sido correcto por separado.

Controlando el funcionamiento de cada proceso, se controla el funcionamiento global de la organización, es decir la prestación correcta de su servicio. Esto tiene importancia capital en el caso de prestación de servicios para los que no sirve el "control de producto final", pues si se revelara inadecuado éste, el servicio ya habría resultado erróneo. El

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 7 de 39 <otros datos>

SGC ha de monitorizar de modo continuo los procesos de la actividad de la organización, para detectar y poder corregir los desfases de modo preciso y con la antelación deseable a la prestación final del servicio.

Además, por añadidura, el propio SGC garantiza que la organización mejora, de un modo continuo y coordinado, el desempeño de su función, mediante la aplicación de determinadas rutinas de control y mediante mediciones del resultado final y de cómo éste satisface los requisitos de los usuarios últimos del mismo, los clientes de la organización. En el caso de la Inspección de Educación, los clientes principales van a ser los centros educativos, los miembros de la comunidad educativa y la propia Administración Educativa.

El Capítulo 7 de este Manual está dedicado a la *Realización del Servicio* y relaciona los procesos que se identifican y definen en el sistema para llevarlo a cabo.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 8 de 39 <otros datos>

Capítulo 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. LA INSPECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

La Inspección de Educación en Aragón tiene regulada su organización y su funcionamiento mediante el Decreto 211/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón (BOA de 15 de diciembre).

El ámbito de actuación de la Inspección de Educación son los centros, servicios, programas y actividades, tanto de titularidad pública como privada, que integran el sistema educativo, en los niveles no universitarios, en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Su finalidad es asegurar el cumplimiento de las leyes y normas de desarrollo, garantizar los derechos y el cumplimiento de los deberes de los implicados en los procesos educativos y contribuir a la mejora de la calidad de la educación.

La Inspección de Educación en Aragón, de acuerdo con el mencionado Decreto 211/2000 y con el Decreto 18/2009, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, está compuesta por una Dirección de la Inspección de Educación, que, dependiente de la Secretaría General Técnica, elabora el Plan General de Actuación y coordina el funcionamiento de las tres Inspecciones Provinciales (para Huesca, Zaragoza y Teruel).

La Inspección Provincial de Huesca está integrada, como unidad administrativa en el Servicio Provincial del Departamento de Educación en Huesca y está compuesta por once inspectores, de los cuales uno desempeña la función de Inspector Jefe Provincial y dos las de Inspectores Jefes de Distrito. Los distritos son territoriales y dividen la provincia en dos: distrito oriental y distrito occidental, contando cada uno de ellos con cinco inspectores (incluido el Jefe de Distrito).

La Inspección Provincial de Huesca cuenta con una Secretaría de Inspección en la que desempeñan su labor dos miembros de personal administrativo.

Cada centro docente tiene un Inspector de Referencia y cada uno de éstos lo es de varios centros de Primaria y varios de Secundaria. Los Centros con Enseñanzas de Régimen Especial se agrupan, con independencia de la localización territorial, en Inspectores de Referencia que aportan cierta especialización, ya sea por su perfil o por su trayectoria profesional. El Plan Provincial de Actividades concreta, curso a curso, las dedicaciones específicas de cada inspector, además de otras responsabilidades o áreas específicas de trabajo, de acuerdo con el Plan General de Actividades aprobado por el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 9 de 39 <otros datos>

Físicamente, la organización dispone de varios espacios en el Servicio Provincial de Educación de Huesca, en la segunda planta del edificio de Servicios Múltiples en la Plaza Cervantes de Huesca. La dirección, teléfono y correo electrónico son los siguientes:

Inspección Provincial de Educación
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón
Plaza de Cervantes, nº 2, 2ª planta
22003 – Huesca
Tlf: 974293270, Fax: 974293290
E-mail: sitehu@aragon.es

Los espacios comunes del Servicio Provincial son utilizados también por la Inspección aunque, como espacios exclusivos, dispone de un despacho de Secretaría, compartido por las dos personas del personal administrativo, un despacho ocupado por el Inspector Jefe y cinco despachos, compartidos cada uno de ellos por dos inspectores.

Las instalaciones y los equipamientos de los que dispone la Inspección Provincial, son responsabilidad del Servicio Provincial, no teniendo la Inspección margen de acción sobre ellos en cuanto a gestión de los mismos.

El Servicio Provincial está conectado a la RACI (Red Autónoma de Comunicación Institucional). Esto permite a la Inspección una eficaz conexión interna y externa, tanto informática como telefónica. El sustento informático de la documentación del SGC se basa en la existencia y disponibilidad de esa red informática interna.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Inspección Provincial de Educación de Huesca, con la adopción del SGC que describe este Manual, pretende asegurar su capacidad para proporcionar regularmente sus servicios de modo que cumplan con los requisitos de sus clientes y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Además, aspira a aumentar de modo continuado la eficacia de su funcionamiento y garantiza la búsqueda del incremento de la satisfacción de sus clientes.

El alcance del SGC que aplica la Inspección Provincial de Huesca se define en el capítulo 4 de este Manual.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 10 de 39 <otros datos>

Capítulo 2. NORMAS DE REFERENCIA

2.1. NORMAS ISO

Las Normas de la Organización Internacional de Normalización que se han tenido en cuenta en el diseño del SGC de la Inspección Provincial de Educación de Huesca y en la elaboración de este Manual, son:

- UNE-EN ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

También se han consultado, para la elaboración del Manual y para el desarrollo de los diferentes Procedimientos, los siguientes documentos:

- UNE-EN ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- UNE 66173:2003 IN. Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad. Gestión de las competencias.
- UNE 66175:2003 IN. Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.
- UNE 66176:2005 IN. Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente.
- UNE 66178:2004 IN. Sistemas de gestión de la Calidad. Guía para la gestión del proceso de mejora continua.
- UNE 66178:2004 IN. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- UNE-EN ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- UNE-EN ISO 9004:2009. Sistemas de gestión de calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- UNE 66931:2005 IN. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el ámbito de la educación.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 11 de 39 <otros datos>

2.2. NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Son normas de obligado cumplimiento para la Inspección Provincial de Educación todas las leyes y reglamentos que afectan a su organización y al desarrollo de sus actividades, tanto los dictados por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, como los propios que regulan la actividad de la Administración en la Comunidad Autónoma y los básicos dictados por el Ministerio con competencias en educación.

Como ya se ha señalado en el capítulo 1 de este manual, las siguientes normas afectan de modo fundamental a la actividad de la Inspección de Educación:

- Decreto 211/2000, de 5 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección de Educación y establece el sistema de acceso y la provisión de puestos de trabajo en el Cuerpo de Inspectores de Educación en la Comunidad Autónoma de Aragón. (BOA de 15-dic-2000)
- Decreto 18/2009, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte (BOA de 23-feb-2009)

Además, han de ser tenidas en cuenta las instrucciones dictadas por la Dirección de la Inspección de Educación de Aragón y las de funcionamiento interno del Servicio Provincial de Educación de Huesca.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 12 de 39 <otros datos>

Capítulo 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000:2005:

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

Calidad

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente

Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad

Intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Planificación de la calidad

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 13 de 39 <otros datos>

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua

Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia

Medida del grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO

Proceso

Conjunto de actividades repetitivas y sistemáticas, mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

Producto

Resultado de un proceso.

Diseño y desarrollo

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

Característica

Rasgo diferenciador.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 14 de 39 <otros datos>

Característica de la calidad

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD

Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencial.

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN

Información

Datos que poseen significado.

Documento

Información y su medio de soporte.

Manual de Calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 15 de 39 <otros datos>

Capítulo 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

La Inspección Provincial de Educación de Huesca ha establecido y mantiene un SGC, fundamentado en este Manual de Calidad y soportado por los procedimientos asociados al mismo, tanto los referidos a la Norma como los que aseguran la planificación, desarrollo y control de los procesos que se han identificado en la actividad de la organización.

Están incluidos en la documentación del sistema, los Formatos y las Instrucciones Técnicas que desarrollan lo planteado en los procedimientos y regulado por este manual. Cada procedimiento establece cuales son los registros del sistema que permiten verificar el correcto desarrollo de los mismos y proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos.

Asimismo, también forman parte de la estructura documental todos aquellos documentos normativos que afectan al desarrollo de las actividades de la Inspección, tanto los dictados por el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, como los propios que regulan la actividad de la Administración en la Comunidad Autónoma y los básicos dictados por el Ministerio con competencias en educación.

4.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es asegurar el establecimiento de un SGC que permita generar confianza, tanto en las partes interesadas como en la Dirección de la organización, en que se logrará la satisfacción del cliente y se mejorará continuamente la eficacia del sistema, a través de la adecuada gestión de los procesos implicados.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo es de aplicación a:

- Los requisitos establecidos en el SGC definido por la Inspección Provincial de Educación de Huesca.
- La documentación de referencia que sustenta el sistema, tanto interna como externa.
- Los registros establecidos en el sistema que permiten evidenciar el cumplimiento de los requisitos.
- Los procesos de la organización que afectan a la consecución de la satisfacción del cliente.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 16 de 39 <otros datos>

4.3. ALCANCE

El alcance del SGC que aplica la Inspección Provincial de Huesca es:

La planificación, desarrollo, implantación y gestión de las acciones relacionadas con la supervisión, el asesoramiento, la evaluación y el control de los centros, servicios, programas y actividades, tanto de titularidad pública como privada, que integran los niveles no universitarios del sistema educativo en la provincia de Huesca.

Esto implica que el SGC definido en este manual alcanza al conjunto de la estructura organizativa, responsabilidades, procesos y procedimientos de actuación que se establecen en la Inspección Provincial de Educación, así como a los recursos con los que cuenta.

De acuerdo con la naturaleza de la organización y de su producto, se consideran como exclusiones del sistema los requisitos, marcados por la norma ISO 9001 (en su versión en vigor), referidos a compras y a diseño de producto.

4.4. DESARROLLO

4.4.1. Requisitos generales

El SGC de la Inspección Provincial de Educación de Huesca está constituido por la estructura organizativa y documental así como por los procesos y recursos que se establecen en la organización para llevar a cabo la gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 (edición en vigor), de forma que se define el marco de operación que facilita la eficacia en el trabajo y el aumento continuado del ajuste del servicio prestado con los fines que debe cumplir.

El SGC implantado en la organización tiene como objeto principal conseguir y mejorar continuamente los resultados del sistema mediante la satisfacción de sus clientes. Este objetivo básico se concreta en acciones y procedimientos previstos en el sistema dirigidos a:

- La prevención de errores y disfunciones.
- La detección de productos y servicios defectuosos.
- La evidencia del cumplimiento de los requisitos de la normativa y del cliente.
- La mejora continuada de la calidad.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 17 de 39 <otros datos>

4.4.2. Requisitos de la documentación

La necesidad de definir y divulgar claramente la política y los objetivos de la calidad de la Inspección Provincial de Educación de Huesca, así como la de asegurar la sistematización de las actuaciones desarrolladas por la misma y disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el SGC deba estar establecido documentalmente.

El SGC Calidad queda definido en los siguientes documentos:

- Manual de la Calidad
- Procedimientos
- Instrucciones Técnicas
- Formatos y Anexos que se definen en los documentos anteriores
- Registros de la Calidad

El SGC incluye, además, la documentación externa elaborada por entidades ajenas a la Inspección Provincial, como el propio Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, la Organización Internacional de Normalización (ISO), otros departamentos e instituciones, etc. (p.ej.: legislación aplicable, normas, etc.).

Los resultados y evidencias de la aplicación del SGC quedan recogidos en los registros de calidad.

La documentación del SGC es, por naturaleza, cambiante, ya que debe modificarse siempre que sea necesario para incluir en ella todas las correcciones y mejoras que surjan como consecuencia de la aplicación del Sistema. Estas modificaciones se harán de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de *Documentación y Registros* ([PR-00-01](#)). Asimismo, las revisiones del Sistema efectuadas por la Dirección, según el Procedimiento de *Planificación y Revisión del SGC* ([PR-06-02](#)) pueden promover revisiones de la documentación.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Manual de la Calidad

El Manual de la Calidad es el documento básico del SGC en el que se establecen la Política de la Calidad de la Inspección Provincial de Educación, las funciones desarrolladas, los procesos necesarios para su consecución y las responsabilidades correspondientes.

La Política de la Calidad se establece explícitamente en el Anexo II de este manual ([MC-AX-02](#)).

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 18 de 39 <otros datos>

Mapa de procesos

Caracteriza los procesos del sistema en cuanto a su denominación y su interacción, supone el Anexo I del Manual de la Calidad ([MC-AX-01](#))

Procedimientos

Los procedimientos son documentos complementarios al Manual de Calidad y al Mapa de Procesos, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, la manera en la que debe llevarse a cabo un proceso o parte de un proceso del SGC.

La mayoría de los procedimientos establecidos se encuentran incluidos en procesos, sin embargo, algunos tienen un carácter más transversal y no se incluyen en ninguno. Tal es el caso del procedimiento de *Documentación y Registros* y del procedimiento de *Relación con el Servicio Provincial*.

Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones Técnicas son documentos o pautas de carácter técnico en las que se describe, con un nivel de detalle mayor, la forma de realizar una o varias tareas.

Formatos

Los Formatos son plantillas asociadas a documentos tales como Procedimientos o Instrucciones, que tienen por finalidad servir de soporte para documentar la información sobre los resultados de la ejecución de las diferentes actividades previstas en el SGC.

Registros

Los Registros constituyen el documento soporte en el que se recoge información sobre la ejecución de actividades, de forma que proporcionan evidencia objetiva de la conformidad con los requisitos así como de la implantación y operación eficaz del SGC.

Documentación Externa

Es el conjunto de documentos no elaborados por la Inspección Provincial de Educación, que sirven de referencia o información para llevar a cabo diferentes procesos de la organización o para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales de aplicación a los servicios prestados (leyes, reglamentos, normativa, circulares, instrucciones,...).

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 19 de 39 <otros datos>

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El procedimiento de *Documentación y Registros* ([PR-00-01](#)) regula el control de los documentos y los registros del sistema. Este procedimiento asegura el control de las tareas de elaboración, aprobación, divulgación, custodia y revisión de los documentos del sistema.

El sistema garantiza que los documentos obsoletos no sean confundidos con sus versiones en vigor, mediante la correcta identificación y el acceso de todos los miembros de la organización a la fuente de documentos originales.

Respecto a los registros, el sistema, según lo dispuesto en el procedimiento de *Documentación y Registros* y, en particular, con lo establecido en cada uno de los procedimientos, determina los responsables de recoger los resultados de las diferentes actividades que se determina que requieren la existencia de registros, así como los responsables de la custodia, el lugar de archivo y el tiempo de conservación de los mismos.

Los registros de la calidad, para cumplir su cometido, deben ser legibles e identificables con la actividad y/o proceso a que se refieren y con la persona que realiza la misma. Los registros podrán existir en soporte papel o en soporte informático. En este último caso, está garantizada su conservación e integridad mediante la gestión de copias de seguridad que llevan a cabo los responsables de la gestión de la red informática interna del Servicio Provincial (enmarcada en la RACI del Gobierno de Aragón).

Los registros que superen el período de archivo fijado, se podrán destruir teniendo especial cuidado en los documentos que lleven datos de personas físicas o jurídicas.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 20 de 39 <otros datos>

Capítulo 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer las funciones y actividades que traducen el compromiso de la Dirección de la Inspección Provincial de Educación de Huesca con el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia del SGC, asegurándose de que los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios se identifican y se cumplen, con el fin de aumentar la satisfacción de sus clientes, para lo que procurará y gestionará los recursos necesarios.

La Dirección de la organización está ejercida por el Inspector Jefe Provincial, que cuenta con un equipo inmediato de apoyo constituido por los Inspectores Jefes de Distrito, conformando la Jefatura de la Inspección. Es responsabilidad de la Jefatura de Inspección asegurar que la política de la calidad establecida es adecuada y se revisa para garantizar su continua adecuación. La política incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y el compromiso de mejora continua, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

La política de la calidad de la Inspección Provincial de Educación de Huesca es comunicada y entendida por todo el personal de la misma.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo es de aplicación a las actividades responsabilidad directa de la Jefatura de la Inspección Provincial de Educación en Huesca en el ámbito del SGC implantado. La Jefatura está constituida por el Inspector Jefe Provincial y su equipo de apoyo inmediato, formado por los Inspectores Jefes de Distrito.

5.3. DESARROLLO

5.3.1. Responsabilidad de la Dirección

La Jefatura de la Inspección Provincial de Educación de Huesca establece las siguientes actuaciones, evidenciando su compromiso para asegurar el desarrollo y mejora del SGC:

- La formulación de la Política y los Objetivos de la Calidad, según se describe en los apartados 5.3.3. y 5.3.4. de este manual.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 21 de 39 <otros datos>

- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a los servicios prestados, de satisfacer los requisitos internos y los correspondientes a los clientes.
- La definición y comunicación dentro de la Inspección Provincial de la estructura organizativa ligada a la gestión de la calidad, así como las responsabilidades y personas implicadas en actividades relativas a la calidad.
- El impulso del establecimiento del SGC descrito en este Manual y por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- El compromiso de procurar personal competente y formado para implantar y mantener el SGC, garantizando la calidad del servicio prestado.
- La difusión a toda la organización de la necesidad de que cualquier persona implicada en el SGC apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir la aparición o corregir no conformidades del SGC o realizar propuestas de mejora.
- La realización de reuniones de seguimiento del SGC, según lo descrito en el apartado 5.3.6.

5.3.2. Enfoque al cliente

La Jefatura de la Inspección Provincial de Educación se asegura de que se satisfacen las necesidades y requisitos del cliente relacionados con el producto mediante:

- La identificación sistemática de tales requisitos.
- El análisis de la capacidad para cumplir los requisitos anteriores. Incluye la búsqueda de los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades.
- La planificación del SGC.
- El control de los procesos necesarios.
- La evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios prestados.

5.3.3. Política de la Calidad

La Política de la Calidad de la Inspección Provincial de Educación de Huesca es establecida explícitamente y aprobada por la Jefatura y se incluye como Anexo a este Manual de Calidad (Anexo II: [MC-AX-02](#)).

El compromiso de la Jefatura de Inspección con la Política de la Calidad implica la gestión de los medios necesarios para que la misma sea conocida, comprendida e implantada en el conjunto de la organización.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 22 de 39 <otros datos>

La Política de la Calidad incluye el compromiso de la Jefatura de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Para concretar y demostrar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de la Calidad, y con ella como marco de referencia, la Jefatura garantizará la definición y despliegue de los objetivos de la calidad, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de *Planificación y Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad* ([PR-06-02](#))

La Política de la Calidad se revisará periódicamente, al menos en la revisión del sistema por la Dirección, para garantizar su vigencia y continua adecuación. Adicionalmente, será revisada ante cambios surgidos en el SGC.

5.3.4. Planificación

La planificación del SGC es responsabilidad de la Jefatura de la Inspección Provincial y está regulada por el procedimiento *Planificación y Revisión del SGC* ([PR-06-02](#)).

5.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Jefatura es responsable de definir la estructura organizativa de la Inspección Provincial ligada a la gestión de la calidad, así como las responsabilidades y las personas implicadas en actividades relativas a la calidad.

Se define una Comisión de Calidad, constituida por cuatro miembros: el Inspector Jefe Provincial, los dos Inspectores Jefes de Distrito (oriental y occidental) y un Inspector más. Uno de estos miembros es el Responsable de Calidad de la organización.

En el conjunto de la documentación del sistema se especifica, cuando procede, de forma detallada, las competencias y responsabilidades de la Comisión de Calidad, del Responsable de Calidad y de cualquier otro miembro de la organización que sea responsable de realizar cada actividad, así como los niveles de autorización necesarios, con objeto de conseguir una gestión de la calidad organizada y efectiva.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Para la adecuada gestión del SGC, la Jefatura de la Inspección Provincial nombra como su representante al Responsable de Calidad que, con independencia de

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 23 de 39 <otros datos>

otras responsabilidades, constituye el miembro de la Comisión de Calidad que asume la responsabilidad y al que se le confiere la autoridad necesaria para:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC.
- Informar a la Jefatura del funcionamiento del sistema y de las necesidades de mejora detectadas.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes en el conjunto de la Inspección Provincial.
- Procurar la realización del seguimiento de las actividades de gestión de la calidad que se establecen en los documentos del propio sistema.

COMUNICACIÓN INTERNA

La Jefatura asegura la comunicación interna sobre los temas relacionados con el SGC entre los miembros de la Inspección Provincial, como en el caso de la comunicación a la organización de la Política de la Calidad, de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios o de cambios en el propio sistema.

Todo ello, en relación con el interés de la Jefatura de la Inspección Provincial de Educación de Huesca en demostrar su compromiso con el SGC y su sensibilización con la política, objetivos y planificación establecida en el marco del SGC.

El propio SGC establece vías de comunicación (entendida ésta como la solicitud y/o el aporte de información) verticales tanto de la Jefatura hacia el resto del personal, como en sentido. Estos canales podrán ser los siguientes:

- Informes o Instrucciones.
- Red informática interna
- Comunicaciones a través del correo electrónico
- Reuniones y charlas.

Asimismo, estos canales también podrán ser empleados para la comunicación horizontal entre diferentes funciones del mismo nivel organizativo. Los canales de comunicaciones internas son coordinados por el Inspector Jefe Provincial.

5.3.6. Revisión por la Dirección

La Jefatura de la Inspección Provincial de Educación de Huesca, como máxima responsable del SGC, efectúa una revisión al menos anual del sistema, con objeto de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continua para alcanzar los objetivos de la calidad establecidos.

Esta revisión incluye los siguientes aspectos:

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 24 de 39 <otros datos>

- Evaluación de la implantación del sistema a partir de los resultados del funcionamiento del mismo: auditorías de la calidad, información de clientes y acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la efectividad del sistema, analizando el desempeño de los procesos, la conformidad del producto y el grado en que se han alcanzado los objetivos de la calidad, así como el seguimiento de acciones derivadas de anteriores revisiones del sistema.
- Evaluación de la vigencia del sistema, consideración de la necesidad de actualizar el sistema, en función de los cambios en el entorno y recomendaciones para la mejora detectadas. Incluye la revisión de la Política de la Calidad.

Para la revisión del sistema, la Jefatura cuenta con la colaboración del Responsable de la Calidad, realizándose la misma en el seno de la Comisión de Calidad y según lo establecido en el procedimiento de *Planificación y Revisión del SGC* ([PR-06-02](#)).

Los resultados de las revisiones del sistema deben incluir conclusiones acerca de las necesidades de mejora de la eficacia y eficiencia del SGC, sus procesos y procedimientos, incluyendo necesidades de modificación documental. También deben detectarse necesidades de mejora del servicio prestado en relación con los requisitos de la Administración Educativa, de los centros y servicios docentes y de los miembros de la comunidad educativa. Y deben identificarse las necesidades de recursos asociados al sistema.

Si de la revisión del sistema se deduce la necesidad de establecer acciones para la mejora, éstas serán definidas de acuerdo con lo indicado en el capítulo 8 de este manual.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 25 de 39 <otros datos>

Capítulo 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. OBJETO

Es objeto de este capítulo definir las acciones realizadas por la Inspección Provincial de Educación de Huesca para identificar y procurar los recursos adecuados para implantar, mantener y mejorar el SGC, de tal modo que se puedan alcanzar los objetivos propuestos y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo aplica a las acciones que lleva a cabo la organización para la determinación y provisión de los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para alcanzar los objetivos previstos en el SGC.

6.3. DESARROLLO

Entre los procesos estratégicos identificados en el SGC, el proceso de Recursos Humanos (PS-05) contempla las acciones correspondientes a la jornada de trabajo del personal, a los desplazamientos de los inspectores, a la formación y a la asignación de cargos y competencias. Dentro del proceso de Organización y funcionamiento (PS-04), se regula la organización de los turnos de guardias para propiciar la atención permanente de incidencias de los clientes. El proceso de *Ambiente de trabajo* (PS-08) recoge las actividades relacionadas con el mismo.

Los procedimientos documentados que soportan todas estas acciones son:

- PR-04-04 Guardias
- PR-05-01 Cargos, competencias y turnos
- PR-05-02 Jornada y desplazamientos
- PR-05-03 Formación
- PR-08-01 Material e infraestructuras
- PR-08-02 Ambiente de trabajo

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 26 de 39 <otros datos>

6.3.1. Provisión de recursos

La Inspección Provincial de Educación de Huesca ha de procurar los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implantación y el mantenimiento del SGC de forma continua, asegurando la mejora permanente de los procesos y el logro de la satisfacción de sus clientes.

Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas para su gestión, la Inspección provincial se asegura la disposición de:

- Personal propio con la formación y competencia adecuada al trabajo a realizar.
- Las instalaciones y equipos informáticos y de comunicaciones necesarios para su realización.

Para ello realiza, de manera continua, las siguientes actividades:

- Identifica y, en su caso, proporciona las competencias necesarias al personal propio que realiza trabajos que afectan a la calidad.
- Detecta las necesidades y las traslada a los correspondientes órganos de gestión del Servicio Provincial, del Departamento de Educación o de la Administración del Gobierno de Aragón, procurando que se proporcione y asegure el mantenimiento de las instalaciones, equipos informáticos y sistemas de comunicaciones.

6.3.2. Recursos Humanos

El sistema de acceso y provisión de puestos de trabajo a la Inspección de Educación está establecido en el Decreto 211/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón (BOA de 15 de diciembre de 2000). No obstante, en lo que la Jefatura de Inspección Provincial pueda influir en la determinación de puestos de trabajo para la organización, lo hará teniendo en cuenta los requisitos del propio SGC.

La Jefatura de la Inspección Provincial procurará que el personal con responsabilidades definidas en el SGC que afectan a la calidad de los servicios prestados, disponga de la formación teórica y práctica necesaria para desarrollar sus actividades.

La Comisión de Calidad aprueba y organiza la realización de actividades de formación mediante la coordinación de cursos, seminarios y adiestramientos internos (impartidos por personal de la Inspección Provincial) o externos (impartidos por personal ajeno a la propia organización), conservando los

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 27 de 39 <otros datos>

registros generados. El Inspector Jefe Provincial evalúa la efectividad de la formación recibida por el personal.

La Comisión de Calidad proveerá los medios necesarios para hacer que el personal sea consciente de su implicación y de la importancia de sus actividades en el ámbito del SGC; así como de su contribución al logro de los objetivos de la calidad definidos, como vía para conseguir su necesaria implicación y cooperación.

Asimismo, establecerá las actividades de difusión del sistema necesarias para que todos apoyen, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades del SGC así como el planteamiento de propuestas de mejora.

6.3.3. Infraestructura

El Gobierno de Aragón proporciona la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades de la Inspección Provincial de Educación de Huesca. Esta infraestructura consiste en espacio, mobiliario, equipos informáticos y de comunicaciones y servicios de limpieza y mantenimiento. De manera que se asegura que cada puesto de trabajo dispone de teléfono y un ordenador con el software necesario, conexión a Internet y a la red interna del Servicio Provincial.

Cualquier cambio o nueva necesidad en la infraestructura del servicio es atendida por la Jefatura de la Inspección que la recoge y la tramita a través de los cauces establecidos por el Servicio Provincial, por el Departamento de Educación si procede y, en última instancia, por el Gobierno de Aragón.

En el caso concreto del mantenimiento de los equipos informáticos y del software asociado, el Servicio Provincial dispone de una Sección de Mecanización, que cuenta con técnicos que contribuyen al servicio establecido por el Gobierno de Aragón a través de AST (Aragonesa de Servicios Telemáticos).

6.3.4. Ambiente de Trabajo

La Jefatura de la Inspección Provincial de Educación mantendrá el ambiente de trabajo necesario que permita el quehacer diario del personal, de forma que se consigan las condiciones mínimas que garantizan la conformidad del servicio prestado.

Particularmente, se tendrá como referente, para los puestos de trabajo individuales, lo recogido en el Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (BOE de 23 de abril)

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 28 de 39 <otros datos>

Capítulo 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir la sistemática empleada para la identificación, planificación, ejecución y control de los procesos necesarios para la realización del servicio que lleva a cabo la Inspección Provincial de Educación de Huesca, como medio para garantizar que las actuaciones realizadas cumplen con los requisitos (implícitos y explícitos) de los clientes y con los legales, previniendo la prestación de servicios no conformes.

Establece también los cauces más adecuados para la comunicación con el cliente acerca de los servicios prestados o cualquier otra información que éste requiera o proporcione, con el objetivo último, en todos los casos, de lograr su satisfacción.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo es de aplicación a las actividades desarrolladas por la Inspección Provincial de Educación de Huesca para la realización de los servicios y a los responsables de llevarlas a cabo.

7.3. DESARROLLO

Aunque toda la actividad de la Inspección está encaminada a proveer el servicio que presta la organización, los procedimientos documentados que más directamente están relacionados con la prestación del Servicio son los que forman parte de los siguientes procesos clave:

- PS-01 Análisis de Dotaciones de Centros
- PS-02 Supervisión y Asesoramiento
- PS-03 Encomienda de Actuaciones

Los procesos estratégicos y los procesos soporte suponen acciones de gestión y organización de la Inspección encaminadas a permitir el correcto funcionamiento de estos procesos clave

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 29 de 39 <otros datos>

7.3.1. Planificación de la prestación del servicio

La planificación de la realización del servicio debe permitir establecer el conjunto de actividades, recursos, documentos y responsabilidades necesarias para el desarrollo de los procesos de prestación de servicio, de tal forma que se consiga el objetivo final de satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. De modo práctico, en gran medida, esta planificación se puede identificar con el diseño y construcción del propio SGC y, como vamos a ver, con su continua revisión y perfeccionamiento.

Así, durante esta planificación, se determinará:

- Los objetivos de la calidad. Se definen o actualizan en la planificación anual del sistema, según el procedimiento *Planificación y Revisión del SGC* ([PR-06-02](#))
- Los requisitos para el producto. Deben ser tenidos en cuenta en cada procedimiento, procurando que el producto de cada uno de ellos cumpla fielmente con su cometido. Estos requisitos pueden incluir los esperados por los clientes, los necesarios para el uso especificado o previsto, los legales y reglamentarios y cualquier otro adicional que la organización considere.
- Los procesos y recursos necesarios para su consecución, incluyendo los requisitos de formación y experiencia del personal implicado.
- Las actividades de verificación, seguimiento y los criterios de aceptación.
- Los documentos y registros necesarios que describan los procesos y demuestren que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos establecidos.

La planificación es un proceso repetitivo que se activa cada vez que se realiza un nuevo servicio, se modifican sustancialmente las especificaciones de los servicios existentes (por requisito del cliente o cambios legales y normativos de aplicación) o cambian las circunstancias internas o externas de la organización.

Como consecuencia, se revisarán y ampliarán o modificarán los procesos y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para incluir los nuevos requisitos, actividades, recursos, etc. resultado de la planificación.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 30 de 39 <otros datos>

7.3.2. Procesos relacionados con el cliente

7.3.2.1. Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto

El paso previo a la realización del servicio es la definición de sus requisitos. Estos requisitos condicionarán los procesos y recursos que serán necesarios para lograr satisfacerlos.

La sistemática para la definición, registro y revisión de los requisitos relacionados con cada servicio quedan establecida en la documentación de los procedimientos correspondientes. Para ello se tendrá en cuenta:

- Los requisitos explícitos: aquellos que el cliente comunica a la organización. Normalmente, estos requisitos son comunicados a la Inspección Provincial a través de la toma de datos, aunque pueden recibirse igualmente a través de otras vías de comunicación con los clientes.
- Los requisitos implícitos: aquellos que el cliente no comunica pero que la organización sabe que son necesarios para el uso previsto. Se incluyen en este grupo los requisitos legales y normativos de aplicación, así como los requisitos adicionales voluntarios fijados por la propia Inspección Provincial.

Así, la Inspección Provincial garantiza que los requisitos están clara e inequívocamente definidos y que tiene capacidad para cumplir con los mismos.

En caso de producirse modificaciones en los requisitos iniciales identificados y acordados, se revisará la capacidad para satisfacer las nuevas exigencias y, en su caso, se documentarán las modificaciones introducidas, transmitiendo la información necesaria a los responsables implicados en la prestación del servicio.

7.3.2.2. Comunicación con los clientes

La Inspección Provincial de Educación de Huesca mantiene permanentemente abiertos canales de comunicación con sus clientes para:

- Aportar información y resolver cualquier duda sobre los servicios realizados.
- Realizar cuantas actuaciones se consideren necesarias para asegurar un correcto establecimiento de los requisitos de los clientes.
- Recibir y tratar sus reclamaciones en relación con las características y el resultado del producto o de los servicios realizados.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 31 de 39 <otros datos>

En general, estas vías de comunicación consisten en servicios telefónicos de atención al cliente, reuniones, correo electrónico, y sistemática de recepción de reclamaciones y sugerencias por parte del cliente.

En la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se pueden establecer otros cauces específicos para establecer comunicaciones con los clientes.

7.3.3. Diseño y desarrollo

Dadas las características propias de la organización y de su actividad, la Inspección Provincial de Educación no interviene en el diseño y desarrollo del servicio que presta, viniendo determinado éste por las funciones establecidas para la Inspección de Educación en la normativa vigente, por el Plan General de Actuaciones de la Inspección que aprueba el Departamento de Educación y por las instrucciones concretas recibidas para cuestiones específicas.

Es por ello que los requisitos correspondientes al diseño y desarrollo del producto suponen una exclusión en el SGC.

7.3.4. Compras

Como ya se ha visto, la Inspección Provincial se configura como una unidad administrativa dentro del Servicio Provincial del Departamento de Educación, dependiendo orgánica y funcionalmente del Director del Servicio Provincial. Esta situación hace que todas las cuestiones correspondientes a infraestructuras y equipamientos resulten ser competencia del propio Servicio Provincial, no disponiendo de presupuesto propio ni de capacidad de gestión de recursos económicos.

Esta situación hace que las compras supongan una exclusión en el alcance del SGC.

7.3.5. Realización del servicio

7.3.5.1. Control de la realización del servicio

Todas las actividades críticas para la realización de servicios están planificadas y, en su caso, documentadas, de manera que el personal implicado en su realización dispone de la información necesaria de los procesos en los que interviene.

Este personal es responsable de realizar las actividades conforme a la formación recibida y/o a lo descrito en la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de identificar y comunicar cualquier no conformidad que pudiera presentarse, para su tratamiento según lo indicado en el capítulo 8 de este manual.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 32 de 39 <otros datos>

La Inspección Provincial de Educación dispone de los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de realización de servicios. Para garantizar su correcto desarrollo, se realizará el control de los procesos a través de las variables de control que se establezcan en cada caso, de acuerdo con lo establecido en el capítulo 8 de este manual. Ello permitirá identificar y corregir desviaciones para permitir que se puedan alcanzar los objetivos de calidad previstos.

7.3.5.2. Validación de los Procesos de la realización de servicio

Los procesos de realización de servicio serán validados por el propio cliente a través de reclamaciones, encuestas de satisfacción o bien por la propia Inspección Provincial a partir del seguimiento de los indicadores de los procesos, según el procedimiento de *Medición del desempeño de Procesos* ([PR-06-03](#)).

7.3.5.3. Identificación y trazabilidad

Los servicios realizados por la Inspección Provincial de Educación están identificados durante todo el proceso de realización de los mismos según lo definido en la documentación de referencia de cada procedimiento.

7.3.5.4. Propiedad del cliente

En cuanto a la conservación de la documentación aportada por los clientes, la Inspección Provincial asegura su correcta conservación; estando identificada y archivada de forma adecuada para evitar su pérdida o deterioro.

Por otro lado y respecto a la confidencialidad de los datos personales aportados por los clientes, en el seno del funcionamiento de la Administración del Gobierno de Aragón se garantiza el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

7.3.5.5. Preservación del producto

Todos los documentos del cliente que entran en la Inspección Provincial están sujetos al proceso de *Gestión Administrativa* (PS-07) y, concretamente, a lo establecido en los Procedimientos de *Entradas y Salidas* ([PR-07-01](#)) y de *Archivo* ([PR-07-02](#)).

7.3.5.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Por la propia naturaleza de la actividad de la Inspección, no se utilizan equipos de medida en sus actividades. Si bien, si es habitual la utilización, como instrumentos de trabajo, de diferentes tipos de cuestionarios o listas de verificación, que suponen herramientas de medida, cuyo control corresponde a los procedimientos que regulan su aplicación.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 33 de 39 <otros datos>

Únicamente pueden considerarse, en determinados casos, como sistemas de seguimiento y medición, los equipos informáticos y los programas que en ellos se utilizan para gestionar determinados datos. Respecto a esta cuestión, como ya se indicaba en el apartado 6.3.3 de este manual, el Servicio Provincial dispone de una Sección de Mecanización, que cuenta con técnicos que contribuyen al servicio establecido por el Gobierno de Aragón, a través de AST (Aragonesa de Servicios Telemáticos), para el mantenimiento de los equipos informáticos y del software asociado.

No obstante, si durante el uso de un equipo se detecta un funcionamiento incorrecto del mismo, al margen de las acciones correspondientes encaminadas a su subsanación, se revisarán las últimas operaciones realizadas con el equipo para comprobar la validez de los resultados anteriores.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 34 de 39 <otros datos>

Capítulo8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer la sistemática empleada en la Inspección Provincial de Educación de Huesca para definir, planificar e implantar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para asegurar la conformidad con los requisitos de los servicios prestados, así como la conformidad del SGC y la mejora continua de su eficacia.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo es de aplicación a los servicios prestados por la Inspección Provincial de Educación de Huesca y a los procesos desarrollados que afecten a la calidad de esos servicios.

8.3. DESARROLLO

El proceso estratégico de *Medición, Análisis y Mejora* (PS-06) está identificado en el SGC como el que recoge todas las actividades propias descritas en este capítulo.

Los Procedimientos documentados que regulan estas actividades son:

- PR-06-01 Auditorías internas
- PR-06-02 Planificación y Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- PR-06-03 Medición del desempeño de Procesos
- PR-06-04 Gestión de No Conformidades
- PR-06-05 Gestión de Acciones para la Mejora
- PR-06-06 Satisfacción del Cliente

8.3.1. Generalidades

En la Inspección Provincial de Educación de Huesca se realizan actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de la calidad de los servicios y procesos a través de:

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 35 de 39 <otros datos>

- La evaluación de los resultados de auditorías internas
- La evaluación de la satisfacción del cliente.
- La definición, seguimiento y análisis de las características del servicio e indicadores de proceso.
- El análisis de reclamaciones.
- El control de no conformidades y definición de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El uso de estas herramientas del SGC permite:

- Evitar la generación y prestación de servicios no conformes.
- Identificar y resolver problemas de calidad puntuales y repetitivos, así como sus causas.
- Establecer acciones que eliminen o minimicen las causas de las no conformidades reales o potenciales.
- Verificar que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo con los requisitos establecidos.

8.3.2. Seguimiento y medición

8.3.2.1. Satisfacción del cliente

Dentro del SGC se contemplan métodos para conocer la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de sus requisitos. Estos métodos incluyen la realización de encuestas a los clientes, el tratamiento de las reclamaciones formuladas por los mismos, reuniones/visitas de seguimiento, correos electrónicos y cuantas aportaciones manifiestan los clientes sobre las diferentes actuaciones. Las metodologías a emplear se definen en el procedimiento de *Satisfacción de los Clientes* ([PR-06-06](#)).

Los clientes principales que identifica la Inspección Provincial, tal y como se señala en el apartado 0.2 de este manual, son los centros educativos, los miembros de la comunidad educativa y la propia Administración Educativa.

8.3.2.2. Auditoría Interna

La realización de auditorías internas de la calidad se emplea como una herramienta de gestión a través de la que se verifica que el SGC cumple los requisitos planificados, incluidos los de la norma UNE-EN ISO 9001, en su edición en vigor, y que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 36 de 39 <otros datos>

acuerdo con la documentación preestablecida. Además, permite verificar el mantenimiento y eficacia del sistema.

Las auditorías internas del SGC son planificadas y ejecutadas de acuerdo con lo indicado en el procedimiento de *Auditorías Internas* ([PR-06-01](#)).

Los auditores internos seleccionados, ya sean pertenecientes a la propia organización o externos a ella, habrán sido previamente cualificados para asegurar que cumplen con los requisitos correspondientes y no tendrán implicación directa en la realización de las actividades a auditar, garantizando la imparcialidad y objetividad del proceso.

Las auditorías internas incluyen aspectos prácticos tales como:

- Revisión de los documentos del SGC utilizados.
- Examen de los registros y evidencias documentales que se generan.
- Supervisión directa de las actividades.

8.3.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La continua mejora de la gestión por procesos requiere un seguimiento continuo de la conformidad de estos.

Los indicadores de procesos proporcionan una herramienta de medición del funcionamiento de los procesos.

El Cuadro de Mando es el documento fundamental en el seguimiento del desempeño de los procesos y permite detectar aquellas disfunciones que se pudieran producir, posibilitando la reacción a las mismas para que el servicio o producto final no se vea afectado.

La metodología empleada para realizar la medición y el seguimiento del desempeño de los procesos está definida en el procedimiento de *Medición del desempeño de los Procesos* ([PR-06-03](#)).

8.3.3. Control de las No Conformidades

Las no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades, tanto las relacionadas con los servicios prestados como con los procesos y con el SGC, pueden ser detectadas mediante diferentes herramientas de acuerdo con lo

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 37 de 39 <otros datos>

descrito en el procedimiento de *Gestión de No Conformidades* ([PR-06-04](#)) que regula su análisis, seguimiento, cierre, archivo y asignación de responsabilidades.

8.3.4. Análisis de los datos

En la Inspección Provincial de Educación de Huesca está definida la metodología a seguir para recabar los datos necesarios y realizar su análisis con el objetivo de demostrar la adecuación y eficacia del SGC y detectar oportunidades de mejora del sistema.

A final de curso, en el mes de julio, se revisa el funcionamiento y la eficacia del SGC tomando como fuentes de datos:

- Las auditorías
- El análisis de datos (indicadores de procesos, satisfacción del cliente y ambiente de trabajo)
- El informe anual de acciones para la mejora y los expedientes de no conformidades.
- Las necesidades de cambio del SGC por causas externas.
- La planificación anual.
- Los informes de revisiones anteriores.

Las conclusiones de la revisión se recogen en el Informe de Revisión del SGC, que será punto de partida de la Planificación del curso siguiente, tal y como determina el procedimiento de *Planificación y Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad* ([PR-06-02](#))

8.3.5. Mejora

8.3.5.1. Mejora continua

La Dirección establece, en la Política de la Calidad, su compromiso con la mejora continua. Esta mejora se lleva a cabo a través de dos vías: el establecimiento de acciones de mejora y el establecimiento de objetivos de la calidad y programas de acción dirigidos a su consecución.

El análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema por la Dirección son algunas de las herramientas que permiten la detección de oportunidades de mejora en la organización.

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 38 de 39 <otros datos>

8.3.5.2. Acciones correctivas y preventivas

Esas oportunidades de mejora señaladas en el apartado anterior, se gestionan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *de Gestión de Acciones para la Mejora* ([PR-06-05](#)).

I.P.E. Huesca	MANUAL DE LA CALIDAD	Cod. MC Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 39 de 39 <otros datos>

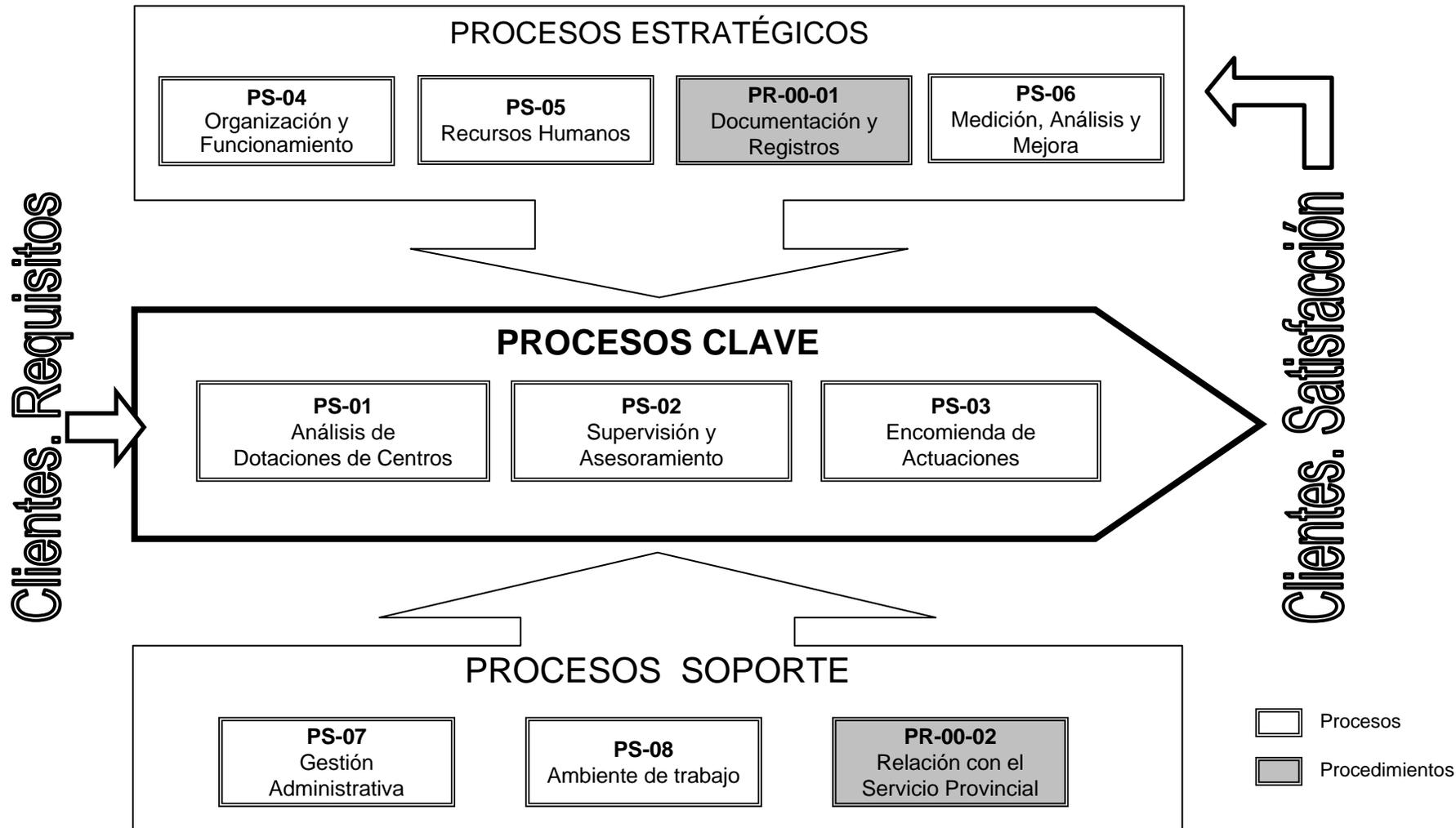
HISTORIAL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE CALIDAD Y ANEXOS:

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
MC MANUAL DE CALIDAD		
0	16-jul-2010	Elaboración inicial
MC-AX-01 MAPA DE PROCESOS		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	12-mar-2010	- Cambio diseño cabecera - Historial de cambios
0.2	16-jul-2010	Historial de cambios en el Manual de la Calidad
MC-AX-02 POLÍTICA DE LA CALIDAD		
0	16-jul-2010	Elaboración inicial

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN MANUAL DE CALIDAD):

Versión: 0

<u>Elaborado:</u> 16-jul-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--



I.P.E. Huesca	Manual de Calidad. Anexo II POLÍTICA DE LA CALIDAD	Cod. MC-AX-02 Versión: 0 Fecha: 16-jul-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

NOTA PRELIMINAR: Esta Política de la Calidad se redacta como borrador en el conjunto del SGC propuesto como desarrollo de un proyecto de investigación llevado a cabo por el inspector Javier Agudo, durante una licencia por estudios durante el curso 2009-2010. Por ello, no supone que la institución asuma lo que aquí se dice, pero bien pudiera servir de punto de partida para reflexión en un posterior proceso de implantación de un SGC similar al propuesto.

La Inspección Provincial de Educación de Huesca entiende la Gestión de la Calidad como una forma de trabajar de modo sistemático y organizado que permita llevar a cabo de modo satisfactorio las actividades que tiene encomendadas y aplicar metódicamente los principios de la mejora continua.

Las Jefatura de la Inspección Provincial se asegura de que los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios se identifican y se cumplen, con el fin de brindar a cada cual el servicio que requiere, de forma adecuada, eficaz, legal, reglamentaria y a tiempo, procurando aumentar de modo continuado la satisfacción tanto de clientes internos como externos. Para ello, la jefatura procurará y gestionará los recursos necesarios, organizando y ofreciendo formación a su personal en sistemas de gestión de la calidad y en calidad de la gestión.

La política de la calidad de es comunicada y entendida por todo el personal de la organización, que se compromete con la mejora continua en todas sus acciones.

Nos proponemos ser una institución dinámica, colaboradora, pendiente de los usuarios últimos de nuestras acciones, en la que reine un ambiente de trabajo agradable y colaborativo, regido por la eficacia y por la ética profesional.

Huesca a --- de ----- de -----
EL INSPECTOR JEFE PROVINCIAL

Fdo.: -----

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-00-01	Documentación y Registros

Fecha última actualización: 12-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-00-01-11	Propuesta de Documento para el Sistema GC	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años
F-00-01-07	Planificación Edición de Documento	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años
F-00-01-08	Acta de sesión Comisión de Calidad	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	Permanente
F-00-01-09	Listado Maestro de Documentos	Responsable de Calidad	Red\SGC\PR-00-01 Documentación y Registros	Permanente

**I.P.E.
Huesca**

ENCABEZADO S.G.C. HORIZONTAL

Cod. F-00-01-03
Versión: 0.2
Fecha: 08-jun-2010

Página 1 de 1
<otros datos>

I.P.E. Huesca	ENCABEZADO S.G.C. VERTICAL	Cod. F-00-01-04 Versión: 0.2 Fecha: 08-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

I.P.E. Huesca	PLANTILLA PROCEDIMIENTO		Cod. F-00-01-05 Versión 0.2 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo:	Alcance:	Página 1 de 1 <otros datos>

FLUJOGRAMA	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN REFERENCIA	INFORMACIÓN DIVERSA
I.P.E.			
			1. Inicio

I.P.E. Huesca	PLANTILLA CONTROL DE CAMBIOS	Cod. F-00-01-06 Versión: 0.2 Fecha 08-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-XX-XX TÍTULO DE PROCEDIMIENTO		
F-XX-XX-XX TÍTULO DE FORMATO		
IT-XX-XX-XX TÍTULO DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.0

Elaborado: <Fecha>	Revisado: <Fecha>	Aprobado: <Fecha>
<Responsable> (<Cargo>)	<Responsable>	<Responsable> Inspector Jefe

Tipo de Documento:	
Título:	
Código:	
Versión:	
Modificación:	
Relaciones:	
Comentarios:	
Fecha comienzo Edición	

Tarea	Responsable	Fecha prevista	Fecha Real	Observaciones
Elaboración				
Revisión				
Aprobación	Inspector Jefe			

I.P.E. Huesca	ACTA DE SESIÓN COMISIÓN DE CALIDAD	Cod. F-00-01-08 Versión: 0.2 Fecha: 08-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN. HUESCA

FECHA	
HORA	
LUGAR	Sala Juntas 2ª planta
SESIÓN	Ordinaria

Asistentes

	asiste	ausente	excusado	observaciones
(Insp.Jefe)				
(J.Distrito OR)				
(J.Distrito OCC)				

Desarrollo sesión / Horario / Incidencias

La reunión se desarrolla sin incidencias, comenzando a las y terminando a

Contenido reunión

1. **Aprobación de las Actas de las reuniones anteriores:**
2. .
- 3.
4. **Ruegos y Preguntas**

Acta aprobada en sesión del día
EL INSPECTOR JEFE PROVINCIAL

Fdo.:

PROCESO	PROCEDIMIENTO		INSTRUCCION TÉCNICA		FORMATO	
	Código	Título	Código	Título	Código	Título
PS-01. Análisis de Dotaciones de Centros	PR-01-01	Utilización Dotaciones: Horarios individuales				
	PR-01-02	Dotaciones jurídicas: Plantillas				
	PR-01-03	Dotaciones funcionales: Cupos				
PS-02. Supervisión y Asesoramiento	PR-02-01	Supervisión DOC, PGA, Memoria				
	PR-02-02	Supervisión de Itinerancias	(ext) (ext) (ext)	Acuerdo de Itinerancias 29-jun-06 Circular de Itinerancias 8-oct-07 Itinerancias según Circular inicio 2009-2010	(ext) (ext)	Anexo I Organización de Itinerancias Documento B Itinerancias
	PR-02-03	Elaboración de Circulares			F-02-03-01 F-02-03-02	Ficha de Propuestas para Circular Formato de Circular
	PR-02-04	Control de la Normativa				
	PR-02-05	Elaboración de Informes			F-02-05-00	Informe General
	PR-02-06	Relación con los Centros: Consultas				
	PR-02-07	Relación con los Centros: Visitas				
	PR-02-08	Asesoramiento a Miembros de la Comunidad Educativa				
	PR-02-09	Quejas y Reclamaciones				
	PR-02-10	Reclamaciones sobre Evaluación de Alumnos				
	PR-02-11	Sustitución de Bajas y Permisos	(ext)	Circular de 2-feb-2009	F-Ext-02-11-01 F-Ext-02-11-02 (ext) (ext) (ext) (ext) (ext)	Acta sustitución Bajas Acta sustitución Permisos Impreso I - Comunicación Baja Impreso II - Maternidad Impreso III - Permisos Impreso IV - Reducción de Jornada Impreso V - Excedencia
	PR-02-12	Resultados Académicos de los Centros				
PS-03. Actuaciones Encomendadas	PR-03-01	Planificación de Actuaciones				
	PR-03-02	Actuaciones Prioritarias				
	PR-03-03	Selección de Directores				
	PR-03-04	Escolarización				
	PR-03-05	Comisiones y Tribunales				
	PR-03-06	Expedientes disciplinarios a funcionarios				
	PR-03-07	Evaluaciones de Diagnóstico y Planes de Mejora				
PS-04. Organización y Funcionamiento	PR-04-01	Planificación				
	PR-04-02	Reuniones				
	PR-04-03	Comunicación interior				
	PR-04-04	Guardias				
PS-05. Recursos Humanos	PR-05-01	Cargos, competencias y turnos				
	PR-05-02	Jornada y desplazamientos				
	PR-05-03	Formación				
PS-06. Medición, Análisis y Mejora	PR-00-01	Documentación y Registros	IT-00-01-01 IT-00-01-02 IT-00-01-03	Codificación Documentos SGC Documentación en Red Consignación Cambios Documentos SGC	F-00-01-01 F-00-01-02 F-00-01-03 F-00-01-04 F-00-01-05 F-00-01-06 F-00-01-07 F-00-01-08 F-00-01-09 F-00-01-10 F-00-01-11 F-00-01-12	Encabezado IPE exterior Color Encabezado IPE exterior B-N Encabezado SGC horizontal Encabezado SGC vertical Plantilla Procedimiento Plantilla Control de Cambios Planificación Edición de Documentos Acta sesión Comisión de Calidad Listado Maestro de Documentos Cuadro Control de Registros Propuesta de Documento para SGC Encabezado SGC Excel
	PR-06-01	Auditorías internas			F-06-01-01 F-06-01-02 F-06-01-03 F-06-01-04 F-06-01-05	Programa anual de Auditorías Lista de Auditores internos Plan de Auditoría Lista de comprobación Informe de Auditoría
	PR-06-02	Planificación y Revisión del SGC			F-06-02-01 F-06-02-02	Planificación anual SGC Informe Revisión anual SGC
	PR-06-03	Medición desempeño de Procesos			F-06-03-01	Cuadro de Mando
	PR-06-04	Gestión de No Conformidades			F-06-04-01 F-06-04-02	Sugerencia-Queja Expediente de No Conformidad
	PR-06-05	Gestión de Acciones para la Mejora			F-06-05-01 F-06-05-02	Plan de Acción para la Mejora Informe anual de Acciones para la Mejora
	PR-06-06	Satisfacción del Cliente			F-06-06-01	Informe anual Satisfacción del Cliente

PROCESO	PROCEDIMIENTO		INSTRUCCION TÉCNICA		FORMATO	
	Código	Título	Código	Título	Código	Título
PS-07. Gestión Administrativa	PR-07-01	Entradas y Salidas			F-07-01-01	Sello de Entrada IPE
	PR-07-02	Archivo				
PS-08. Ambiente de trabajo	PR-08-01	Material e Infraestructuras				
	PR-08-02	Ambiente de trabajo				
	PR-00-02	Relación con el Servicio Provincial				

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-xx-xx	<Nombre del Procedimiento>

Fecha última actualización: dd-mes-aaaa

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F0-xx-xx-xx				

I.P.E. Huesca	PROPUESTA DOCUMENTO PARA S.G.C.	Cod. F-00-01-11 Versión: 0.2 Fecha: 08-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Fecha de la propuesta:

Inspector/a, PAS:

Propuesta:

Eliminación Documento existente (Identificación del mismo)

Modificación Documento existente (Identificación del mismo)

Nuevo Documento

Anexo Manual de Calidad

Procedimiento

Formato – Modelo Específico de Informe

Otro Formato

Instrucción Técnica / Protocolo

Se facilita archivo con la modificación o propuesta de nuevo documento
(Resear identificación del mismo: nombre y localización)

No se facilita archivo con la modificación o propuesta de nuevo documento

Argumentación de la propuesta

I.P.E. Huesca	CODIFICACIÓN DOCUMENTOS S.G.C.	Cod. IT-00-01-01
		Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 Versión 0.2

La Codificación de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad se hace atendiendo a las siguientes reglas ejemplificadas:

La numeración de los distintos documentos es correlativa, no respondiendo a ningún otro criterio. Comienza teniendo dos dígitos, pero si fuera preciso se añadirían más.

Manual de Calidad

MC	Manual de Calidad
MC-AX-02	Manual de Calidad, Anexo 2

Procesos

PS-01	Proceso 01
-------	------------

Procedimientos

PR-01-02	Procedimiento 02 del Proceso 01
----------	---------------------------------

Formatos

Los Formatos que han de transformarse en determinados Registros o servir de plantilla para otros Formatos son documentos vacíos, preparados para utilización. En los casos de registros singulares, no hay documento vacío, siendo el propio formato el registro en uso (ejs.: Listado Maestro de Documentos, Listado de Auditores internos, Cuadro de Mando...).

F-01-02-03	Formato 03 del Procedimiento 02 del Proceso 01
F-02-00-02	Formato 02 del Proceso 02 (no incluido en ningún Procedimiento)
F-00-02-01	Formato 01 del Procedimiento 02 (no incluido en ningún Proceso)

Instrucciones Técnicas

IT-01-02-03	Instrucción Técnica 03 del Procedimiento 02 del Proceso 01
IT-02-00-03	Instrucción Técnica 03 del Proceso 02 (no incluida en ningún Procedimiento)
IT-00-01-05	Instrucción Técnica 05 del Procedimiento 01 (no incluida en ningún Proceso)

Documentación externa

Para la Documentación Externa solo se prevé la Codificación si interesa. Si no es así, se identifica el documento con su título y se archiva convenientemente.

F-Ext-01-02-03	Formato externo 01, afecta al Procedimiento 02 del Proceso 01
IT-Ext-02-01-03	Instrucción Técnica externa 03, afecta al Procedimiento 01 del Proceso 02
Ext-04	Otra Documentación Externa, número correlativo 04

I.P.E. Huesca	INSTRUCCIONES DOCUMENTACIÓN EN RED	Cod. IT-00-01-02 Versión: 0.1 Fecha: 08-jun-2010
		Página 1 de 2 <otros datos>

1. OBJETIVO

Definir la organización en la Red informática interna de Inspección de las carpetas que albergan la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

La documentación del Sistema y los Registros generados que deban guardarse en Red

3. Acceso a la Red Informática

Desde cada puesto de trabajo de la IPE se puede acceder a la *Carpeta de SGC*, según la siguiente ruta:

H:\educahu\inspecci\SGC

Dentro de esa carpeta, la estructura de subcarpetas responde a la estructura documental del sistema:

Archivo Histórico
Comisión de Calidad
Registros
SGC Documentación Exterior
SGC MC Manual de Calidad
SGC PR-00-01 Documentación y Registros
SGC PR-00-02 Relación con el Servicio Provincial
SGC PS-01 Análisis de Dotaciones de Centros
SGC PS-02 Supervisión y Asesoramiento
SGC PS-03 Actuaciones Encomendadas
SGC PS-04 Organización y Funcionamiento
SGC PS-05 Recursos Humanos
SGC PS-06 Medición Análisis y Mejora
SGC PS-07 Secretaría de Inspección
SGC PS-08 Ambiente de trabajo

Todos los miembros de la Inspección Provincial (Inspectores y Personal de Secretaría) tienen acceso a estas carpetas para ver y utilizar su contenido. Para hacer modificaciones se restringe el permiso al Responsable de Calidad y al Inspector Jefe, que siempre las harán de acuerdo con las indicaciones que marquen los procedimientos e instrucciones del propio sistema.

Constituye una excepcionalidad la carpeta de *Registros*, a la que tienen acceso todos para guardar los Registros que lo requieran, de acuerdo con los correspondientes Cuadros de Control de Registros de cada Procedimiento.

Las carpetas que comienzan con las siglas SGC contienen la Documentación vigente del Sistema de Gestión de la Calidad: Manual de Calidad, Procedimientos,

I.P.E. Huesca	CONSIGNACIÓN CAMBIOS DOCUMENTOS S.G.C.	Cod. IT-00-01-03
		Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 Versión 0

Instrucciones para consignación de cambios de Documentos:

Los cambios de todos los Documentos de un Procedimiento se recogen en el Cuadro de Control de Cambios que forma parte del Documento que describe el Procedimiento (PR-XX-XX)

Cuando un Documento sufre variaciones, da lugar a una nueva versión del mismo, que queda registrada en el Cuadro de Control de cambios con la fecha de entrada en vigor y una somera descripción de la modificación sufrida.

Las versiones de cada Documentos del SGC están numeradas con dos niveles de relevancia separados por un punto (nivel 1 y nivel 2), siendo el número anterior al punto el nivel de versión con mayor rango (nivel 1).

Así, a modo de ejemplo:

Para un Procedimiento, la versión 1.2 se diferencia de la 1.3 (cambia únicamente el nivel 2 de versión) en una modificación (de nivel 1) de algún documento del Procedimiento.

Sin embargo, la versión 1.3 se diferencia de la 2.1 (hay un cambio de nivel 1 y comienza nueva numeración del nivel 2) por una modificación del propio Procedimiento (que afectará, o no, también a otros documentos del mismo).

En el caso de Formatos e Instrucciones Técnicas, la versión 1.2 se diferencia de la 1.3 (cambia únicamente el nivel 2 de versión) en una modificación de pequeña trascendencia que no condiciona un cambio de versión del Procedimiento. No obstante, se registra en el Cuadro de Control de cambios.

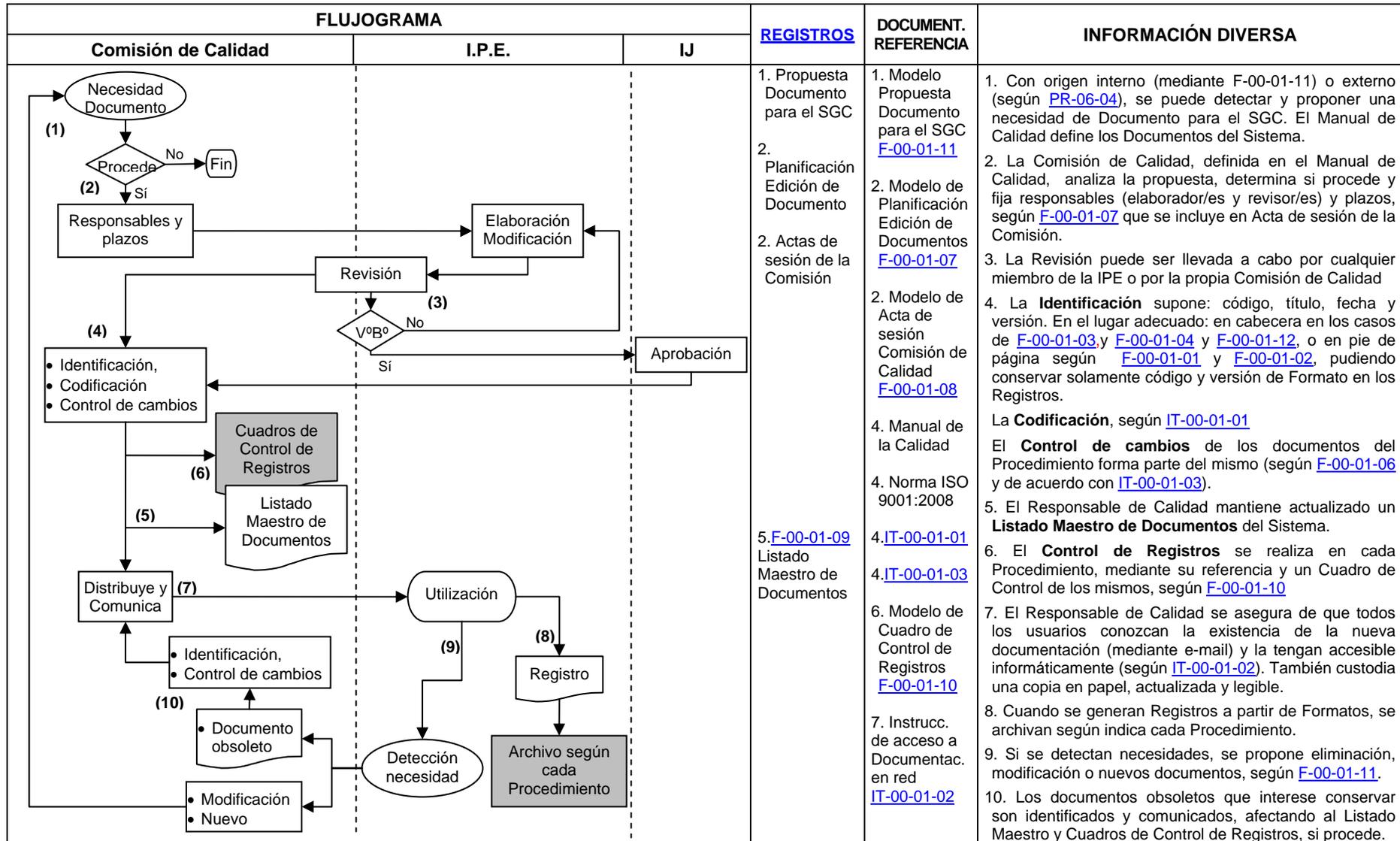
Por otra parte, la versión 1.3 se diferencia de la 2.1 por un cambio más profundo del documento que sí afecta también a un cambio de versión del Procedimiento (aunque sólo en el nivel 2 si no afecta a la organización del Procedimiento)

Los Responsables de elaboración, revisión y aprobación del último cambio de versión de nivel 1 del Procedimiento se hacen constar en el correspondiente cuadro.

En los cambios de versión de nivel 2 del Procedimiento se pueden hacer constar si las circunstancias así lo aconsejan.

Si en algún caso interesara identificar los responsables de alguna versión de algún otro documento, se hará en la casilla de *Descripción de la modificación* del propio documento.

I.P.E. Huesca	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		Cod. PR-00-01 Versión 0.3 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Controlar y tener disponible la Documentación y los Registros del SGC, concretando los mecanismos de elaboración, modificación y eliminación de Documentos.	Alcance: Los Documentos que forman parte del Sistema, los Registros que se generan y la documentación externa que le afecta.	Página 1 de 5 <otros datos>



I.P.E. Huesca	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		Cod. PR-00-01 Versión 0.3 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Controlar y tener disponible la Documentación y los Registros del SGC, concretando los mecanismos de elaboración, modificación y eliminación de Documentos.	Alcance: Los Documentos que forman parte del Sistema, los Registros que se generan y la documentación externa que le afecta.	Página 2 de 5 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-00-01 DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		
0	09-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
0.3	08-jun-2010	Nuevo documento: IT-00-01-03
F-00-01-01 ENCABEZADO IPE EXTERIOR COLOR		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-02 ENCABEZADO IPE EXTERIOR B-N		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-03 ENCABEZADO SGC HORIZONTAL		
0	26-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento

I.P.E. Huesca	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		Cod. PR-00-01 Versión 0.3 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Controlar y tener disponible la Documentación y los Registros del SGC, concretando los mecanismos de elaboración, modificación y eliminación de Documentos.	Alcance: Los Documentos que forman parte del Sistema, los Registros que se generan y la documentación externa que le afecta.	Página 3 de 5 <otros datos>

0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-04 ENCABEZADO SGC VERTICAL		
0	26-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-05 PLANTILLA PROCEDIMIENTO		
0	26-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-06 PLANTILLA CONTROL DE CAMBIOS		
0	26-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Modificación para contener todos los documentos de cada procedimiento y tener el Historial de cambios de todos en el Procedimiento. Cambio nomenclatura Formatos.
F-00-01-07 PLANIFICACIÓN EDICIÓN DE DOCUMENTOS		
0	09-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-08 ACTA SESIÓN COMISIÓN DE CALIDAD		
0	10-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

I.P.E. Huesca	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		Cod. PR-00-01 Versión 0.3 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Controlar y tener disponible la Documentación y los Registros del SGC, concretando los mecanismos de elaboración, modificación y eliminación de Documentos.	Alcance: Los Documentos que forman parte del Sistema, los Registros que se generan y la documentación externa que le afecta.	Página 4 de 5 <otros datos>

F-00-01-09 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		
0	11-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-10 PLANTILLA CUADRO CONTROL DE REGISTROS		
0	12-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-11 PROPUESTA DE DOCUMENTO PARA SGC		
0	09-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-00-01-12 ENCABEZADO SGC EXCEL		
0	22-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
IT-00-01-01 CODIFICACIÓN DOCUMENTOS SGC		
0	09-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
IT-00-01-02 DOCUMENTACIÓN EN RED		
0	12-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	08-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento
IT-00-01-03 CONSIGNACIÓN CAMBIOS DOCUMENTOS SGC		
0	08-jun-2010	Elaboración inicial

I.P.E. Huesca	DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS		Cod. PR-00-01 Versión 0.3 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Controlar y tener disponible la Documentación y los Registros del SGC, concretando los mecanismos de elaboración, modificación y eliminación de Documentos.	Alcance: Los Documentos que forman parte del Sistema, los Registros que se generan y la documentación externa que le afecta.	Página 5 de 5 <otros datos>

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.3

<u>Elaborado:</u> 08-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

**ACUERDO DE 29 DE JUNIO DE 2006, DE LA MESA SECTORIAL DE EDUCACIÓN,
POR EL QUE SE ESTABLECEN DETERMINADAS MEDIDAS EN RELACIÓN CON EL PROFESORADO
SINGULAR ITINERANTE Y EL PROFESORADO QUE COMPARTIEN CENTRO, EN EL ÁMBITO DEL
PERSONAL DOCENTE NO UNIVERSITARIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.**

PRIMERO.- Objeto

El presente Acuerdo tiene por objeto regular determinados aspectos de las condiciones de trabajo del siguiente personal docente no universitario de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- 1.- Maestros singulares itinerantes
- 2.- Profesores de Enseñanza Secundaria y Profesores Técnicos de Formación Profesional que compartan Institutos, Secciones o Centros de E.P.A. de una misma o distinta localidad.
- 3.- Personal laboral fijo con función docente que en su horario semanal realice desplazamientos para impartir docencia directa con alumnos.

También será de aplicación lo dispuesto en el apartado quinto de este Acuerdo a los maestros que pertenezcan a los Equipos Directivos de C.R.A.s.

SEGUNDO.- Ámbitos de itinerancia y puestos compartidos.

1.- La Administración Educativa determinará en la plantilla publicada en el B.O.A., las localidades que comprende el ámbito de itinerancia de cada uno de los puestos de trabajo singular itinerante.

Se dará cuenta a la Comisión de Seguimiento de las variaciones en los ámbitos de itinerancias llevadas a cabo al inicio del curso escolar.

2.- La modificación del ámbito de la itinerancia de un puesto singular itinerante conllevará la posibilidad de renuncia al puesto por parte de quien se halle destinado en el mismo. Se aplicarán en este caso las condiciones generales en cuanto a la supresión de puestos y los interesados se atenderán a lo que las mismas dispongan.

3.- En el caso de puestos que deban compartir su centro de destino, en el momento que se anuncie su cobertura se indicará el centro donde tendrá su sede, así como el centro con el que debe compartir su docencia.

TERCERO.- Itinerarios

1.- Conforme a las necesidades organizativas de los Centros y con el fin de garantizar la debida atención a todos los alumnos, anualmente se establecerán dentro de las localidades que comprenda el ámbito de itinerancia de cada uno de los puestos singulares, las localidades a atender y los itinerarios a realizar por el titular del mismo.

Se tenderá a que los desplazamientos se reduzcan lo máximo posible y la atención a las localidades situadas en una misma ruta se realice, empezando en la localidad más lejana acercándose paulatinamente a la más próxima a la sede del profesor.

2.- Por cada uno de los docentes itinerantes o compartidos se elaborará una declaración individual que recogerá los itinerarios a realizar semanalmente, los kilómetros acreditados y la matrícula del vehículo utilizado para los desplazamientos. Este documento deberá contar con la firma del Director del Centro y el visado de la Inspección de Educación, que deberá efectuarse antes del 1 de noviembre del curso que corresponda.

En cada itinerario se indicará la localidad considerada como sede del profesor; la/s localidades de inicio y finalización de la actividad docente, o en su caso el punto de referencia establecido para el cómputo de kilómetros; la/s localidades visitada/s; los kilómetros que conlleva el recorrido, y si fuera necesario, la indemnización por manutención.

El diseño de las rutas contemplará, siempre que lo permitan las necesidades del servicio, los desplazamientos por sesiones completas de mañana o tarde.

3.- En los supuestos en que, por causas de fuerza mayor, la ruta habitual resulte intransitable, se contabilizarán los kilómetros recorridos en los itinerarios alternativos.

4.- Ningún profesor realizará más de 200 kms. semanales con carácter general. En casos excepcionales podrá ser sobrepasada esa distancia con acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

5.- El profesorado itinerante atenderá como máximo tres localidades diarias. Excepcionalmente se podrá aumentar esta cifra en una localidad previo acuerdo en la Comisión de Seguimiento.

6.- La determinación de estos itinerarios garantizará el cumplimiento de los tiempos lectivos asignados a cada área o actividad docente y se organizará procurando que los desplazamientos queden reducidos al mínimo necesario para el correcto desempeño de la función docente.

7.- En caso de que entre dos o más localidades haya itinerarios alternativos, y uno de ellos implique menor riesgo para el itinerante, podrá elegirse el de más largo recorrido en aras de una mayor seguridad.

8.- Transitoriamente, y por razones organizativas debidamente justificadas, un puesto definido como singular itinerante podría comportar la permanencia en una sola localidad durante un curso escolar, siendo esta localidad la referencia temporal del puesto de trabajo, que tendrá la consideración transitoria de ordinario. La situación indicada anteriormente no dará lugar a compensación ni económica ni horaria, pudiendo solicitar el interesado el desplazamiento de su puesto de trabajo.

9.- Cuando por causas sobrevenidas un profesor no pueda itinerar, podrá solicitar la iniciación de un expediente administrativo, que en su caso, podrá conducir al reconocimiento de la situación de desplazado, o en su caso la de suprimido.

10.- El profesor itinerante que demuestre documentalmente su residencia en cualquiera de las localidades del CRA, tendrá como origen y fin para el cómputo de kms. dicha localidad de residencia.

Aquellos profesores itinerantes no pertenecientes a un C.R.A., que se encuentren en la situación anterior, tendrán como referencia su Centro de destino.

CUARTO.- Horarios.

1.- Los principios que guiarán la confección de los horarios de este profesorado serán, la adecuada atención del alumnado, el máximo aprovechamiento de los recursos, así como otras necesidades de organización de los centros que puedan surgir.

El cómputo total de la jornada lectiva del profesorado itinerante vendrá determinado por:

- El horario destinado a la docencia directa en su especialidad y, en su caso, aquellas otras que se le asignen.
- Los tiempos de reducción horaria contemplados en el párrafo 2 de este apartado.
- El tiempo destinado para la realización de aquellas otras funciones que le fueran asignadas, en las mismas condiciones que el resto del profesorado de su centro.
- El tiempo de recreo.

2.- Para la elaboración del horario del profesorado itinerante o compartido se realizará la compensación horaria lectiva semanal teniendo en cuenta la siguiente tabla:

PROFESORADO ITINERANTE O COMPARTIDO QUE SE DESPLACE DENTRO DE UNA MISMA LOCALIDAD:

1 hora o períodos lectivos por cada uno de los centros distintos al de destino.

PROFESORADO COMPARTIDO QUE SE DESPLACE ENTRE DOS CENTROS DE DISTINTA LOCALIDAD

1 periodo lectivo por dicho desplazamiento, salvo que la duración real fuera superior a un periodo lectivo, en cuyo caso se computará el tiempo real de desplazamiento.

PROFESORADO SINGULAR ITINERANTE QUE SE DESPLACE ENTRE DISTINTAS LOCALIDADES:

Hasta 70 km. semanales	1 Tarde ó 2 horas
Hasta 160 km. semanales	2 Tardes ó 4 horas
Hasta 210 km. semanales	3 Tardes ó 6 horas
Hasta 240 km. semanales	3 Tardes y 2 horas

Por parte de la Comisión de seguimiento prevista en el apartado 6º se podrá realizar un análisis individualizado de determinados Centros que se considere oportuno, al objeto de introducir los elementos correctores que correspondan.

Las reducciones horarias se aplicarán sobre las 25 horas del horario lectivo, al principio o al final de la jornada, salvo excepciones y con visto bueno de la Comisión de Seguimiento.

En los periodos de reducción horaria no se tendrá obligación de realizar ningún tipo de actividad docente, salvo situaciones excepcionales.

3.- El profesorado itinerante que tenga la condición de especialista podrá realizar otras tareas de apoyo en el Centro, en las mismas condiciones que el resto de los docentes del Claustro, sólo cuando la atención al alumnado esté cubierta en su especialidad.

Cuando este apoyo se realice efectuando sustituciones de carácter transitorio, por un periodo máximo de 5 días lectivos, la reducción horaria se adaptará a las necesidades del servicio, sin perjuicio de la reducción horaria del profesor/a itinerante. Las sustituciones que requieran desplazamientos serán repartidas equitativamente entre todo el profesorado itinerante del centro, siempre que las necesidades del servicio lo permitan.

4.- Las horas complementarias de obligada permanencia en el Centro, deberán realizarse por el profesorado itinerante con los mismos criterios que para el resto de los docentes que integran el Claustro, adaptándose a las peculiaridades de su puesto de trabajo.

5.- Los desplazamientos por motivos de actividades complementarias o para reuniones de coordinación se contabilizarán dentro del horario complementario de obligada permanencia en el Centro.

6.- Dada la diversidad de localidades que componen el ámbito de los Colegios Rurales Agrupados y, por tanto, la existencia de diferentes días no lectivos por ser fiestas locales, el profesorado itinerante disfrutará de permiso cuando tenga lugar la fiesta en la localidad que tenga determinada como sede o en la localidad donde ejerza de tutor. En otro caso se pondrá de acuerdo con el Equipo Directivo y de dicho acuerdo se dará conocimiento al Servicio Provincial.

Igual criterio se aplicará a los profesores que compartan varios centros, con referencia al centro de origen.

7.- Aquellos funcionarios con la condición de itinerante que transitoriamente, por razones médicas, tengan dificultades para el desempeño de su puesto de trabajo, podrán dejar de itinerar, pasando a ocupar otro puesto de trabajo en el Centro de destino o en otro de la provincia. En este último caso, el puesto adjudicado será, al menos, similar al puesto del que es titular, pudiendo optar el interesado entre los disponibles en ese momento.

Así mismo se le dará idéntico tratamiento a las funcionarias embarazadas a partir del quinto mes de gestación.

8.- Para el profesorado itinerante o compartido que atienda a más de un centro dentro de su misma u otra localidad de destino realizará jornadas completas en los

centros, o excepcionalmente, sesiones de mañana o de tarde completas. En ningún caso se desplazará durante estas últimas.

Las horas complementarias de este profesorado se distribuirán de forma equilibrada entre los diferentes Centros en que imparta docencia, coordinando la participación en las reuniones de Claustro o Departamento en su caso.

9.- Por razones de distancia o tiempo de desplazamiento, las áreas impartidas por profesores especialistas podrán ser agrupadas en dos periodos lectivos que no podrán ser superiores a 90 minutos, siempre que existan circunstancias que así lo aconsejen y se garantice el cumplimiento horario del tiempo de enseñanza establecido. Asimismo, se evitará programar sesiones de menor duración que un periodo lectivo ordinario.

10.- En los Colegios Rurales Agrupados, dada su peculiaridad y para facilitar la coordinación pedagógica entre los miembros del claustro de profesores, el horario semanal de actividades lectivas se podrá organizar en cinco periodos de mañana y cuatro de tarde, que sumen en total veinticinco horas. La tarde disponible se dedicará a reuniones de coordinación. No se utilizará como tiempo de reducción horaria del profesorado itinerante aquel que el centro haya establecido para llevar a cabo sus reuniones.

11.- De conformidad con lo establecido en la Orden de 22 de agosto de 2002, los maestros itinerantes no desempeñarán tutorías cuando puedan ser adjudicadas al resto del profesorado.

12.- En lo no regulado en este acuerdo respecto del personal docente itinerante o compartido, se estará a lo dispuesto en las disposiciones que regulen la organización y funcionamiento de los Centros Docentes Públicos y demás normativa aplicable.

QUINTO.- Compensaciones económicas.

1.- Sin perjuicio de la aplicación de las indemnizaciones previstas en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, o la normativa que lo sustituya y otras que legalmente les correspondan, el profesorado contemplado en este Acuerdo percibirá anualmente una compensación económica que vendrá determinada por los siguientes módulos:

Hasta 30 kms. semanales	93,00 €
Hasta 60 kms. “	186,00 €
Hasta 90 kms. “	278,00 €
Hasta 120 kms. “	371,00 €
Hasta 150 kms. “	464,00 €
Hasta 180 kms. “	557,00 €
Hasta 210 kms. “	650,00 €
Más de 240 kms. “	743,00 €

Las compensaciones a que se refiere la presente tabla, así como cuantos condicionados quedan reflejados en el presente Acuerdo, estarán sujetos a la previa y expresa aprobación del Órgano de Gobierno de la Comunidad Autónoma.

2.- Los importes reflejados en la tabla anterior, serán incrementados anualmente, en función del I.P.C. de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3.- El cálculo de los kilómetros para la compensación económica correspondiente se realizará desde la localidad donde el profesor inicie su actividad docente directa o el punto de referencia establecido para dicho cálculo, salvo que acredite previamente su presencia en la localidad donde radique su sede. El cálculo finalizará en la localidad donde termine su actividad docente o el punto de referencia establecido para dicho cálculo, salvo que acredite que posteriormente se persona en la localidad determinada como su sede. Se computará desde el primero hasta el último de los recorridos de la jornada, es decir, el total de los kilómetros de ida y vuelta acreditados.

4.- El Departamento de Educación, Cultura y Deporte se compromete a indemnizar al profesorado incluido en este Acuerdo, por los gastos extraordinarios derivados de accidentes de tráfico acaecidos en desplazamientos efectuados por razón de servicio, hasta un importe de 15.000 euros.-

5.- Con el objeto de evitar desplazamientos innecesarios, cuando el profesorado itinerante finalice la jornada de trabajo de la mañana a una distancia superior a 30 km. de la localidad de referencia o cuando el tiempo de regreso sea superior a 25 minutos tendrá derecho a la percepción de media dieta. Asimismo, cuando por dificultades sobrevenidas o causas de fuerza mayor impidan su regreso en el tiempo establecido anteriormente.

SEXTO.- Comisión de seguimiento

Con el fin de asegurar la correcta aplicación e interpretación del presente acuerdo se constituirá una Comisión de Seguimiento formada por representantes de la Administración y de las Organizaciones Sindicales firmantes del mismo. Esta Comisión se reunirá una vez iniciado el curso escolar para aprobar las situaciones excepcionales contempladas en este Acuerdo, así como a la finalización de cada curso escolar para analizar las incidencias producidas durante el mismo y tomar parte en la elaboración de las instrucciones de aplicación del presente Acuerdo.

SÉPTIMO.- Aplicación del Acuerdo.

Las disposiciones del presente Acuerdo producirán efectos durante cinco cursos escolares, contados a partir del curso 2006/2007, prorrogándose tácitamente su vigencia al finalizar dicho periodo en tanto no medie denuncia expresa de las partes firmantes.

CIRCULAR SOBRE ITINERANCIAS

Con independencia del envío del Anexo I de itinerancias antes del 1/10/07, de acuerdo con lo señalado en el oficio de remisión del DOC y otros documentos, y al objeto de aclarar, actualizar y ampliar los datos sobre itinerancias de su centro, según las instrucciones del Acuerdo de 3 de julio de 2006, y la Resolución de 2 de julio de 2004 se envían los siguientes documentos (A,B,C) que también se enviarán por correo electrónico.

Todos los documentos citados deberán remitirse debidamente cumplimentados antes del 20 de octubre (A y B) o trimestralmente (C) en formato papel y por correo electrónico (a la secretaría de inspección, sitehu@aragon.es)

DOCUMENTO A “APROBACIÓN EXTRAORDINARIA”

Este documento tiene como fin recoger las incidencias que caracterizan las itinerancias de su centro, y aprobadas en su momento bien por Resolución del Director del Servicio Provincial o por la Comisión de Itinerancias, ya que dichas autorizaciones tienen carácter permanente, siempre que no cambien las condiciones del centro. Por ello se le pide un resumen histórico hasta junio de 2007, que consta de los siguientes apartados:

- 1.- Residencias autorizadas en localidades no pertenecientes a un CRA, pero inscritas en su ámbito geográfico.
- 2.-Puntos extraordinarios de referencia, debidamente autorizados.
- 3.-Recorridos alternativos, autorizados.
- 4.- Autorización de subsedes.

DOCUMENTO B - “TABLA DE COMPENSACIÓN ANUAL. SITUACIÓN INICIAL”

Recoge los itinerantes del centro a principio de curso, con las características de sus itinerancias, de acuerdo con la declaración individual (Anexo I), más las itinerancias del equipo directivo con los kilómetros que realizarán regularmente en función de su cargo, y que computarán a efectos de compensación anual.

Los datos de este documento tienen carácter de previsión de kilómetros e itinerancias.

DOCUMENTO C - “TABLA DE COMPENSACIÓN ANUAL. TRIMESTRAL”

1.- A partir de este curso, y para este concepto, es decir para el CALCULO DE LA COMPENSACIÓN ECONÓMICA ANUAL, se va a sustituir la certificación anual que se venía enviando al Servicio Provincial a final de cada curso, por el modelo de ficha que ahora adjuntamos,

y que se envía por correo electrónico con estas mismas instrucciones. Esta tabla se deberá remitir al finalizar cada trimestre.

Los datos de este documento tienen carácter de concreción de la previsión del Documento B.

Con su firma, el Director certifica la veracidad de los datos.

2.- Por tanto, en la nueva TABLA denominada de *Compensación Anual del profesorado itinerante*, cuya copia impresa adjuntamos, y que todos los centros con profesorado itinerante deben remitir al finalizar cada trimestre, se relacionarán los profesores itinerantes y los Kilómetros recorridos cada mes **para la atención directa a alumnos exclusivamente**. También se incluirán los miembros de los cargos directivos que tengan desplazamientos originados en razón de su cargo en horario lectivo, sean itinerantes o no, efectuados con un sentido regular y semanal y motivados por la gestión y dirección del CRA, excluyendo los desplazamientos a la sede del CRA para realizar reuniones semanales de coordinación, claustros y sesiones de evaluación, que como en el resto del profesorado no computan a los efectos de la compensación económica anual. Tampoco se incluirá la asistencia a reuniones puntuales convocadas por instancias ajenas al propio centro, convocatorias administrativas, actividades de formación, etc.

3.- La cuantificación de Kilómetros recorridos cada mes y trimestre de curso, debe estar basada en las declaraciones y nominillas mensuales que presentan estos profesores, descontando aquellos Kilómetros que no computen a efectos de la compensación anual.

4.- En la relación de profesores deberán incluir, únicamente, aquellos que tengan la condición de singular itinerante y los cargos directivos de CRAs en las condiciones más arriba señaladas, tanto los que han ejercido todo el curso, como aquellos otros destinados temporalmente a cubrir una baja.

5.- La ficha deberán remitirla los centros al finalizar cada trimestre de curso en las fechas límite de 11.01.08, 28.03.08 y 24.06.06. Es importante respetar las fechas y no olvidar ningún profesor, para que al final de curso, se pueda incluir esta compensación anual a todo el profesorado declarado y certificado por los directores de los centros.

Huesca, 8 de octubre de 2007
EL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL

Fdo. Guillermo Iturbe Polo

SRES. DIRECTORES DE LOS CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA, Y EDUCACIÓN DE ADULTOS CON PROFESORADO ITINERANTE DE HUESCA Y PROVINCIA.



Departamento de Educación
y Ciencia

Servicio Provincial de Huesca
Inspección

Nº 2 - 2007/08

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-02-02	Supervisión de Itinerancias

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
Anexo I	Organización de Itinerancias	Inspector/a coordinador/a de Itinerancias	Secretaría IPE	5 años
Docum. B	Previsión de compensación económica de itinerancias	Inspector/a coordinador/a de Itinerancias	Secretaría IPE	5 años

TABLA DE COMPENSACIÓN ECONÓMICA ANUAL.- PROFESORADO ITINERANTE.- CURSO 20xx/20xx (Jornada Completa)

CENTRO: _____

Situación inicial

Nº	NIF	APELLIDOS Y NOMBRE (1)	CARGO DIRECTIVO QUE PROCEDA (2)	ESPECIALIDAD	SEDE	KM. RECORRIDOS semanalmente	KM. PARA DEDUC. LECTIVA	1/2 DIETA	Nº Horas lectivas impartidas realmente	Deducción lectiva por itinerancia	LOCALIDADES A DONDE SE ITINERA
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
CARGOS DIRECTIVOS QUE ITINEREN EN FUNCIÓN DEL CARGO											

(1) Sólo profesorado singular itinerante del centro y cargos directivos de CRAs, según condiciones del Acuerdo de 3 de julio de 2006 sobre profesorado singular itinerante y compartido.

(2) Señalar con "D", "JE" o "S" cuando se trate de Director, Jefe de Estudios o Secretario/a de un CRA.

_____, a ____ de _____ de 200__

El Director del Centro

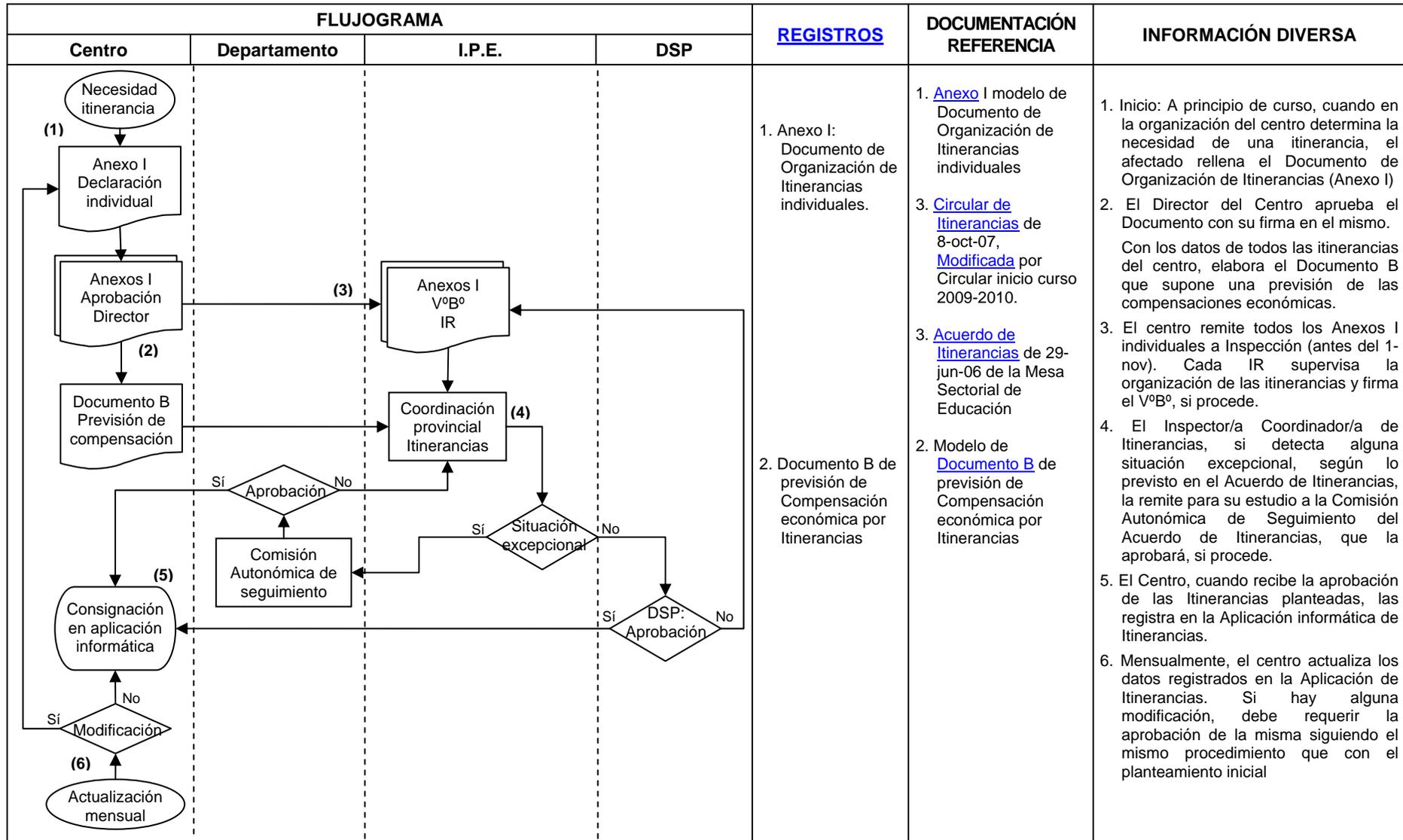
(Sello)

3.1.3 Itinerancias

Se remite a la Circular nº 2 del Curso 2007-2008 sobre Itinerancias (en especial al punto 5 respecto del cumplimiento de las fechas límite de entrega de documentación, con el fin de no generar retrasos innecesarios en los trámites de pago de las compensaciones económicas). Se hacen, sin embargo, las siguientes consideraciones:

- ⇒ Se cumplimentará el Anexo I de itinerancias (centros de Infantil y Primaria), remitiéndose a continuación al Servicio Provincial. Tras su aprobación, el centro lo reflejará en la nueva aplicación informática.
- ⇒ Mensualmente se registran los movimientos siempre que no haya variaciones en cuanto a distancias y horarios. Si existen, se solicita autorización al Servicio Provincial y cuando ésta se recibe, el centro procederá a su registro en la nueva aplicación informática.
- ⇒ Quedan eliminados los antiguos Anexos X a), b) y c) (registros trimestrales). Se mantienen, no obstante, el I y el X. Se recuerda que en éste último (Documento B) deben figurar de forma distinta, aun cuando correspondan a una misma persona, los kilómetros recorridos debido al carácter itinerante del desempeño docente y los kilómetros recorridos por los cargos directivos originados en razón de su cargo en horario lectivo, sean itinerantes o no, efectuados con un servicio regular y semanal y motivados por la gestión y dirección del CRA.
- ⇒ En relación con la implantación de la nueva aplicación informática, tanto para la gestión de las dietas como para las itinerancias, el Servicio Provincial remitirá a los centros las instrucciones pertinentes.

I.P.E. Huesca	SUPERVISIÓN DE ITINERANCIAS		Cod. PR-02-02 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Supervisar, para aprobación, la organización de itinerancias del profesorado singular itinerante y del profesorado que comparte centro.	Alcance: Las itinerancias del profesorado.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	SUPERVISIÓN DE ITINERANCIAS		Cod. PR-02-02 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Supervisar, para aprobación, la organización de itinerancias del profesorado singular itinerante y del profesorado que comparte centro.	Alcance: Las itinerancias del profesorado.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-02-02 SUPERVISIÓN DE ITINERANCIAS		
0	05-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	- Paginación automática - Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
Todos los Formatos e Instrucciones de este Procedimiento son externos		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.2

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-02-03	Elaboración de Circulares

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-02-03-01	Ficha de propuestas para Circular	Inspector Jefe	Red\Jefatura	3 años
F-02-03-02	Circular	Inspector Jefe	Red\Curso xxxx\Circulares	5 años
	Fax remisión Circular	Secretaría IPE	Secretaría IPE	3 años
	e-mail remisión Circular	Secretaría IPE	Correo-e Secretaría IPE	3 años

I.P.E. Huesca	FICHA DE PROPUESTAS PARA CIRCULAR	Cod. F-02-03-01 Versión: 0.2 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Fecha de la propuesta:

Inspector/a:

Circular:

Inicio de Curso

Final de Curso

Otra: Ya prevista:

Propuesta de una nueva (Concretar tema y motivación en el apartado de "Asunto a tratar")

Asunto a tratar (Concreción y motivación):

**CIRCULAR DE CURSO -
PARA CENTROS DE PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE HUESCA**

ÍNDICE

	<u>pág</u>
0. Introducción	
1.	
2.	
2.1.	
2.2.	
2.2.1.....	
2.2.2.....	
2.2.3.....	
2.2.4.....	
3.	

0. INTRODUCCIÓN

Es por ello que se reitera a todos los centros que mantengan habitualmente en uso sus direcciones de correo electrónico, las consulten cotidianamente y, si hubiera algún cambio en las mismas, lo comuniquen a Secretaría de inspección (sitehu@aragon.es).

Recordamos también el interés de utilizar habitualmente la **página web del Departamento** de Educación, Cultura y Deporte <http://www.educaragon.org/> para información de novedades y acceso a la mayoría de la normativa reseñada en esta circular.

1.

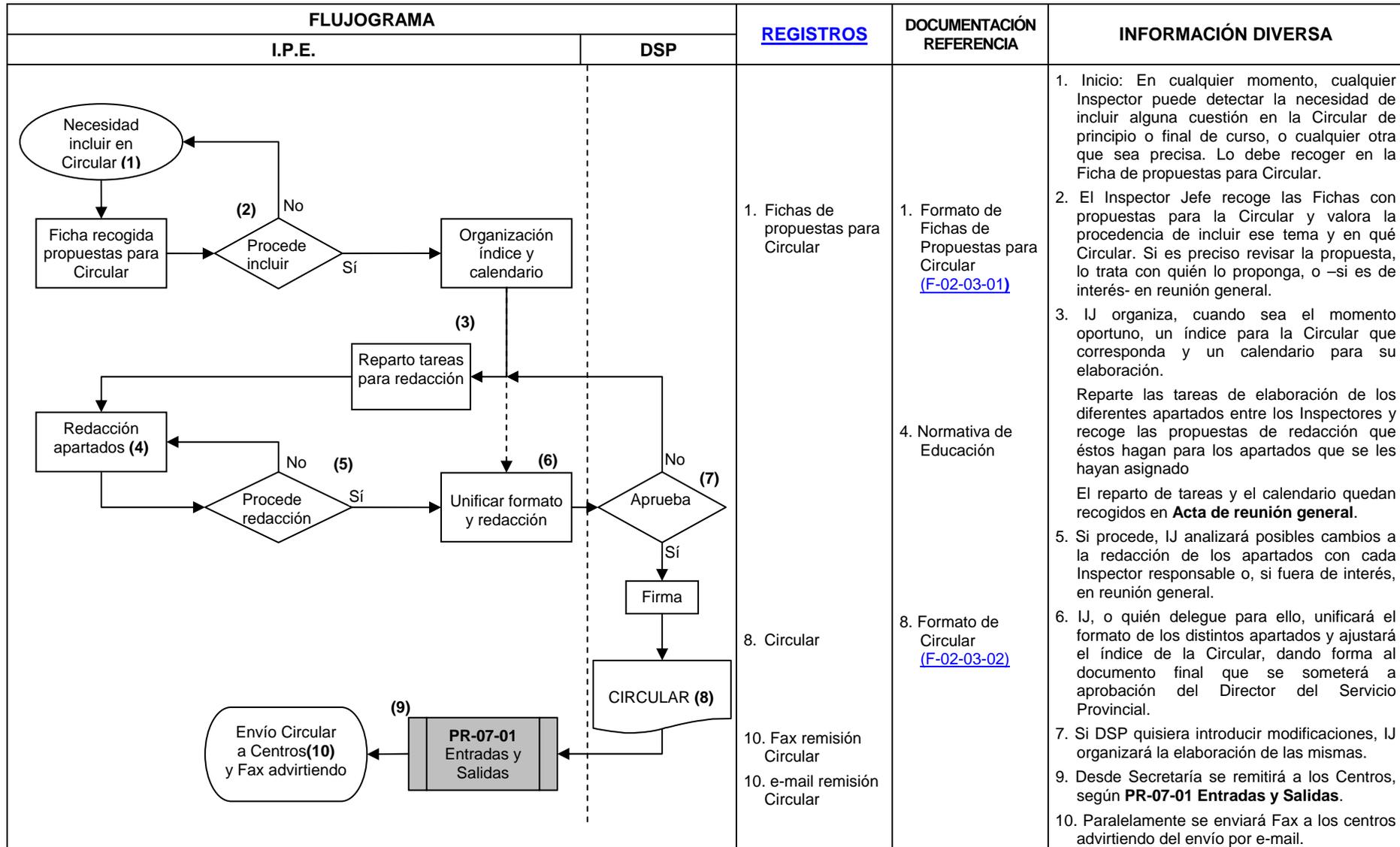
Párrafo 1

Huesca a de de
EL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL
DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE DE HUESCA

Fdo.:

SRES./AS. DIRECTORES/AS DE CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE HUESCA.

I.P.E. Huesca	ELABORACIÓN DE CIRCULARES		Cod. PR-02-03 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Elaboración de las Circulares a Centros que sean responsabilidad de la Inspección Provincial.	Alcance: Las propuestas de Circular que tenga que hacer la IPE a DSP	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	ELABORACIÓN DE CIRCULARES		Cod. PR-02-03 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Elaboración de las Circulares a Centros que sean responsabilidad de la Inspección Provincial.	Alcance: Las propuestas de Circular que tenga que hacer la IPE a DSP	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-02-03 ELABORACIÓN DE CIRCULARES		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-02-03-01 FICHA PROPUESTAS PARA CIRCULAR		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-02-03-02 FORMATO DE CIRCULAR		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.2

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010	<u>Revisado:</u> <Fecha>	<u>Aprobado:</u> <Fecha>
Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<Responsable>	<Responsable> Inspector Jefe

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-02-05	Elaboración de Informes

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
	Modelos de Informes	Inspector Jefe	Base de datos de Informes	Permanente
	Informe	Secretaría IPE	Secretaría IPE	Permanente
	Resolución DSP	Secretaría IPE	Secretaría IPE	Permanente

CENTRO:
LOCALIDAD:
ASUNTO:
FECHA:
INSPECTOR:

NORMATIVA DE REFERENCIA

-

HECHOS Y ACTUACIONES

ANÁLISIS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA

PROPUESTA

Huesca a
EL INSPECTOR DE EDUCACIÓN

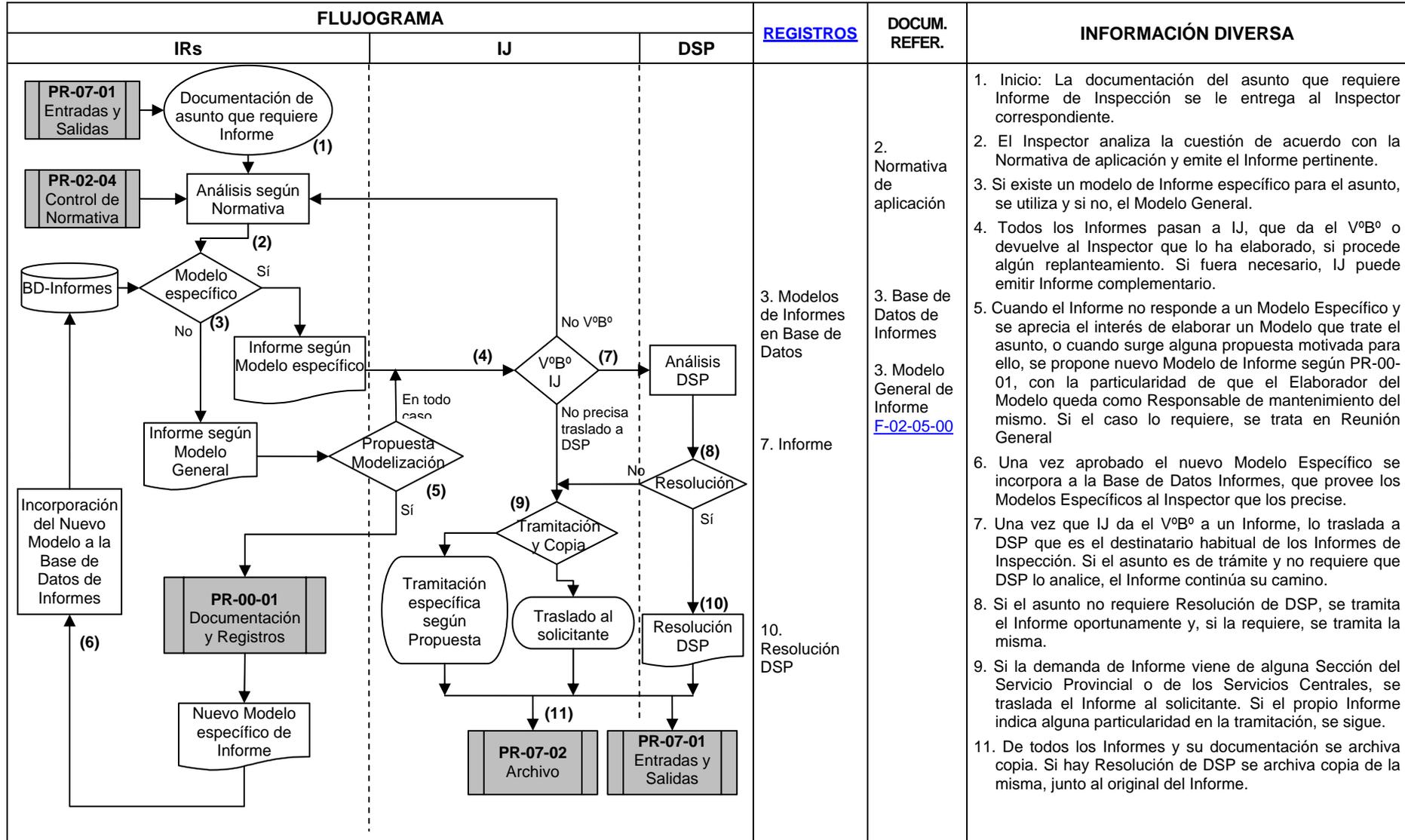
VºBº EL INSPECTOR JEFE

Fdo.:

Fdo.:

**SR. DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE.
Huesca.-**

I.P.E. Huesca	ELABORACIÓN DE INFORMES		Cod. PR-02-05 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: La elaboración de Informes por parte de los Inspectores en aquellos temas que lo requieran. Aprovechamiento de la Base de Informes existente y modelización cuando proceda.	Alcance: Los Informes de Inspección.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	ELABORACIÓN DE INFORMES		Cod. PR-02-05 Versión 0.2 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: La elaboración de Informes por parte de los Inspectores en aquellos temas que lo requieran. Aprovechamiento de la Base de Informes existente y modelización cuando proceda.	Alcance: Los Informes de Inspección.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-02-05 ELABORACIÓN DE INFORMES		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-02-05-00 INFORME GENERAL		
0	10-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.2

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

Fecha: 2/02/09

Referencia: Personal Docente

Asunto: **modelo a utilizar para la
tramitación de bajas de enfermedad**

Con el fin de facilitar y agilizar la tramitación correspondiente a la situación de Incapacidad temporal y maternidad del personal docente, en lo sucesivo le comunico que debe utilizar como oficio el "modelo de oficio que debe remitir el centro en caso de ..." que se adjunta y que se le envía al correo electrónico de ese centro para facilitar la gestión:

Le recuerdo que al tramitar el parte inicial de incapacidad temporal, tendrá que revisar que en el mismo conste el código del diagnóstico y la previsión de la baja. Si urge su sustitución puede enviarlo por fax junto con la comunicación del modelo "Parte inicial de baja" (actualizado en enero 2009) o el de "maternidad" (actualizado en enero 2009), y en este caso para evitar acumulación de impresos repetidos solo tendrá que enviar por correo el oficio, según modelo adjunto y el parte médico original.

Para tramitar el cese del interino y poder activarlo en bolsas, debe remitir el oficio, según modelo adjunto cumplimentado al fax 974 293422 lo más tarde el día siguiente al alta médica del titular.

Asimismo se remiten los 5 modelos de impresos que deberán utilizar en lo sucesivo e igualmente se le envía al correo electrónico y son los siguientes:

Impreso I Comunicación parte inicial de baja
Impreso II Maternidad/Paternidad/Adopción/Acumulación Lactancia
Impreso III Permisos y licencias personal
Impreso IV Reducción Jornada
Impreso V Excedencia

Se recuerda que la oferta de vacantes se publica los lunes y jueves.

EL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL,

Fdo.: Guillermo Iturbe Polo

SRES./SRAS DIRECTORES DE TODOS LOS CENTROS

(MODELO DE OFICIO QUE DEBE REMITIR EL CENTRO EN CASO DE INCAPACIDAD TEMPORAL Y MATERNIDAD DEL PERSONAL DOCENTE)

Se adjuntan los originales de los partes de incapacidad temporal y descanso maternal del personal que se detalla:

PARTE INICIAL DE BAJA

Apellidos y Nombre	Fecha Baja	Cuerpo

PARTES DE CONTINUIDAD

Apellidos y Nombre

PARTE DE ALTA

Apellidos y Nombre	Fecha del alta	Cuerpo	En caso de estar sustituido Apellidos y Nombre del interino

En a de de
EL DIRECTOR DEL CENTRO,

SR. DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE
PLAZA CERVANTES, 2, 2ª PLANTA
220071 HUESCA

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-02-11	Sustitución de Bajas y Permisos

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-Ext-02-11-01	Acta Sustitución de Bajas	Inspector Jefe	Despacho	3 años
F-Ext-02-11-02	Acta Sustitución de Permisos	Inspector Jefe	Despacho	3 años

IMPRESO I
COMUNICACIÓN PARTE INICIAL DE BAJA
Personal docente

DATOS PETICIONARIO/A

D.N.I.		Servicio Provincial	Educación, Cultura y Deporte de Huesca
Apellido 1º		Centro docente	
Apellido 2º		Localidad	
Nombre		Código de centro	
Cuerpo		Teléfono del centro	
Teléf.contacto		En CRAS, localidad	
Enfermedad: <input type="checkbox"/> Accidente de trabajo: <input type="checkbox"/>			

INFORME DEL DIRECTOR DEL CENTRO

DATOS DEL PROFESOR/A DE BAJA:	Existe profesorado del mismo Cuerpo y Especialidad a tiempo parcial: Si: [] No: [] En caso afirmativo, acepta la ampliación de jornada derivada de esta baja: Si: [] No: [] Por tanto, se propone ampliación de jornada a:
Número de horas lectivas que imparte con alumnos: [.....] horas.	D./Dña.
Cargo o función que desempeña:.....	OBSERVACIONES:
Número de horas lectivas de reducción por cargo: [.....] horas.	Fecha y firma Director/a
Cuerpo: Especialidad:.....	Fdo.:
Ordinario <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/>	
Jornada completa <input type="checkbox"/> Jornada parcial <input type="checkbox"/> de horas.	
Materias que imparte:	

INFORME DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO MÉDICO

<input type="checkbox"/> Conceder [.....] días de licencia. Duración previsible del proceso [.....] días. Causa / CÓDIGO CIE-9-MC:[.....] <input type="checkbox"/> Este proceso es continuidad de otro anterior <input type="checkbox"/> Este proceso no es continuidad de otro anterior	OBSERVACIONES: Fecha y firma Inspección Médica Fdo.:
--	---

INFORME DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA

ESTUDIADA LA PLANTILLA TOTAL DEL CENTRO SE PROPONE: <input type="checkbox"/> SU SUSTITUCIÓN DADA LA IMPOSIBILIDAD DE QUE EL ALUMNADO RECIBA SUS CLASES POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO Nº de horas lectivas que deben sustituirse: [.....] horas Jornada completa <input type="checkbox"/> Jornada parcial <input type="checkbox"/> Cuerpo: Especialidad:..... Ordinario <input type="checkbox"/> Itinerante <input type="checkbox"/> Perfil/observaciones:..... <input type="checkbox"/> NO SE PRECISA SUSTITUCIÓN AL SER POSIBLE LA ATENCIÓN DEL ALUMNADO POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO	OBSERVACIONES: Fecha y firma del Inspector/a del Centro Fdo.:
--	--

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL

Vistos los informes que anteceden, se ordena <input type="checkbox"/> Proceder a su sustitución <input type="checkbox"/> No proceder a su sustitución	Huesca, El Director del Servicio Provincial Fdo.:
---	---

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

- PARTE DE BAJA (OBLIGATORIO)
- INFORME DIRECCIÓN DEL CENTRO (ANEXO ESTABLECIDO PARA ACCIDENTE DE TRABAJO O SOSPECHA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL)
- OTROS

IMPRESO III
PERMISOS Y LICENCIAS DE PERSONAL

Personal docente

(modelo para resolución del Servicio Provincial)

A) DATOS PETICIONARIO/A

D.N.I.	0									Fun. de carrera	
Apellido 1º										Fun. interino/a	
Apellido 2º										Departamento	Educación, Cultura y Deporte
Nombre										Centro docente	
Cuerpo										Localidad	
Puesto de trabajo										Provincia	Huesca

DATOS DOMICILIO PARTICULAR	Calle/pza.	
	Localidad	
	C.postal	
	Teléfono	

B) DATOS PERMISO / LICENCIA

CAUSA	Desde	Hasta
Matrimonio		
Permiso sin retribución (art. 5 Orden 10 de julio 2006)		
Permiso por situaciones críticas (art. 10 Orden 10 de julio de 2006)		
Permiso por nacimiento, adopción o acogimiento de hijo (art. 2 d) Orden de 10 de julio de 2006 ò art. 49 c) Ley 7/2007 de 12 de abril)		

C) Causa/motivo de la solicitud (necesario en permisos sin retribución, situaciones críticas)

Fecha

Informe del Director del centro

<p>DATOS DEL PROFESOR/A DE BAJA</p> <p>Número de horas lectivas a la semana con alumnos [] horas</p> <p>Cargo o función que desempeña</p> <p>Número de horas lectivas de reducción por cargo: [] horas</p> <p>Cuerpo Especialidad:</p> <p>Ordinario [] Itinerante []</p> <p>Jornada completa [] Jornada parcial [] de horas</p> <p>Materias que imparte:</p>	<p>Existe profesorado del mismo Cuerpo y Especialidad a tiempo parcial:</p> <p>Si: [] No: []</p> <p>En caso afirmativo, acepta la ampliación de jornada derivada de esta baja</p> <p>Si: [] No: []</p> <p>Por tanto, se propone ampliación de jornada a D./Dña.</p> <p>.....</p> <p>OBSERVACIONES:</p> <p>Fecha y firma Directora/a</p> <p>Fdo.-</p>
--	--

Informe de inspección Educativa

<p>ESTUDIADA LA PLANTILLA TOTAL DEL CENTRO SE PROPONE</p> <p>[] SU SUSTITUCION DADA LA IMPOSIBILIDAD DE QUE EL ALUMNADO RECIBA SUS CLAES POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO</p> <p>Nº de horas lectivas que deben sustituirse: [] horas</p> <p>Jornada completa [] Jornada parcial []</p> <p>Cuerpo Especialidad:</p> <p>Ordinario [] Itinerante []</p> <p>Perfil/observaciones</p> <p>[] NO SE PRECISA SUSTITUCION AL SER POSIBLE LA ATENCION DEL ALUMNADO POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO</p>	<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Fecha y firma del Inspector del Centro</p> <p>Fdo.:</p>
---	--

RESOLUCION DEL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL

<p>Vistos los informes que anteceden, se ordena</p> <p>[] - CONCEDER EL PERMISO SOLICITADO</p> <p>[] - NO CONCEDER la reducción de jornada solicitada</p>	<p>[] - Iniciar el trámite para su sustitución</p> <p>[] - No iniciar el trámite para su sustitución</p> <p>Huesca</p> <p>El Director del Servicio Provincial</p> <p>Fdo.:</p>
---	--

IMPRESO IV
REDUCCIÓN DE JORNADA
Personal docente

DATOS PETICIONARIO/A

D.N.I.	0										Fun. carrera	
Apellido 1º										Interino/a		
Apellido 2º										Departamento	Educación, Cultura y Deporte	
Nombre										Centro docente		
Cuerpo										Localidad		
Puesto de trabajo										Provincia	Huesca	

Solicita reducción de su jornada de trabajo en (máximo 1/2 de la jornada)

Para el/los siguiente(s) periodo(s)
De acuerdo con el calendario escolar del curso

Periodo	Curso
1 de septiembre hasta el último día de las vacaciones de navidad	
Desde el día siguiente a las vacaciones de navidad hasta el último día de las vacaciones de semana santa	
Desde el día siguiente a las vacaciones de semana santa hasta el 31 de agosto	

Causa: Guarda legal de un menor de 12 años
 Anciano que requiera especial dedicación
 Disminuido físico, psíquico que no desempeñe actividad retribuida

Fecha: _____ Fdo.- _____

DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

Avd./Calle/Plaza: _____
 Localidad: _____ Código postal _____ Teléfono _____

Informe del Director del centro

Número de horas lectivas a la semana con alumnos [_____]
 Puesto, especialidad o función [_____]
 Materias que imparte [_____]
 Localidad de servicio (para CRA) [_____]

No afecta a las necesidades del servicio por lo que no se precisa su sustitución
 Afecta a las necesidades del servicio por lo que se propone su sustitución ya que el centro no dispone de personal de apoyo para atender sus funciones docentes

FECHA: _____
 El/La directora/a
 Fdo.- _____

Informe de inspección Educativa

ESTUDIADA LA PLANTILLA TOTAL DEL CENTRO SE PROPONE

SU SUSTITUCION DADA LA IMPOSIBILIDAD DE QUE EL ALUMNADO RECIBA SUS CLAES POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO

Nº de horas lectivas que deben sustituirse: [_____] horas
 Cuerpo Especialidad
 Ordinario Itinerante
 Perfil/observaciones

NO SE PRECISA SUSTITUCION AL SER POSIBLE LA ATENCION DEL ALUMNADO POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO

OBSERVACIONES:
 Fecha y firma del Inspector del Centro
 Fdo.:

RESOLUCION DEL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL

Vistos los informes que anteceden, se ordena

- CONCEDER la reducción de jornada solicitada - Iniciar el trámite para su sustitución
 - NO CONCEDER la reducción de jornada solicitada - No iniciar el trámite para su sustitución

Huesca
 El Director del Servicio Provincial
 Fdo.:

A) DATOS PETICIONARIO/A

D.N.I.	0																			Puesto de trabajo	
Apellido 1º																				Nº R.P.T.	
Apellido 2º																				Centro docente	
Nombre																				Localidad	
Cuerpo																				Provincia	Huesca
Categoría																					

Solicita EXCEDENCIA (marcar el tipo con X)

Tipo	Desde			Hasta		
	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
<input type="checkbox"/> Voluntaria por interés particular				****	*****	***
<input type="checkbox"/> Por cuidado de hijo menor de tres años						
<input type="checkbox"/> Por cuidado de familiar a cargo						
<input type="checkbox"/> Por agrupación familiar				****	*****	***
<input type="checkbox"/> Por razón de violencia de genero						

Fecha: _____
Fdo. - _____

D) DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

Avd./Calle/Plaza: _____
Localidad: _____ Código postal _____ Teléfono: _____

Informe del Director del centro

<p>DATOS DEL PROFESOR/A DE BAJA</p> <p>Número de horas lectivas a la semana con alumnos [_____] horas</p> <p>Cargo o función que desempeña</p> <p>Número de horas lectivas de reducción por cargo: [_____] horas</p> <p>Cuerpo Especialidad:</p> <p>Ordinario [] Itinerante []</p> <p>Jornada completa [] Jornada parcial [] de horas</p> <p>Materias que imparte:</p>	<p>Existe profesorado del mismo Cuerpo y Especialidad a tiempo parcial:</p> <p>Si: [] No: []</p> <p>En caso afirmativo, acepta la ampliación de jornada derivada de esta baja</p> <p>Si: [] No: []</p> <p>Por tanto, se propone ampliación de jornada a D./Dña.</p> <p>.....</p> <p>OBSERVACIONES:</p> <p>Fecha y firma Directora/a</p> <p>Fdo.-</p>
--	--

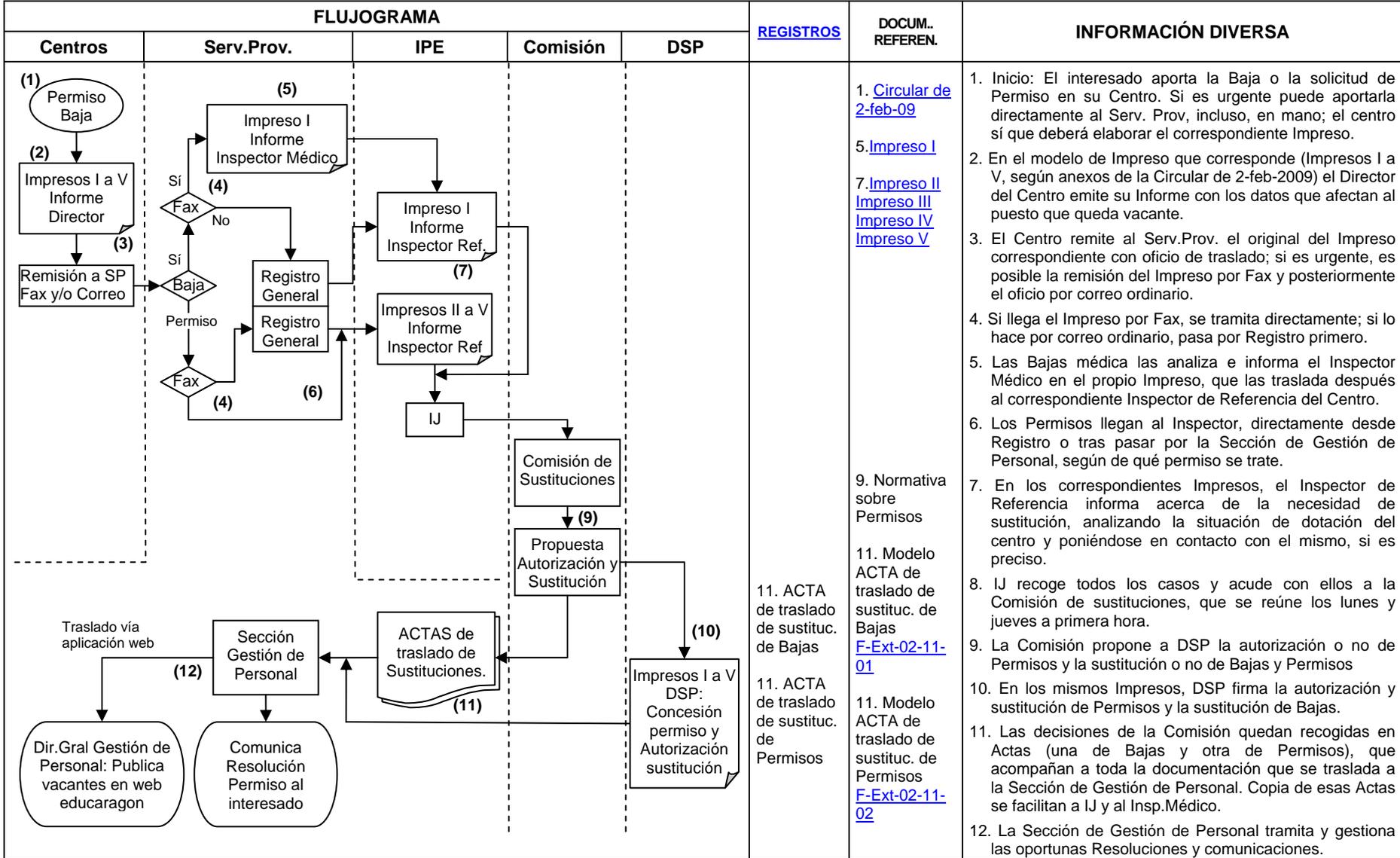
Informe de inspección Educativa

<p>ESTUDIADA LA PLANTILLA TOTAL DEL CENTRO SE PROPONE</p> <p>[] SU SUSTITUCION DADA LA IMPOSIBILIDAD DE QUE EL ALUMNADO RECIBA SUS CLAES POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO</p> <p>Nº de horas lectivas que deben sustituirse: [_____] horas</p> <p>Jornada completa [] Jornada parcial []</p> <p>Cuerpo Especialidad:</p> <p>Ordinario [] Itinerante []</p> <p>Perfil/observaciones</p> <p>[] NO SE PRECISA SUSTITUCION AL SER POSIBLE LA ATENCION DEL ALUMNADO POR MEDIO DE OTRO PROFESORADO</p>	<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Fecha y firma del Inspector del Centro</p> <p>Fdo.:</p>
---	--

RESOLUCION DEL DIRECTOR DEL SERVICIO PROVINCIAL

<p>Vistos los informes que anteceden, se ordena</p> <p>[] - CONCEDER EL PERMISO SOLICITADO</p> <p>[] - NO CONCEDER la reducción de jornada solicitada</p>	<p>[] - Iniciar el trámite para su sustitución</p> <p>[] - No iniciar el trámite para su sustitución</p> <p>Huesca</p> <p>El Director del Servicio Provincial</p> <p>Fdo.:</p>
---	--

I.P.E. Huesca	SUSTITUCIÓN DE BAJAS Y PERMISOS		Cod. PR-02-11 Versión 0.4 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Determinar la procedencia de sustitución de bajas médicas y permisos (sin retribución, por situaciones críticas, por nacimiento, adopción o acogimiento y por matrimonio) de profesorado.	Alcance: Bajas y permisos de profesorado que son susceptibles de sustitución.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	SUSTITUCIÓN DE BAJAS Y PERMISOS		Cod. PR-02-11 Versión 0.4 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Determinar la procedencia de sustitución de bajas médicas y permisos (sin retribución, por situaciones críticas, por nacimiento, adopción o acogimiento y por matrimonio) de profesorado.	Alcance: Bajas y permisos de profesorado que son susceptibles de sustitución.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-XX-XX TÍTULO DE PROCEDIMIENTO		
0	01-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	11-mar-2010	Incorporando sugerencias de Oscar Lafuente (Inspector Médico), según documento aparte (Aportaciones Oscar)
0.3	19-mar-2010	Eliminación Impresos I a V como Registros del SGC, son externos y corresponden a la Sección de Gestión de Personal.
0.4	08-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
Todos los Formatos e Instrucciones de este Procedimiento son externos		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.4

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-06-01	Auditorías internas

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-01-01	Programa anual de Auditorías	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años
F-06-01-02	Lista de Auditores internos	Responsable de Calidad	Red\SGC\PS-06 Medición, Análisis y Mejora\PR-06-01 Auditorías internas	Permanente
F-06-01-03	Plan de Auditoría	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años
F-06-01-05	Informe de Auditoría	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años

Curso: aaaa-aaaa

Alcance (Objeto de la auditoría)	Criterios (referencia de conformidad)		Auditor Jefe	Calendario												
	Ámbito/actividad/área/función	Proceso/Procedimiento		Aptdo ISO 9001	S	O	N	D	E	F	M	Ab	My	Jn	J	Ag

Elaborado
por la Comisión de Calidad
en sesión de: <dd-mes-aaaa>

Aprobado por Inspector Jefe
<dd-mes-aaaa>

Fdo:

I.P.E. Huesca	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Cod. F-06-01-03 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 2 <otros datos>

CÓD. AUDITORÍA **AU-XXXX-Y**

XXXX: dos últimas cifras de cada año del curso (ej.: 2009-2010 → 0910)
Y: número correlativo de auditoría dentro del curso académico

1.- OBJETIVO

Determinar si el sistema se aplica de modo eficaz y es conforme con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y con los requisitos que el propio SGC establece.

2.- ALCANCE

Proceso, Procedimiento, Actividad, Documento SGC, Registro... afectado/s por la auditoría

3.- CRITERIOS (Referentes con respecto a los que se comprueba la conformidad)

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- PR-00-01 Procedimiento de control de Documentos y Registros
- <Código y título del Proceso/s y/o Procedimientos referentes en la auditoría>

4.- PERSONAS QUE INTERVIENEN

Auditor Jefe: <Apellidos y Nombre>

Auditor 1: <Apellidos y Nombre>

Auditor 2: <Apellidos y Nombre>

Auditados

<Apellidos y Nombre> - <Cargo/Responsabilidad>

<Apellidos y Nombre> - <Cargo/Responsabilidad>

<Apellidos y Nombre> - <Cargo/Responsabilidad>

5.- Fecha

DD-MES-AAAA

Hora

HH:MM

6.- ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA

Huesca, a dd de mes de aaaa
EL AUDITOR JEFE

Fdo:

I.P.E. Huesca	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Cod. F-06-01-03 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010 Página 2 de 2 <otros datos>
--------------------------	--------------------------------------	---

I.P.E. Huesca	LISTA DE COMPROBACIÓN	Cod. F-06-01-04 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

ASUNTO

ITEM: cualquier aspecto a comprobar
(texto norma, texto procedimiento, registro, pregunta a realizar, etc...) C:Conforme NC-No Conforme

ITEM	C	NC	OBSERVACIONES

I.P.E. Huesca	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Cod. F-06-01-05 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

CÓD. AUDITORÍA **AU-XXXX-Y**

XXXX:, dos últimas cifras de cada año del curso (ej.: 2009-2010 → 0910)
Y: número correlativo de auditoría dentro del curso académico

1.- OBJETIVO

Idem del Plan de Auditoría correspondiente

2.- ALCANCE

Idem del Plan de Auditoría correspondiente

3.- CRITERIOS (Referentes con respecto a los que se comprueba la conformidad)

Idem del Plan de Auditoría correspondiente

4.- PERSONAS AUDITADAS

Idem del Plan de Auditoría correspondiente con los ajustes que sean precisos

5.- NO CONFORMIDADES DETECTADAS

**Apartado
Norma**

6.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

--

7.- CONCLUSIONES/OBSERVACIONES

--

Huesca, a dd de mes de aaaa

EL AUDITOR JEFE

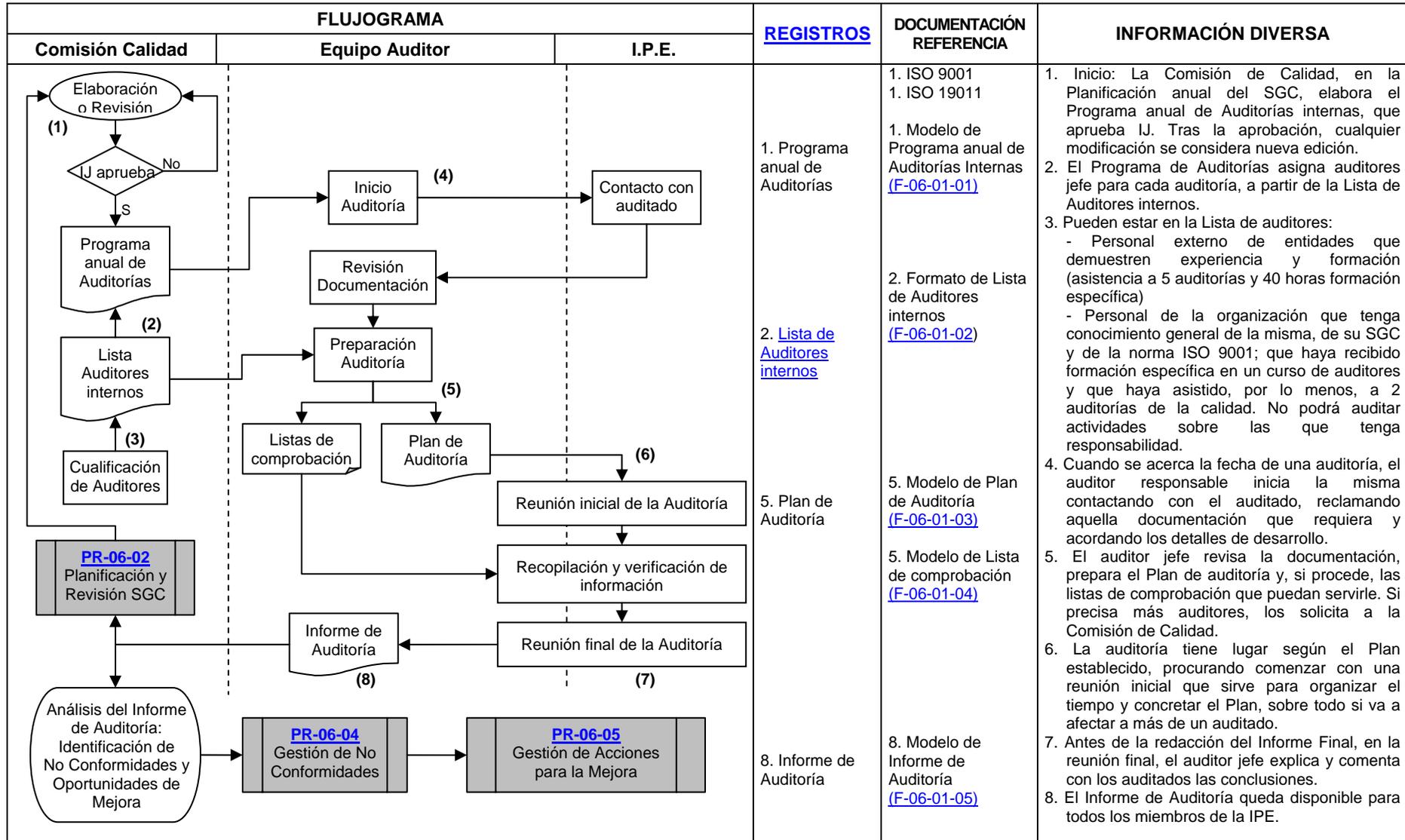
LOS AUDITORES

Fdo.:

Fdo.:

Fdo.:

I.P.E. Huesca	AUDITORÍAS INTERNAS		Cod. PR-06-01 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Organizar las auditorías internas para determinar si el sistema se aplica de modo eficaz y es conforme con la norma ISO 9001 y con los requisitos que el propio SGC establece.	Alcance: Las auditorías internas sobre actividades, funciones, documentos y registros del SGC.	Página 1 de 3 <otros datos>



I.P.E. Huesca	AUDITORÍAS INTERNAS		Cod. PR-06-01 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Organizar las auditorías internas para determinar si el sistema se aplica de modo eficaz y es conforme con la norma ISO 9001 y con los requisitos que el propio SGC establece.	Alcance: Las auditorías internas sobre actividades, funciones, documentos y registros del SGC.	Página 2 de 3 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-01 AUDITORÍAS INTERNAS		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-01-01 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-01-02 LISTA AUDITORES INTERNOS		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-01-03 PLAN DE AUDITORÍA		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-01-04 LISTA DE COMPROBACIÓN		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-01-05 INFORME DE AUDITORÍA		
0	15-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

I.P.E. Huesca	AUDITORÍAS INTERNAS		Cod. PR-06-01 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Organizar las auditorías internas para determinar si el sistema se aplica de modo eficaz y es conforme con la norma ISO 9001 y con los requisitos que el propio SGC establece.	Alcance: Las auditorías internas sobre actividades, funciones, documentos y registros del SGC.	Página 3 de 3 <otros datos>

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-06-02	Planificación y Revisión del SGC

Fecha última actualización: 26-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-02-01	Planificación Anual del SGC	Inspector Jefe	Red\Comisión de Calidad	3 años
F-06-02-02	Informe de Revisión Anual del SGC	Inspector Jefe	Red\Comisión de Calidad	3 años

I.P.E. Huesca	INFORME DE REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cod. F-06-02-02 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 3 <otros datos>

Curso: **aaaa-aaaa**

Fecha: **dd-mes-aaaa**

Reunida la Comisión de Calidad en la fecha indicada, con los datos disponibles de las fuentes de entrada que se señalan, analiza el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Asimismo, evalúa las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el sistema y revisa la Política de Calidad.

Por último, toma decisiones y formula propuestas relacionadas con:

- La mejora de la eficacia y eficiencia del SGC y sus procesos y procedimientos.
- La mejora del servicio que presta en relación con la Administración Educativa, los Centros y Servicios docentes y los miembros de la Comunidad Educativa.
- Las necesidades de recursos.

Las consideraciones de análisis que aquí se recogen y las decisiones tomadas, junto con las propuestas de acciones a tomar, suponen el punto de partida de la Planificación Anual del curso próximo.

1. ENTRADA DE DATOS

- 1.1. Informes de Auditorías, tanto internas como externas.
- 1.2. Resultados de la medición del desempeño de procesos (indicadores)
- 1.3. Expedientes de No Conformidades
- 1.4. Informe anual de Acciones para la Mejora y los correspondientes Planes de Acción, si procede.
- 1.5. Retroalimentación de los clientes, mediante las medidas de satisfacción recogidas en el Informe Anual de Satisfacción del Cliente.
- 1.6. Datos acerca del ambiente de trabajo y la satisfacción de los miembros de la IPE
- 1.7. Planificación Anual y situación de consecución de los objetivos planteados y de las acciones emprendidas.
- 1.8. Informe de Revisión anterior
- 1.9. Oportunidades de mejora, detectadas por cualquier vía.
- 1.10. Necesidad de cambios en el SGC impuestos por cambios legales, reglamentarios, de organización de la Administración Educativa, de la norma ISO o cualquier otro factor que condicione su funcionamiento.
- 1.11. **Otras: señalar**

2. ANÁLISIS

De acuerdo con la finalidad que persigue este informe, se recogen las consideraciones de análisis siguientes, en relación con las fuentes de entrada de datos que se señalan:

I.P.E. Huesca	INFORME DE REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cod. F-06-02-02 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 2 de 3 <otros datos>

(eliminar los apartados que no interesen, manteniendo la numeración coherente con las fuentes del aptdo 1)

2.1. Informes de Auditorías

2.2. Resultados de la medición del desempeño de procesos (indicadores)

2.3. Expedientes de No Conformidades

2.4. Acciones para la Mejora.

2.5. Satisfacción de los clientes.

2.6. Ambiente de trabajo y satisfacción de los miembros de la IPE

2.7. Planificación Anual y situación de consecución de los objetivos planteados y de las acciones emprendidas.

2.8. Informe de Revisión anterior

2.9. Oportunidades de mejora

2.10. Necesidad de cambios en el SGC.

2.12. Otras: señalar

3. RESULTADOS

3.1. Necesidades de mejora de la eficacia y eficiencia del SGC, sus procesos y procedimientos. Incluyendo necesidades de modificación documental

3.2. Necesidades de mejora del servicio prestado en relación con los requisitos de la Administración Educativa, de los Centros y Servicios docentes y de los miembros de la Comunidad Educativa.

I.P.E. Huesca	INFORME DE REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cod. F-06-02-02 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 3 de 3 <otros datos>

3.3. Necesidades de recursos.

Huesca a dd de mes de aaaa
EL INSPECTOR JEFE PROVINCIAL

Fdo.:

(Una copia de este informe pasa a formar parte de la Memoria Anual de la IPE)

I.P.E. Huesca	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SGC		Cod. Pr-06-02 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Establecimiento de la actualización periódica del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su continua eficacia y posibilitar el incremento de su eficiencia.	Alcance: Todos los Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la IPE	Página 1 de 2 <otros datos>

FLUJOGRAMA	REGISTROS	DOCUMENTAC. REFERENCIA	INFORMACIÓN DIVERSA
<p>Inspector Jefe y Comisión de Calidad</p>	<p>2. Planificación Anual del SGC</p> <p>4. Informe de Revisión Anual del SGC</p>	<p>1. ISO 9001 1. ISO 9004 1. UNE 66175 1. Documentación SGC 1. Líneas estratégicas del Departamento de Educación. 1. Instrucciones de la Dirección autonómica de la Inspección de Educación (DIE)</p> <p>2. Modelo de Planificación Anual del SGC (F-06-02-01)</p> <p>4. Modelo de Revisión Anual del SGC (F-06-02-02)</p>	<p>1. Inicio: La organización, impulsada por la Jefatura, define los procesos y establece un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para cumplir eficaz y eficientemente con los requisitos de la norma y del servicio desempeñado. Esa definición y el funcionamiento del SGC se actualiza sistemáticamente mediante la Planificación Anual, cada mes de septiembre.</p> <p>2. El Documento de la Planificación anual del SGC, recoge la definición o actualización de Objetivos de la Calidad y actualiza los <u>Indicadores de Procesos</u> o los valores a conseguir en los mismos (Indicadores de Procesos). Se definen, si procede, <u>Indicadores de Objetivos</u> que permitan medir la consecución de los mismos. Se planifican acciones para conseguir los objetivos y se plantea y registra el seguimiento de las mismas. Una copia de la Planificación Anual del SGC pasa a formar parte del Plan Provincial de Actividades de la Inspección.</p> <p>3. A final de curso, en el mes de julio, se revisa el funcionamiento y la eficacia del SGC tomando como fuentes de datos: - Las auditorías - El análisis de datos (indicadores de Procesos, satisfacción del cliente y ambiente de trabajo) - El informe anual de acciones para la mejora y los Expedientes de No Conformidades. - Las necesidades de cambio del SGC por causas externas. - La Planificación Anual. - Los Informes de Revisión anteriores.</p> <p>4. Las conclusiones de la revisión se recogen en el Informe de Revisión del SGC, que será punto de partida de la Planificación del curso siguiente. Una copia del Informe de Revisión del SGC pasa a formar parte de la Memoria Anual de la IPE.</p>

I.P.E. Huesca	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SGC		Cod. Pr-06-02 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Establecimiento de la actualización periódica del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su continua eficacia y posibilitar el incremento de su eficiencia.	Alcance: Todos los Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la IPE	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-02 PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SGC		
0	26-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-02-01 PLANIFICACIÓN ANUAL SGC		
0	26-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	30-mar-2010	Añadir Hoja de Satisfacción del Cliente
0.2	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-02-02 INFORME REVISIÓN ANUAL SGC		
0	26-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-06-03	Medición del desempeño de Procesos

Fecha última actualización: 31-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-02-01	Revisión anual de Indicadores y sus valores de referencia	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad (Forma parte de la Planificación Anual del SGC)	3 años
F-06-03-01	Cuadro de Mando	Responsable de Calidad	Red\SGC\PR-06-03 Medición del desempeño de Procesos	Permanente
F-06-03-01	Copia identificada del Cuadro de Mando de cada curso	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años

I.P.E. Huesca	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS		Cod. PR-06-03 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Proporcionar una sistemática para realizar la medición y seguimiento del desempeño de los procesos del SGC.	Alcance: Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la IPE	Página 1 de 2 <otros datos>

FLUJOGRAMA	<u>REGISTROS</u>	DOCUMENTAC. REFERENCIA	INFORMACIÓN DIVERSA
<p>Comisión de Calidad</p>	<p>2. Planificación anual de Indicadores y sus valores de referencia (forma parte de la Planificación Anual del SGC)</p> <p>3, 5, 7 y 8. Cuadro de Mando (F-06-03-01)</p> <p>8. Copia identificada del Cuadro de Mando de cada curso</p>	<p>1. ISO 9001 1. UNE 66175 1. Documentación del SGC</p> <p>2. Modelo de Planificación Anual del SGC – Hoja de Indicadores de Procesos (F-06-02-01)</p> <p>3, 5, 7 y 8. Cuadro de Mando con sus diferentes Hojas (F-06-03-01)</p>	<p>1. Inicio: La continua mejora de la gestión por procesos requiere un seguimiento continuo de la conformidad de estos. Los indicadores de procesos proporcionan una herramienta de medición del funcionamiento de los procesos.</p> <p>2. La Comisión de Calidad realiza una selección de indicadores, que es actualizada en la Planificación Anual del Sistema.</p> <p>3. La Comisión define cada uno de los indicadores en la Hoja correspondiente del Cuadro de Mando.</p> <p>4. Cada nuevo indicador debe ser implantado, para ello hay que informar y sensibilizar sobre los objetivos que persigue y sobre su funcionamiento.</p> <p>5. En la definición de cada indicador se señala la periodicidad de seguimiento; siempre que se pueda, se procurará trimestral. El seguimiento se realiza en la tabla correspondiente del Cuadro de Mando</p> <p>6. Si algún indicador se desvía a lo largo del curso de su valor de referencia prefijado, la Comisión analizará las causas y emprenderá las acciones oportunas para que no se produzcan desviaciones a final de curso.</p> <p>7. Anualmente, el Responsable de Calidad actualiza, en el Cuadro de Mando, el registro histórico de los valores de todos los indicadores, generando gráficas de evolución de los mismos.</p> <p>8. La información que proporciona el Cuadro de Mando permite evidenciar la necesidad de tomar acciones para hacer que los procesos sean conformes con lo pretendido y sigan una dinámica de mejora continua. Es una de las fuentes de información para la Revisión y Planificación del Sistema. El Responsable de Calidad guarda una copia identificada del Cuadro de Mando de cada curso, y lo activa para el curso siguiente.</p>

I.P.E. Huesca	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS		Cod. PR-06-03 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Proporcionar una sistemática para realizar la medición y seguimiento del desempeño de los procesos del SGC.	Alcance: Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la IPE	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-03 MEDICIÓN DESEMPEÑO DE PROCESOS		
0	29-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-03-01 CUADRO DE MANDO		
0	29-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010	<u>Revisado:</u> <Fecha>	<u>Aprobado:</u> <Fecha>
Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<Responsable>	<Responsable> Inspector Jefe

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-06-04	Gestión de No Conformidades

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-04-01	Sugerencia / Queja	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años
F-06-04-02	Expediente de No Conformidad	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años

I.P.E. Huesca	EXPEDIENTE DE NO CONFORMIDAD	Cod. F-06-04-02 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

CÓD. No Conformidad	NC-XXXX-Y
--------------------------------	------------------

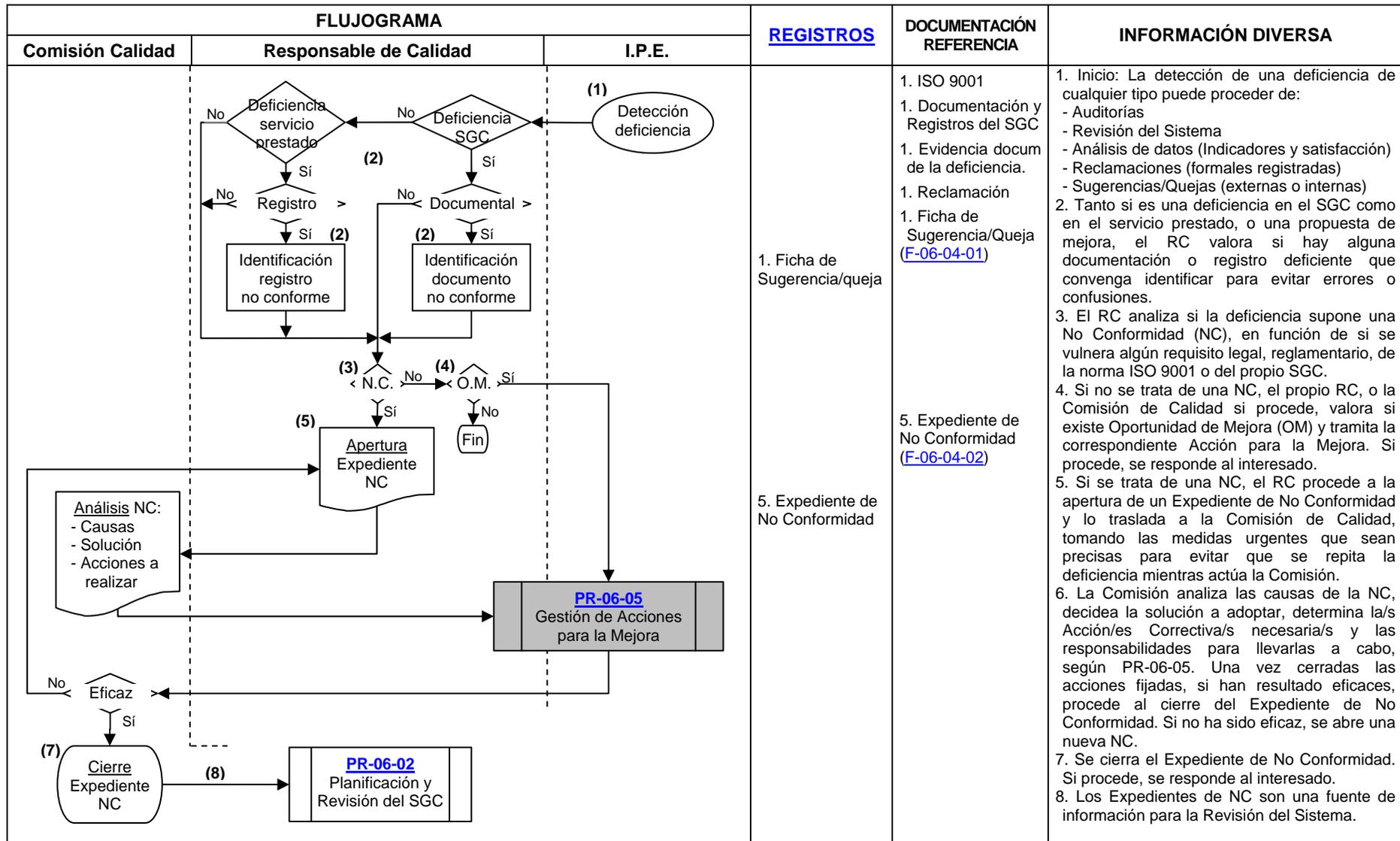
XXXX: dos últimas cifras de cada año del curso (ej.: 2009-2010 → 0910)
Y: número correlativo de No Conformidad dentro del curso académico

APERTURA (Responsable de Calidad)	Fecha: DD-MES-AAAA
Origen:	
<input type="checkbox"/> Informe de Auditoría, Cod: AU-XXXX-Y	<input type="checkbox"/> Reclamación (adjuntar)
<input type="checkbox"/> Informe de Revisión del Sistema, Fecha: DD-MES-AAAA	<input type="checkbox"/> Sugerencia-Queja (adjuntar)
<input type="checkbox"/> Análisis de datos, Fecha: DD-MES-AAAA	<input type="checkbox"/> NC XXXX-Y (anterior, no eficaz)
Descripción de la No Conformidad:	
Breve descripción, señalando con qué requisito legal o reglamentario, de la norma ISO 9001 o del SGC se produce la No Conformidad	
Documentación adjunta:	
Si se entrega en papel, mencionar; si es en archivo informático, hipervincular o señalar localización	
Medidas inmediatas tomadas (si procede)	
En caso de que sea necesario para evitar que se repita la deficiencia mientras la Comisión de Calidad actúa.	

ANÁLISIS (Comisión de Calidad)	Fecha: DD-MES-AAAA
Solución adoptada:	
Se analizan las causas y se adopta una solución que conllevará una o varias Acciones Correctivas/Preventivas, simultáneas o sucesivas	
Se abre: ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA (borrar lo que no proceda; si hubiera más de una, añadir)	Código: AC/AP-XXXX-Y
Plazo previsto para cierre del Expediente de No Conformidad: dd-mes-aaaa	
Ajuste de las medidas inmediatas tomadas (si procede)	
En caso de que sea necesario modificar las medidas tomadas por el Responsable de Calidad, para evitar que se repita la deficiencia mientras se lleva a cabo la acción acordada.	

CIERRE (Comisión de Calidad)	Fecha: DD-MES-AAAA
La solución adoptada ha sido eficaz: <input type="checkbox"/> No . Se analizan las causas de la ineficacia y se abre nueva No Conformidad, Cód: NC-XXXX-Y	
<input type="checkbox"/> Sí	
Medidas provisionales tomadas (si no ha sido eficaz, para minimizar riesgos mientras se soluciona con una nueva NC)	
En caso de que sea necesario para evitar que se repita la deficiencia mientras se lleva a cabo la acción acordada.	

I.P.E. Huesca	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		Cod. PR-06-04 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Asegurar la detección, registro, análisis y tratamiento de las No Conformidades que se produzcan en el SGC.	Alcance: Los incumplimientos de los requerimientos del sistema detectados.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		Cod. PR-06-04 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Asegurar la detección, registro, análisis y tratamiento de las No Conformidades que se produzcan en el SGC.	Alcance: Los incumplimientos de los requerimientos del sistema detectados.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-04 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES		
0	18-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-04-01 SUGERENCIA-QUEJA		
0	19-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-04-02 EXPEDIENTE NO CONFORMIDAD		
0	19-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

Elaborado: 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	Revisado: <Fecha> <Responsable>	Aprobado: <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-06-05	Gestión de Acciones para la Mejora

Fecha última actualización: 22-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-05-01	Plan de Acción para la Mejora	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad Archivo Comisión de Calidad	3 años
F-06-05-02	Informe anual de Acciones para la Mejora	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad Archivo Comisión de Calidad	3 años

I.P.E. Huesca	PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA	Cod. F-06-05-01 Versión: 0.1 Fecha: 09-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

CÓD. Acción	AA-XXXX-Y	AA= AC (Acción Correctiva), AP (A. Preventiva), AM (Acción de Mejora) XXXX.: dos últimas cifras de cada año del curso (ej.: 2009-2010 → 0910) Y: número correlativo del tipo de Acción dentro del curso académico
--------------------	------------------	---

APERTURA (Responsable de Calidad)	Fecha: DD-MES-AAAA
Origen: <input type="checkbox"/> Informe de Auditoría, Cod: AU-XXXX-Y <input type="checkbox"/> Informe de Revisión del Sistema, Fecha: DD-MES-AAAA <input type="checkbox"/> Análisis de datos, Fecha: DD-MES-AAAA	<input type="checkbox"/> Reclamación (adjuntar) <input type="checkbox"/> Sugerencia-Queja (adjuntar) <input type="checkbox"/> NC XXXX-Y <input type="checkbox"/> AA-XXXX-Y (acción anterior no eficaz)
Descripción del Origen (si procede de NC, no es necesario) Breve descripción del origen desencadenante de la acción.	
Documentación adjunta (si procede de NC, puede no ser necesario) Si se entrega en papel, mencionar; si es en archivo informático, hipervincular o señalar localización	

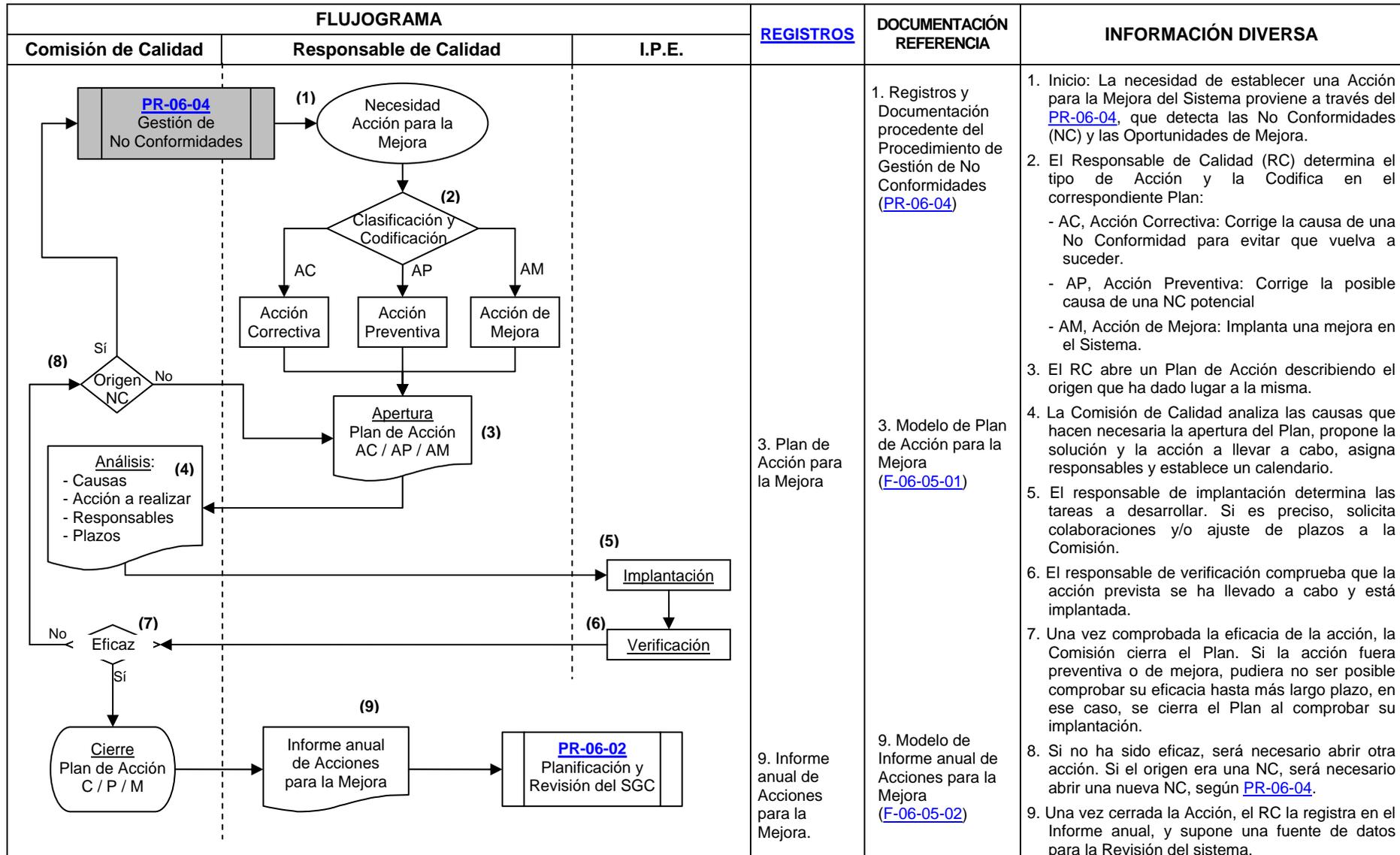
ANÁLISIS (Comisión de Calidad)	Fecha: DD-MES-AAAA
Acción adoptada Todas las consideraciones que sean precisas acerca de la acción adoptada y, si es necesario, desglose de calendario previsto.	
Plazo previsto para cierre del Plan de Acción: dd-mes-aaaa	
Responsable de implantación: Nombre y apellidos. Cargo Responsable de verificación: Nombre y apellidos. Cargo (si procede, puede coincidir)	

IMPLANTACIÓN (Responsable de Implantación)	Fecha fin real: DD-MES-AAAA
Todas las consideraciones que sean precisas acerca de la implantación, las tareas desplegadas y responsables, si procede.	

VERIFICACIÓN (Responsable de Verificación)	Fecha fin real: DD-MES-AAAA
Todas las consideraciones que sean precisas acerca de las comprobaciones realizadas	
Propuesta de cierre Valoración de la eficacia de la acción para lo que perseguía / necesidad de nueva acción / posible detección de nuevas necesidades ...	

CIERRE (Comisión de Calidad)	Fecha fin real: DD-MES-AAAA
La acción adoptada ha sido eficaz: <input type="checkbox"/> No. Se analizan las causas de la ineficacia y se abre nueva Acción, Cód: AA-XXXX-Y. (si el origen era una NC, será necesario abrir una nueva NC) <input type="checkbox"/> Sí	

I.P.E. Huesca	GESTIÓN DE ACCIONES PARA LA MEJORA		Cod. PR-06-05 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Eliminar las causas de No Conformidades reales o potenciales e introducir mejoras en el SGC.	Alcance: Todas las Acciones para la mejora del sistema, detectadas desde la propia organización o externamente.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	GESTIÓN DE ACCIONES PARA LA MEJORA		Cod. PR-06-05 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Eliminar las causas de No Conformidades reales o potenciales e introducir mejoras en el SGC.	Alcance: Todas las Acciones para la mejora del sistema, detectadas desde la propia organización o externamente.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-05 GESTIÓN DE ACCIONES PARA LA MEJORA		
0	22-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-05-01 PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA		
0	22-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos
F-06-05-02 INFORME ANUAL DE ACCIONES PARA LA MEJORA		
0	22-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Historial de cambios en el Procedimiento y cambio nomenclatura Formatos

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

<u>Elaborado:</u> 09-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<u>Revisado:</u> <Fecha> <Responsable>	<u>Aprobado:</u> <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	--	--

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

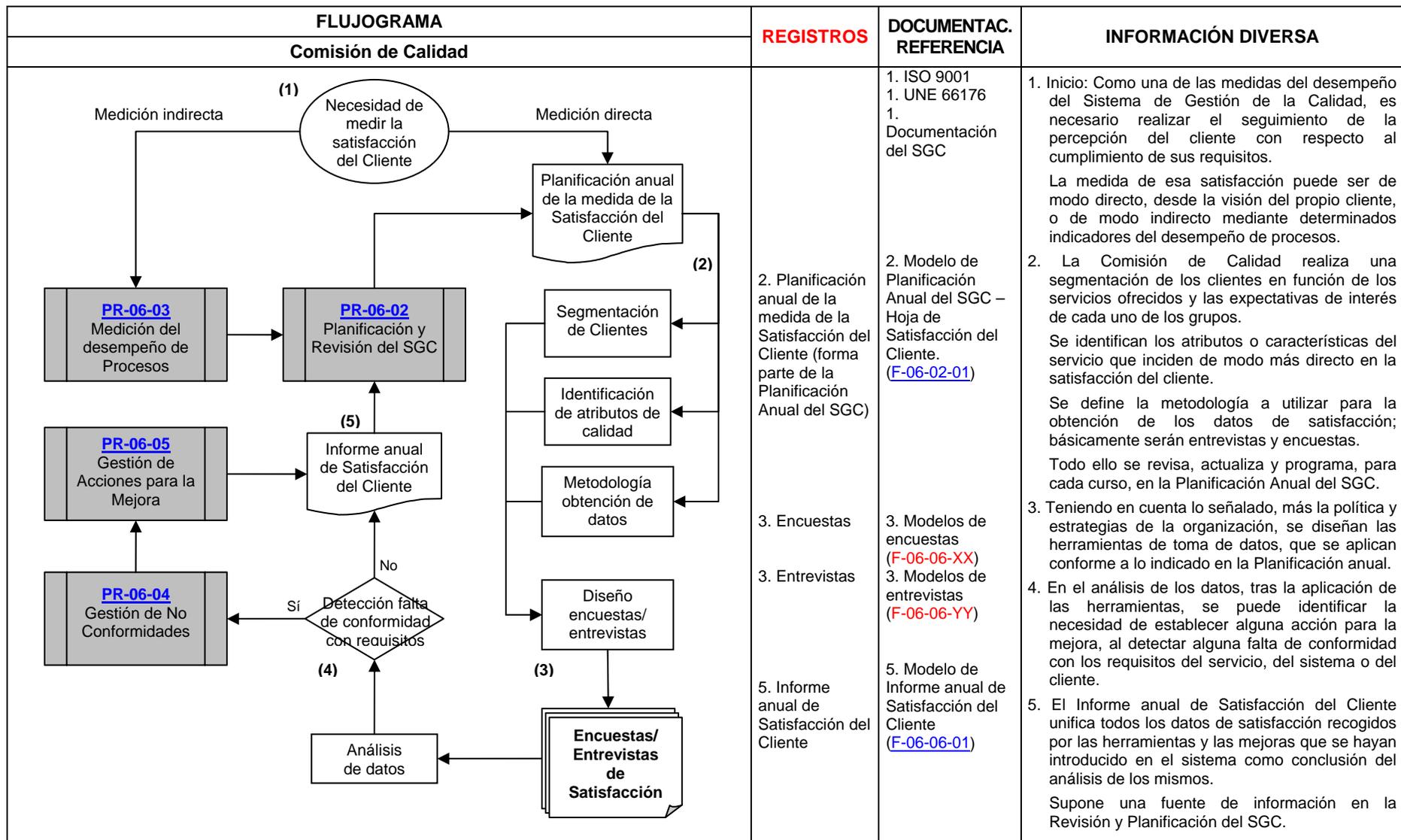
Cod.	Procedimiento
PR-06-06	Satisfacción del cliente

Fecha última actualización: 30-jun-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-06-02-01	Planificación anual de la medida de Satisfacción del cliente	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad (Forma parte de la Planificación Anual del SGC)	3 años
F-06-06-XX	Encuestas	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad Archivo Comisión de Calidad	3 años
F-06-06-YY	Entrevistas	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad Archivo Comisión de Calidad	3 años
F-06-06-01	Informe anual de Satisfacción del cliente	Responsable de Calidad	Red\SGC\Comisión de Calidad	3 años

I.P.E. Huesca	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Cod. PR-06-06 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Definir la metodología empleada para llevar a cabo la valoración de la satisfacción del cliente con el servicio que desempeña la Inspección Provincial de Educación.	Alcance: Clientes del servicio que presta la I.P.E.	Página 1 de 2 <otros datos>



I.P.E. Huesca	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Cod. PR-06-06 Versión 0.1 Fecha: 09-jun-2010
	Objetivo: Definir la metodología empleada para llevar a cabo la valoración de la satisfacción del cliente con el servicio que desempeña la Inspección Provincial de Educación.	Alcance: Clientes del servicio que presta la I.P.E.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-06-06 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
0	30-mar-2010	Elaboración inicial
0.1	09-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-06-06-01 INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
0	30-jun-2010	Elaboración inicial
IT-XX-XX-XX TÍTULO DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.1

Elaborado: 9-jun-2010 Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	Revisado: <Fecha> <Responsable>	Aprobado: <Fecha> <Responsable> Inspector Jefe
--	---	---

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

Cod.	Procedimiento
PR-07-01	Entradas y Salidas

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
	Copia asientos Entradas en Registro General	Secretaría IPE	Secretaría IPE	5 años
F-07-01-01	Asignación documento de Entrada, en espacio del sello de entrada en IPE	Secretaría IPE	Secretaría IPE, con la documentación de Entrada	5 años
	Mensajes de Entrada por e-mail	Secretaría IPE	Secretaría IPE, ordenador receptor	5 años
	Mensajes de Salida por e-mail	Secretaría IPE	Secretaría IPE, ordenador emisor	5 años

I.P.E. Huesca	ENTRADAS Y SALIDAS		Cod. PR-07-01 Versión 0.3 Fecha: 10-jun-2010
	Objetivo: Recibir y distribuir toda la documentación que entra en la Inspección Provincial y dar salida a la documentación que se emite o distribuye desde la misma.	Alcance: Los documentos de entrada y salida de la Inspección Provincial.	Página 1 de 2 <otros datos>

FLUJOGRAMA	<u>REGISTROS</u>	DOCUMENTACIÓN REFERENCIA	INFORMACIÓN DIVERSA
I.P.E. 	1. Asiento en Registro General 1. Asignación en Sello de entrada IPE 2. Copia mensajes de entrada en ordenador de Secretaría que lo ha recibido. 6. Copia en archivo de las Salidas con el asiento reflejado en copia del Oficio 8. Carátula remisión Fax y Acuse de envío 9. Copia mensajes de salida en ordenador de Secretaría que lo ha enviado.	1. ISO 9001 1. Sello de Entrada I.P.E. (F-07-01-01) 5. Normativa de aplicación 7. Modelo de Oficio de Remisión 8. Modelo Carátula de remisión de Fax.	1. Inicio: La documentación puede entrar a la IPE por las cuatro vías, si llega en papel, en Secretaría se le pone el sello de Entrada. 2. Si llega por correo electrónico, lo hace a la dirección sitehu@aragon.es 3. En Secretaría se distribuye al correspondiente Inspector si es el destinatario, al IJ la documentación que ha de ser analizada previamente o, si procede, simplemente se archiva. 4. IJ revisa la documentación recibida y en el espacio correspondiente del sello de Entrada en IPE, indica si ha de archiversse, copiarse para todos o entregarse a un IR concreto. Desde Secretaría se distribuye convenientemente. Si el tema lo requiere, puede tramitarlo el propio IJ, con o sin informe, según proceda. 4. Al IR que le llega la documentación emitirá informe si es procedente o tratará el asunto como corresponda, generando documentación de salida, que entregará en Secretaría para su tramitación. 6. De todas las salidas se archiva copia. 7. La documentación que, físicamente, debe salir del SP, lleva oficio de remisión y pasa por el Registro General. 8. Si se envía por fax, se guarda el acuse de envío que emite el Fax. 9. Las salidas por correo electrónico (desde sitehu@aragon.es) no llevan registro, quedando almacenado el mensaje de salida en el ordenador de Secretaría que los ha enviado, donde constará el destinatario y el contenido y documentación anexada. 10. El traslado de documentación dentro del Servicio Provincial no requiere registro, sí que se guarda copia.

I.P.E. Huesca	ENTRADAS Y SALIDAS		Cod. PR-07-01 Versión 0.3 Fecha: 10-jun-2010
	Objetivo: Recibir y distribuir toda la documentación que entra en la Inspección Provincial y dar salida a la documentación que se emite o distribuye desde la misma.	Alcance: Los documentos de entrada y salida de la Inspección Provincial.	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-07-01 ENTRADAS Y SALIDAS		
0	27-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	19-mar-2010	Ajuste de los Registros del SGC
0.3	10-jun-2010	Nueva nomenclatura de Formatos y control de cambios de todos los documentos en el Procedimiento
F-07-01-01 SELLO DE ENTRADA I.P.E.		
0	30-jun-2010	Modelo pre-existente en tampón. Se aporta copia estampada en papel.
IT-XX-XX-XX TÍTULO DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.3

<u>Elaborado:</u> 10-jun-2010	<u>Revisado:</u> <Fecha>	<u>Aprobado:</u> <Fecha>
Javier Agudo Lanuza (Licencia por Estudios)	<Responsable>	<Responsable> Inspector Jefe

I.P.E. Huesca	CUADRO DE CONTROL DE REGISTROS	Cod. F-00-01-10 Versión: 0.1 Fecha: 8-jun-2010
		Página 1 de 1 <otros datos>

Cuadro de Control de Registros generados en el Procedimiento:

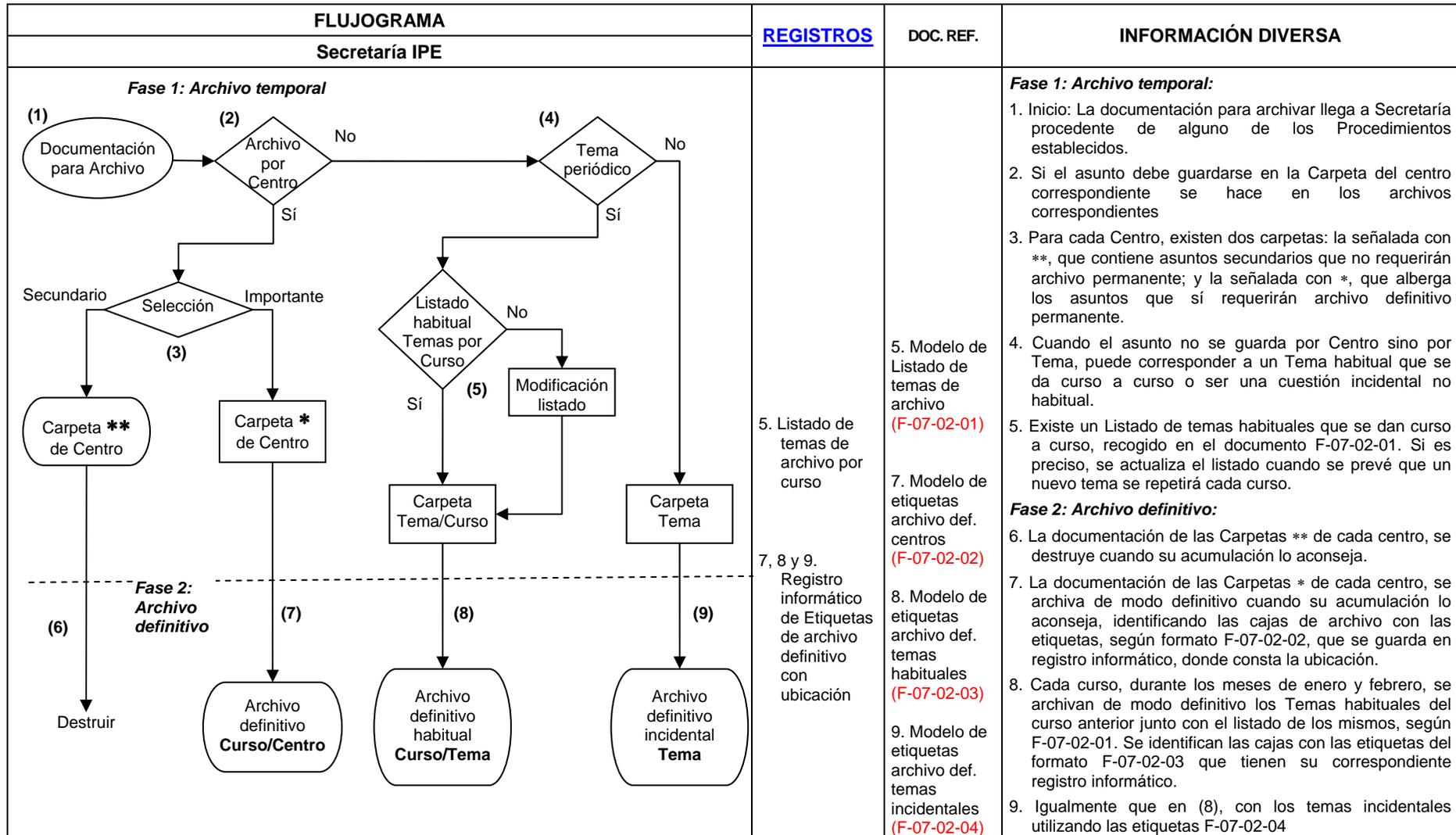
Cod.	Procedimiento
PR-07-02	Archivo

Fecha última actualización: 19-mar-2010

Los Registros se guardan, de acuerdo con las siguientes indicaciones

Código Formato	Descripción	Responsable	Ubicación	Tiempo
F-07-02-01	Listado de temas de archivo por curso	Secretaría IPE	Red\Secretaría	Permanente
F-07-02-02	Registro etiquetas archivo definitivo Centros	Secretaría IPE	Red\Secretaría	Permanente
F-07-02-03	Registro etiquetas archivo definitivo temas habituales curso	Secretaría IPE	Red\Secretaría	Permanente
F-07-02-04	Registro etiquetas archivo definitivo temas incidentales curso	Secretaría IPE	Red\Secretaría	Permanente

I.P.E. Huesca	ARCHIVO		Cod. PR-07-02 Versión 0.2 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Guardar en archivo, temporal o permanente, la documentación que lo requiere.	Alcance: Toda la documentación que requiere mantenerse durante algún tiempo en la IPE	Página 1 de 2 <otros datos>



En rojo, formatos pendientes de diseño

I.P.E. Huesca	ARCHIVO		Cod. PR-07-02 Versión 0.2 Fecha: 08-jun-2010
	Objetivo: Guardar en archivo, temporal o permanente, la documentación que lo requiere.	Alcance: Toda la documentación que requiere mantenerse durante algún tiempo en la IPE	Página 2 de 2 <otros datos>

HISTORIAL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO:

Instrucciones de consignación según [IT-00-01-03](#)

Cód. Documento. TÍTULO DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
PR-XX-XX TÍTULO DE PROCEDIMIENTO		
0	26-feb-2010	Elaboración inicial
0.1	11-mar-2010	– Paginación automática – Historial de cambios del documento
0.2	08-jun-2010	Nuevo formato de control de cambios con control de modificaciones de los formatos en el procedimiento
F-XX-XX-XX TÍTULO DE FORMATO		
IT-XX-XX-XX TÍTULO DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN (ÚLTIMA VERSIÓN PROCEDIMIENTO):

Versión: 0.2

<u>Elaborado:</u> 8-jun-2010	<u>Revisado:</u> <Fecha>	<u>Aprobado:</u> <Fecha>
Javier Agudo Lanuza (Licencia por estudios)	<Responsable>	<Responsable> Inspector Jefe