MANUAL DE QUALITAT

PE01.02.F04

ELABORAT POR	APROBAT PER
Equip Directiu	Consell Escolar
Data 10 gener 2025	Data 15 gener 2025

Índice

1. ANÀLISI DEL CONTEXT DEL CENTRE:.....3
2. OFERTA EDUCATIVA.....4
3. INSTAL·LACIONS DEL CENTRE:.....5
4. RECURSOS HUMANS DEL CENTRE:.....6
5. ORGANIGRAMA:.....7
6. DAFO:.....8
7. MISSIÓ, VISSIÓ I VALORS:.....9
8. COMPROMISOS I LIDERATGE.....9
9. POLÍTICA DE QUALITAT DEL CENTRE:.....10
10. OBJECTE I ABAST DEL SGQ I EXCLUSIONS.....11
11. PARTS INTERESSADES:.....12
12. MAPA DE PROCESOS:.....14

1. ANÀLISI DEL CONTEXT DEL CENTRE:

L'IES CONSELLERIA (codi 46022257) és un centre públic dependent de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, que està situat a la comarca de L'Horta, concretament a la ciutat de València. L'institut celebrà l'any 2015 el seu vint-i-nové aniversari. Va nàixer de la unió de dos centres, el de batxiller i el de l'antiga FP, l'any 1998, amb equips directius diferents i fins i tot amb personal d'administració diferent.

A més, respecte a la situació física, socioeconòmica i cultural de la zona, i sobre la població on se situa el nostre centre cal destacar les següents característiques:

- L'institut se situa en la part nord-oest de la ciutat, en el barri de Campanar, una zona de creixement urbanístic de la ciutat des de la dècada dels 90 fins a l'actualitat. Es tracta d'una zona els recursos de la qual i activitats econòmiques es vinculen fonamentalment al sector serveis (Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, antic Hospital La Fe, hui ja residual; Hospital Arnau de Vilanova, Hospital 9 d'Octubre); i també al comerç tant minorista com de grans superfícies (diversos centres comercials: Nuevo Centro, Centre Comercial Ademúz, Carrefour, MediaMarkt, altres grans superfícies de distribució, diversos establiments hotelers, etc.). La zona està molt ben comunicada amb el centre tant per la xarxa d'autobusos de l'EMT com per metro (existeix una parada a 100 metres de l'institut) i té bons equipaments de parcs i zones de joc i esplai, fàcil accés a biblioteques, cinemes, teatres i zones esportives que ofereix la xarxa cultural de la ciutat de Valèn
- El tipus d'habitatge i nivell de qualitat de vida que ofereix la zona és divers depenent que es tracte de l'antic poblet de Campanar, la zona nova i moderna d'expansió (Nou Campanar, Av. Corts Valencianes i les zones properes) o els barris limítrofs de Benicalap, Trànsits i Tendetes. Això fa que tinguem un alumnat igualment divers, fonamentalment de classe mitjana, mitjana-baixa i bastant immig
- Per regla general, l'alumnat procedeix del barri o zones confrontants, a excepció de l'alumnat del Batxillerat d'Esportistes d'Elit i el dels Cicles Formatius, d'origen més divers, ja que sol procedir d'altres barris de la ciutat i fins i tot de pobles de l'àrea metropolitana.
- La llengua més usual de comunicació familiar és el castellà, excepte en la zona nuclear del barri (antiga pedania de Campanar i en la zona de Benicalap, encara que aquesta última, ja amb un grau molt elevat d'imm
- Pel que fa a la tipologia del centre escolar en el qual desenvolupem la nostra acció educativa, donarem uns quants indicadors de la seua estructura i funcionament:

- El centre acull en l'actualitat en les seues instal·lacions alumnes d'ESO, Batxillerat, Batxillerat d'esportistes d'Elit, Cicles Formatius de Grau Bàsic, Mitjà i Superior, i Ensenyances Esportives de Règim Especial Grau Mitjà i Superior de la modalitat d'Esgrima i Judo.
- Tenim adscrits dos col·legis de Primària de la zona: el col·legi públic Comunitat Valenciana (que comparteix recinte i fins i tot espais comuns amb l'institut) i el col·legi públic Salvador Tuset, situat en el barri limítrof de Benicalap. Aquests centres nodreixen fonamentalment el primer cicle d'ES
- La procedència del nostre alumnat és en una gran part immigrant i/o socialment desfavorida, sobretot en primer cicle d'ESO .
- L'alumnat estranger representa aproximadamente el 20 % del total. En termes relatius, és a dir, respecte al nombre d'alumnes d'ESO, representa el 31%. En FPB el percentatge se situa en 15%. I En Batxillerat és del 18%; En CCFF de grau mitjà representa el 8.7%. En el grau superior, 7.7%.
- Els països de procedència majoritària solen ser llatinoamericans: l'Equador, Bolívia i Colòmbia. No obstant això tenim alumnat procedent dels següents països: Romania, Ucraïna, Guinea Equatorial, l'Argentina, Veneçuela, Itàlia, Algèria, Bulgària, la Xina, Hondures, Armènia, el Marroc, Pakistan, Alemanya, el Brasil, Cuba, Rússia, Guinea l'Índia, Lituània, Holanda, el Perú, Portugal, República Dominicana, Polònia, Síria, etc... En el barri existeixen dos instituts públics més: l'IES Campanar i l'IES Benicalap, relativament pròxims al nostre.
- Situació molt diferent és la dels CCFF, de procedència geogràfica, cultural i econòmica molt diversa i amb una gran i creixent demanda en el nostre centre.
- La majoria de l'alumnat és castellanoparlant.
- Els problemes de disciplina se centren, com cal esperar, en els primers cursos d'ESO, FPB i en algun cicle de grau mitjà. El centre aplica des de fa alguns cursos, programes de mediació i prevenció,
- Quant a Batxillerat, tenim les seues tres modalitats (Humanitats i Ciències Socials, Ciències i Arts) més una línia de Batxillerat d'Esportistes d'Elit, amb horari especial i reconeixement oficial de la Conselleria.

2. OFERTA EDUCATIVA

- **GRUPS ESO:**
  - 3 grups de1r ESO
  - 4 grups de 2n ESO
  - 3 grups de 3r ESO
  - 3 grups de 4t ESO i 1 grup PMAR.

- **GRUPS BATXILLERAT:**
    - Batxillerat Modalitat de Ciències
    - Batxillerat Modalitat d'Humanitats i Ciències Socials
    - Batxillerat Modalitat d'Arts
    - Batxillerat d'Esportistes d'Elit (grup mixt de modalitat)

- **GRUPS D'FP:**

Al centre n'hi han implantades 4 Famílies Professionals:

1. Activitats Físiques i Esportives.
2. Administració i Gestió.
3. Comerç i Màrketing.
4. Informàtica i Comunicacions.

A més a més, l'IES Conselleria és Centre d'Excel·lència de la Família Profesional d'Activitats Físiques i Esportivas.

Els grups d'FP es distribuixen de la següent manera:

- Grups de Cicles Formatius de Grau Bàsic:
    - 1r i 2n FPB Família Administració: ServeisAdministratius
    - 1r i 2n FPB Família Comerç i Màrketing: Serveis Comerciais
- Grups de Cicles Formatius de Grau Mitjà:
    - 1r i 2n CFGM Activitats Comerciales
    - 1r i 2n CFGM Gestió Administrativa
    - 1r i 2n CFGM Guia en el Medi Natural i temps lliure (dos grups A i B en cada curs)
    - 1r i 2n CFGM SMR
- Grups de Cicles Formatius de Grau Superior:
    - 1r i 2n CFGS Administració i Finances
    - 1r i 2n CFGS Assistència a la Direcció
    - 1r i 2n CFGS Administració de sistemes Informàtics i Xarxes
    - 1r i 2n CFGS Desenvolupament d'Aplicacions Web
    - 1r CFGS Desenvolupament d'Aplicacions Web semi-presencial
    - 1r i 2n CFGS Comerç Internacional
    - 1r i 2n CFGS Gestió de Vendes i Espais Comercials

- 1r i 2n CFGS d'Ensenyament i Animació Socioesportiva (dos grups A i B en cada curs)

- **GRUPS D'ENSENYANCES ESPORTIVES DE RÈGIM ESPECIAL** (semi-presencial):
  - Grau Mitjà Inicial i Final: Esgrima i Judo
  - Grau Superior: Esgrima i Judo

3. INSTAL·LACIONS DEL CENTRE:

- L'Institut ocupa un solar d'uns 7.300 metres quadrats, sobre el qual està construït un edifici de tres altures (planta baixa, primera i segona), que alberga les aules i en el costat sud es troben les pistes esportives i jardins de forma irregular, que tenen una superfície aproximada de 4569 metres quadrats.
- La planta baixa, en el seus 2.450 metres quadrats, aproximadament disposa d'aules específiques de:
  - Sala d'actes d'uns 133 metres quadrats, equipada amb canó, Internet i pantalla enrotllable.
  - Aula d'Informàtica d'uns 33 metres quadrats
  - Aula Taller i departament de Tecnologia de 110 metres quadrats
  - Aula Taller d'Arts Plàstiques de 142 metres quadrats
  - Aula 020 Taller d'Informàtica (cicle de DAW) de 116 m2
  - Aula 021 Taller d'Informàtica i departament (cicle d'ASIR) de 124 m2
  - Aula 026 Taller de Comerç de 107 m2
  - Aula 027 Taller d'Administració i Finances de 144 m2
  - Biblioteca de 112 m2
  - Gimnàs 010 de 107 m2
  - Aula 010 Bis departament Famíliía Professional Activitats Físico-Esportives 20 m2
  - Aula 011 d'Activitats Físiques Esportives d'uns 42 m2.
  - Cafeteria de 106 m2
  - Dues Aules que usa el Col·legi Públic Comunitat Valenciana de 165 m2
  - Secretaria de l'IES d'uns 70 m2
  - Consergeria i reprografia de 27 m2
  - Sala de Juntes Aula 042 de 40 m2.
  - 8 departaments didàctics
  - Despatx de Direcció i Vicedirecció de 38 m2
  - Despatx del Secretari i Vicesecretari de 26 m2
- La primera planta, té una superfície menor que les altres dues, compta amb:
  - 9 aules de 63,70 m2

  - 4 aules usades bàsicament per a desdoblaments de 47,77 m2
  - Aula de Pedagogia Terapèutica de 22,08 m2
  - Sala del professorat de 34 m2
  - Direcció d'estudis de 34 m2
  - 9 estances per a 13 departaments didàctics
- La segona planta, amb quasi 2100 m2 alberga:
  - 5 aules de 63,70 m2
  - 1 aula de desdoblaments de 28 m2
  - Aula 211 Taller del cicle de Grau Mitjà Gestió Administrativa de 100 m2
  - Taller per a SMR de 32 m2
  - Aula Informàtica de 100 m2
  - Aula per a SMR de 66m2
  - Aula Informàtica de 61 m2
  - Aula d'audiovisuals de 61 m2
  - Aula de Música de 55 m2
  - Aula FPB de 47 m2
  - Aula de Dibuix de 42 m2
  - Laboratori de Geologia de 44 m2
  - Laboratori de Física de 30 m2
  - Laboratori de Química de 94 m2
  - Laboratori de Biologia de 94 m 2
  - Aula 224 Taller per al cicle de Comerç Internacional de 96 m2
  - Aula 225 Taller per al cicle de Gestió de vendes i Espais Comercials de 96 m2.

4. RECURSOS HUMANS DEL CENTRE:

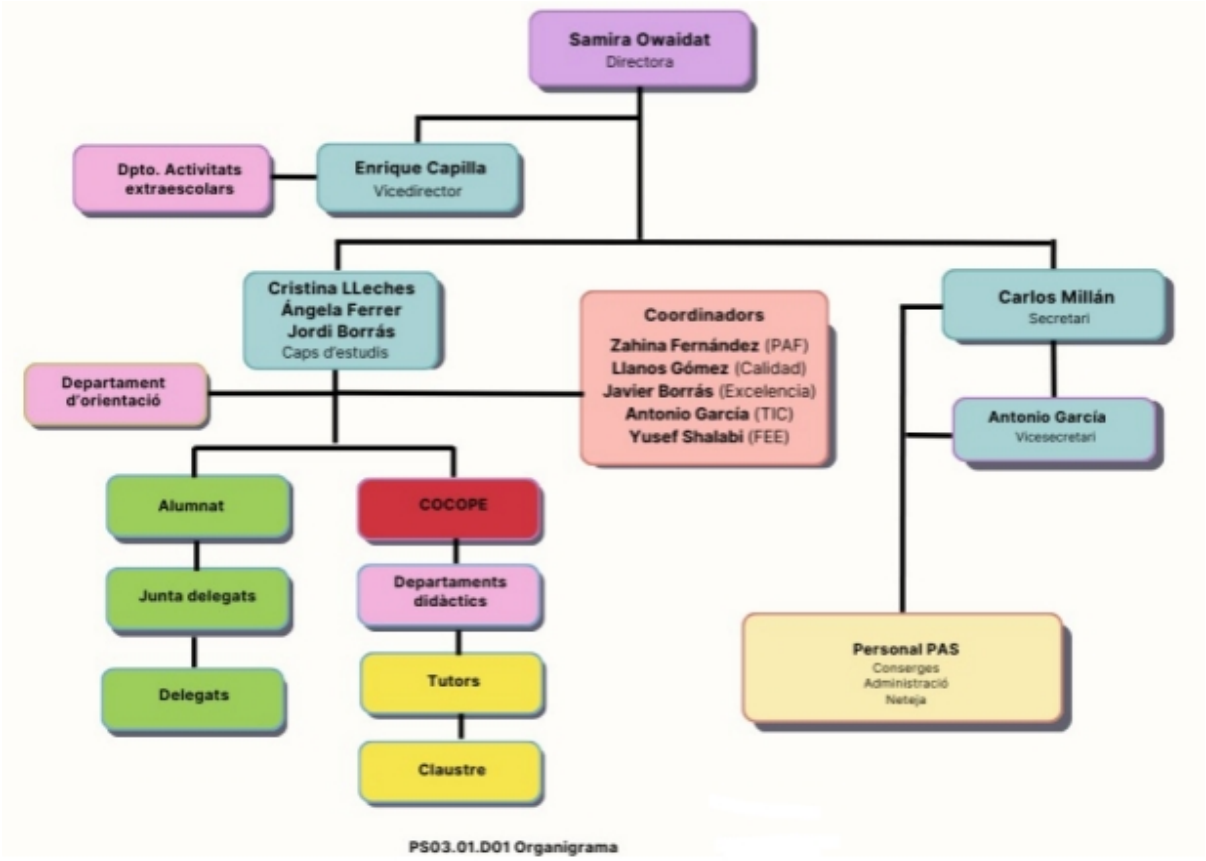
El Claustre està format este curso acadèmic per aproximadament 135 professors.

En l'actualitat, curs 2022-2023 l'equip directiu consta de:

- Directora: Samira Ahmad Owaidat Moret
- Vicedirector: Enrique Javier Capilla Romero
- Secretari: Carlos Millán Belda
- Sotsecretari: Antonio Garcia Moya
- Cap d'Estudis d'ESO: Jordi Borràs Talens
- Cap d'Estudis del Torn de Vesprada: Ángela Ferrer Fernández
- Cap d'Estudis de Cicles Formatius: Cristina Lleches Moreno
- Cap de FCT: Yusef Shalabi Benavent
- Coordinadora Qualitat: Mª Llanos Gómez Sarrión.

- Coordinadora PAF y RSEIMA: Zahina Fernández Carrascosa
- Coordinador TIC: Antonio García Moya
- Coordinadora Igualtat i Convivència: Eva Soler Triay
- Coordinador Excelència: Javier Borras Rocher.
- Coordinadora Empren: Yusef Shalabi Benavent
- Quant al personal no docent, es distribueix de la manera següent:
    - Tres administratives i un auxiliar administratiu que porten la secretaria
    - Sis conserges en torns de matí i vesprada
    - Cinc persones de la neteja que pertanyen a l'empresa contractada per la Conselleria
    - Un bibliotecari, que subvenciona l'AMPA en torn de matí i vesprada, que ha catalogat els fons de la biblioteca i dels departaments.
- El servei de bar/cafeteria
- I l'AMPA, que disposa d'un espai per a realitzar les seues activitats
- El centre compta amb un horari de classes de 55 minuts, ininterromput de 8.00 h a 21.25 h de dilluns a divendres (la vesprada del divendres finalitza a les 20.15h) El dimecres les classes finalitzen a les 13.05 h per a garantir al professorat dues hores per a la realització de les reunions de departaments, claustres i COCOPE
- L'institut està format per 16 departaments didàctics, quatre famílies professionals, el departament d'Orientació, el de FOL i el departament de Formació en Centres de Treball .
- Cada any, la matrícula de l'alumnat va augmentat lleugerament, situant-se en l'actualitat en aproximadamente 1.350 alumnes.
- A més l'institut és seu de:
    - Proves d'accés a cicles de grau mitjà i superior el mes de juny
    - Proves per a l'obtenció del títol de tècnic i de tècnic superior (proves lliures)
    - Proves d'oposicions dels futurs funcionaris
    - Cedim aules per a la realització de cursos de Valencià durant el curs escolar
    - Proves homologades d'anglés i francés (al febrer), les proves per a l'obtenció del Batxillerat per a majors de 20 anys i proves per a l'obtenció del títol de l'ESO.
    - Seu itinerant del Comité de Seguretat i Salut Laboral del personal docent no universitari, del Consell Escolar de la Comunitat Valenciana, i de qualsevol altra reunió que se sol·licite.

5. ORGANIGRAMA:



PS03.01.D01 Organigrama

6. DAFO:

DAFO	
FEBLESES	**AMENACES**
• Dificultats en l'àmbit didàctic dels departaments a causa dels canvis en els currículums i a la diversitat de professorat. • Dificultat d'organització dels horaris a causa de la diversitat de grups. • Clima escolar problemàtic en els alumnes de cursosinferiors (1r cicle de l'ESO i CCFF de grau bàsic i mitjà). • Poca implicació dels alumnes en el centre (Consell escolar, mediació, sessions d'avaluació, …,). • Dèficit de connivència de les famílies en el seguiment dels seus fills/es i participació al centre (Consell escolar, AMPA,...) • Falta de més recursos TIC (ordinadors amb pantalla, aules amb projectors, …,)	• Falta d'espais. • Falta d'una plantilla estable del professorat. • Alumnat i famílies de procedència socialment desfavorida. • Alumnat estranger amb desconeixement de la llengua espanyola i valenciana. • Competència amb altres centres públics i privats de la zona. • Falta d'hores lectives en alguns departaments. • Inestabilitat de la matrícula en l'ESO. • Disminució de la matrícula en alguns nivells educatius a conseqüència de l'horari ofert.
FORTALESES	**OPORTUNITATS**
• Àmplia oferta educativa i específica. • Augment de la matrícula del CCFF i Batxillerat d'Esportistes d'Elit. • Gran implicació del professorat i del departament d'orientació. • Borsa de Treball. • Elevat índex d'inserció laboral d'alumnat. • Bona cartera d'empreses de FEE. • Col·laboració amb empreses de l'entorn com "Nuevo Centro" i "El Corte Inglés".	• Canvis legislatius en totes les etapes educatives. • Desenvolupament de la Formació Professional. • Bon emplaçament del centre, en mig de la ciutat de València. • Amplia i bona comunicació del centre amb transports públics. • Millora de l'entorn comercial de la zona i el barri.

7. MISSIÓ, VISSIÓ I VALORS:

La qualitat entesa pel IES Conselleria implica millorar permanentment l'eficàcia i eficiència del centre, la seua organització i les seues activitats, i estar sempre atent a les necessitats de l'alumnat, professorat, famílies, empreses i institucions, i personal de serveis, amb els quals treballem, atenent les seues queixes o mostres d'insatisfacció. Si es planifiquen, depuren i controlen els processos de treball, augmentarà la capacitat d'organització de l'Institut i el seu rendiment. Però, a més, és necessari indagar amb una certa regularitat sobre la qualitat que perceben els nostres destinataris i les possibilitats de millorar el servei educatiu que reben.

La qualitat percebuda pels destinataris està condicionada per la forma en què l'Institut realitza totes les activitats que repercuteixen en el servei educatiu.

Tenint com a referent l'anteriorment exposat, la Missió, Visió i Valors que constitueixen l'IES Conselleria de València, com a organització que presta un servei educatiu, són els següents:

MISSIÓ

- Som un centre públic amb oferta educativa de l'ESO, Batxillerat modalitat Ciències, Humanitats, Arts i Esportistes d'Elit, i CCFF Graus Bàsics, Mitjans i Superiors de les Famílies Professionals d'Activitats Físiques i Esportives, Administració i Gestió, Comerç i Màrqueting, i Informàtica i Comunicació.
- Treballem en mig de la ciutat de València, amb molt professorat, ampli horari de treball i falta d'espais, però amb moltes ganes de col·laborar i millorar.
- Tenim una estreta i molt bona relació amb les empreses de l'entorn.
- Estem reconeguts com a centre d'excel·lència de la Família Professional d'Activitats Físiques i Esportives i amb Batxillerat d'Esportistes d'Elit.

VISIÓ

- Afavorir la inclusió educativa i disciplina al centre.
- Millorar els resultats acadèmics de l'alumnat introduint la innovació educativa en les aules i metodologies d'aprenentatge actiu.
- Adaptar l'oferta educativa dels cicles formatius a la realitat del mercat laboral actual.
- Ampliar la dimensió internacional del centre a totes les etapes educatives.
- Promoure el diàleg, la comunicació i participació.
- Convertir-nos en centre responsable i sostenible.
- Aconseguir el certificat de qualitat educativa ISO 21001 en tots els nivells educatius.

VALORS

- Lideratge, comunicació i transparència.

- Respecte, solidaritat i empatia pel nostre alumnat, les seues famílies i els nostres companys.
- Respecte pels drets, obres, recursos i tasca del professorat.
- Professionalitat en les nostres relacions amb tota la comunitat educativa.
- Responsabilitat social i sostenibilitat

8. COMPROMISOS I LIDERATGE

Per a complir amb el propòsit de l'organització i oferir un servei d'educació integral de qualitat, l'IES Conselleria desplega la seua Política de Qualitat a alumnat, famílies, personal i a la resta de la comunitat educativa a través dels objectius generals del centre i de les accions que en el Pla Estratègic es proposa desenvolupar, promovent la participació i integració de tots ells.

Una de les prioritats actuals com a organització educativa, és manifestar el nostre compromís amb la Responsabilitat Social, implementant un pla d'acció basat en els Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030 que ens permeta avançar a nivell social i mediambiental. Crear una cultura i un ambient acadèmic ètic basat en el respecte i la confiança de la nostra comunitat educativa, que garantisca el compliment dels diferents drets, inclosos els drets de la Propietat Intel·lectual.

Aquesta Política serà revisada periòdicament per a assegurar el compliment dels requisits legals i la seua adequació als requeriments de totes les parts implicades i als canvis del sector i del context, servint com a marc de referència per a establir un Sistema de Gestió de Qualitat apropiat al nostre propòsit, avançar en el camí de l'excel·lència educativa.

D'igual manera, amb el compromís manifest de millorar de manera permanent la gestió, es compromet a proporcionar els recursos materials i humans per a dur a terme aquesta Política i assegurar una millora contínua en les activitats del Centre.

Sobre la base d'això, la Direcció del centre demostrarà el seu lideratge i compromís amb la qualitat educativa a través de les següents accions:

- Buscant constantment de l'avanç i millora en els diferents vessants dels nostres ensenyaments
- Assumint la responsabilitat i obligació de rendir comptes en relació a l'eficiència del sistema de gestió de qualitat davant de totes les parts interessades, alumnat, professorat, famílies.
- Assegurant-se que s'estableixen la política i els objectius perquè aquests siguen compatibles amb el context i la direcció estratègica de l'organització.
- Garantint una educació inclusiva i equitativa de qualitat.
- Promovent oportunitats d'aprenentatge permanent per a tots.
- Ensenyant al nostre alumnat a involucrar-se en tot el que realitze amb il·lusió i ganes, per a aconseguir resultats de qualitat.
- Entenent que existeix una sinergia quan es treballa en cooperació amb altres persones.

- Aconseguint la igualtat de gènere i de tot l'alumnat, sense distinció de cap mena.
- Europeïtzació del centre, obrint les seues portes a Europa a través del programa Erasmus +.
- Compromís amb la qualitat i l'excel·lència en l'educació.

9. POLÍTICA DE QUALITAT DEL CENTRE:

La necessitat d'implantar un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 21001 del Sistema de Gestió de Qualitat (SGC) que promoga una gestió més eficient de l'IES Conselleria de València prové del concepte "Qualitat de l'Ensenyament" que contempla la legislació educativa i el seu posterior desenvolupament mitjançant l'adaptació de les normes internacionals de qualitat als centres educatius.

Aquests fets han motivat que l'IES Conselleria es plantege la necessitat d'aplicar els criteris d'excel·lència no únicament a través del desenvolupament del Nivell II del SGC, sinó progressant i valorant la implantació efectiva dels raonaments establits en aquest, avaluant de manera objectiva els resultats obtinguts, implantant de manera integral i constant el concepte de qualitat en tots els àmbits i elements que integren i componen la labor educativa i formativa del centre. Per això, ens plantegem dur a terme una millora dels processos del centre, basant-nos en l'eficiència i eficàcia de les pràctiques de gestió.

El nostre objectiu serà millorar la labor diària, per a garantir als usuaris del nostre servei educatiu (alumnes, professors, famílies, empreses i institucions,...) un servei d'excel·lència i qualitat. Entenent per tal, fer bé i cada vegada millor la labor docent. Per a això, és necessari la implantació de la norma internacional de Qualitat ISO 21001, sabent que la gestió de la qualitat en el centre ha de ser global, constant i ha d'incidir sobre les persones, sobre els processos i sobre els resultats, per la qual cosa els principis de la norma ISO 21001:2018, són:

- Focalitzar les necessitats dels professors.
- Involucrar a totes les parts interessades.
- Enfocar-se en els processos.
- Millora contínua.
- Tindre evidència basades en les decisions preses.
- Responsabilitat social.
- Conducta ètica.
- Assegurar la seguretat de les dades i la seua protecció.

En el moment actual s'ha decidit la implantació de la norma ISO 21001, duent a terme les següents actuacions prèvies:

1. Sensibilització i Compromís del Claustre i del Consell Escolar. En la sessió Ordinària del Claustre i Consell Escolar celebrats el dia 29 de juny de 2022, es va donar l'aprovació al

compromís de certificació de l'IES Conselleria de València segons la norma ISO 21001:2018, en un termini d'aproximadament dos cursos acadèmics.

2. Participació del centre en el programa Qualitas de la Xarxa Novigi de la Conselleria d'Educació. En la sessió Ordinària del Claustre i Consell Escolar celebrats el dia 29 de juny de 2022, es va donar la conformitat a la inclusió de l'institut en el programa Qualitas, consistent en l'assessorament formatiu gratuït durant aproximadament un any d'una empresa privada a l'equip de qualitat del centre per a la seua futura certificació.
3. Constitució d'un equip de treball de qualitat, format per la Directora del centre, la cap d'estudis de formació professional i dues professores del centre, de les famílies professionals d'Administració i Gestió, i Informàtica i Comunicacions. A més d'un grup de professores i professor col·laboradors representants de cadascuna de les famílies professionals que integren el centre.

10. OBJECTE I ABAST DEL SGQ I EXCLUSIONS

L'objecte de l'IES Conselleria és aspirar a augmentar la satisfacció de tota la comunitat educativa i les empreses mitjançant l'aplicació eficaç i millora contínua del seu sistema de gestió de la qualitat i l'assegurament de la conformitat amb els requisits de la comunitat educativa i els reglamentaris aplicables.

Aquest Manual de Qualitat es d'aplicació a tots els processos del Sistema de Gestió de la Qualitat necessaris per l'ensenyament reglat de formació professional (graus bàsic, mitjà i superior) relacionat amb les famílies professionals d'Administració i Finances, Comerç i Màrqueting, Informàtica i Activitats físiques i Esportives, més concretament als següents ensenyaments de Formació Professional:

- Grups de Cicles Formatius de Grau Bàsic:
  - 1r i 2n FPB Família Administració: ServeisAdministratius
  - 1r i 2n FPB Família Comerç i Màrketing: Serveis Comerciais
- Grups de Cicles Formatius de Grau Mitjà:
  - 1r i 2n CFGM Activitats Comerciales
  - 1r i 2n CFGM Gestió Administrativa
  - 1r i 2n CFGM Guia en el Medi Natural i temps lliure (dos grups A i B en cada curs)
  - 1r i 2n CFGM SMR
- Grups de Cicles Formatius de Grau Superior:
  - 1r i 2n CFGS Administració i Finances
  - 1r i 2n CFGS Assistència a la Direcció
  - 1r i 2n CFGS Administració de sistemes Informàtics i Xarxes
  - 1r i 2n CFGS Desenvolupament d'Aplicacions Web

- 1r CFGS Desenvolupament d'Aplicacions semi-presencial
- 1r i 2n CFGS Comerç Internacional
- 1r i 2n CFGS Gestió de Vendes i Espais Comercials
- 1r i 2n CFGS d'Ensenyament i Animació Socioesportiva (dos grups A i B en cada curs)

Tots prestats a la seu del carrer Monestir de Poblet s/n 46015 – Valencia.

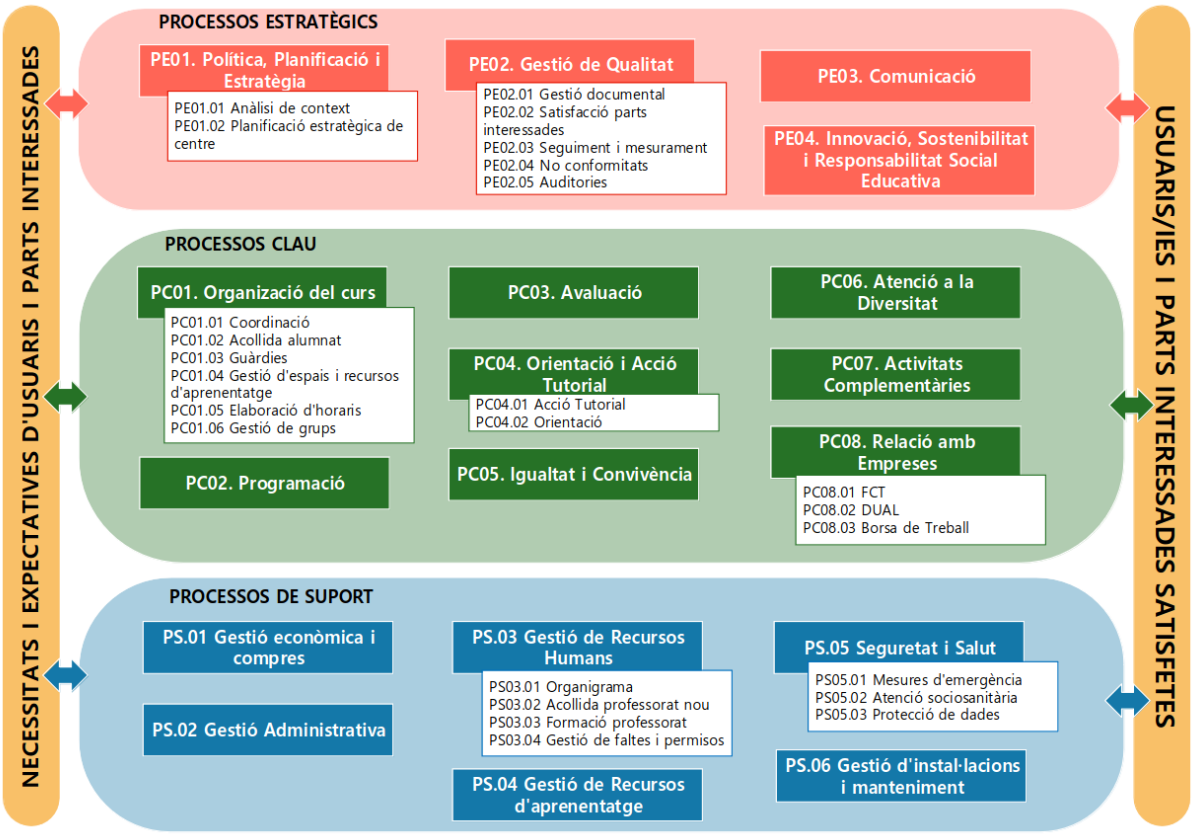
Queden exclosos al SGQ els punt de la norma 8.3 i 7.1.5.2:

- Diseny dels cursos, degut a que no disenyem la formació perquè la formació es reglada, els curriculums venen definits en la normativa.
- Traçabilitat dels mesuraments. A les famílies professionals no es necesari la traçabilitat ni calibratge, els mesures són de tipus didàctics.

11. PARTS INTERESSADES:

PART INTERESSADA	NECESSITATS	*EXPECTATIVES*	IMPACTE	ESTRATÈGIES
ALUMNAT ESO	Educació de qualitat per a l'alumnat. Aconseguir un bon nivell acadèmic, desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la convivència i clima en el centre.*	*Alt*	Millorar l'estabilitat del professorat i la seua formació
ALUMNAT BATXILLERAT	Educació de qualitat per a l'alumnat. Aconseguir un bon nivell acadèmic, desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la*	*Alt*	Millorar l'estabilitat del professorat i la seua formació

		convivència i clima en el centre.		
ALUMNAT CICLES GRAU BÀSIC	Educació de qualitat per a l'alumnat. Aconseguir un bon nivell acadèmic, desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la convivència i clima en el centre.*	*Alt*	Millorar l'estabilitat del professorat i la seua formació
ALUMNAT CICLES GRAU MITJÀ	Educació de qualitat per a l'alumnat. Aconseguir un bon nivell acadèmic, desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la convivència i clima en el centre. Inserción laboral.*	*Alt*	Millorar l'estabilitat del professorat i la seua formació. Millorar els recursos del centre. Adaptar els CCFF a la realitat del mercat laboral.
ALUMNAT CICLES GRAU SUPERIOR	Educació de qualitat per a l'alumnat. Aconseguir un bon nivell acadèmic, desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la convivència i clima en el centre. Inserción laboral.*	*Alt*	Millorar l'estabilitat del professorat i la seua formació. Millorar els recursos del centre. Adaptar els CCFF a la realitat del mercat laboral.
FAMÍLIES	Educació de qualitat per als seus fills/as. Aconseguir un bon nivell acadèmic,	*Accés a estudis superiors. Tindre instal·lacions adequades. Oferta àmplia de serveis. Professorat*	*Alt*	Millorar la comunicació famílies-centre. Potenciar la

	desenvolupament al màxim de competències i capacitats.	*qualificat per a garantir l'èxit acadèmic/personal de l'alumnat. Seguiment i atenció individualitzada. Bona gestió de la convivència i clima en el centre.*		participació de les famílies a l'AFA
DOCENTS	Formació i acompanyament durant el curs	*Millorar el clima laboral. Factors motivadors íntrinsecs. Crear comisions de traball en equip. Millora de la comunicació, escolta activa i col·laboració. Confeccionar els horaris de forma equilibrada i tenint en compte les desiderates.*	*Alt*	Incrementar i millorar la formació
PAS	Formació i acompanyament durant el curs	*Millorar el clima laboral. Factors motivadors íntrinsecs. Tindre en compte la seua opinió a l'hora de gestionar els processos. Millora de la comunicació, escolta activa i col·laboració. Confeccionar horaris de forma equilibrada.*	*Alt*	Incrementar i millorar la formació

12. MAPA DE PROCESOS: