Fecha última revisión: 22/04/2013

Manual de Calidad

I.E.S. NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS

PREPARADO: M.C.D.M.T	REVISADO: S. M. T.	APROBADO: F.C.P.
FECHA: 27/03/07	FECHA: 22/04/2013	FECHA:22/04/2013

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS

Avda. Herrera Oria S/N
11.600 Ubrique (Cádiz)
Tlfn.: 956 46 12 93 / Fax.: 956 46 15 00
e-mail: info@ieslosremedios.org
www.ieslosremedios.org
C.IF.: S4111001F

☐ Original
☐ Copia

Nº:

Destinatario:

INDICE

0. Presentación 5
- 0.1. Distribución física del Centro. 5
- 0.2. Reseña histórica. 17

1. Objeto del Sistema de Gestión de la Calidad. 22
2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. 22
3. Normas de referencia. 23
4. Descripción del Sistema de Gestión de la Calidad. 24

- 4.1. Sistema de Gestión de la Calidad. 24
  - 4.1.1. Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos. 25
  - 4.1.2. Elaboración del Manual de la Calidad y Gestión Ambiental y Procedimientos. 26
  - 4.1.3. Control de la documentación. 27
  - 4.1.4. Control de los registros. 28

- 4.2. Responsabilidad de la Dirección. 29
  - 4.2.1. Política y estrategias (Política de la Calidad y Gestión Ambiental). 30
  - 4.2.2. Misión de la organización. 31
  - 4.2.3. Plan Anual de Centro (de gestión) y Memoria Final. 31
  - 4.2.4. Estructura organizativa y comunicación interna. 32
  - 4.2.5. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad 33

- 4.3. Gestión de los recursos 33
  - 4.3.1. Formación y Sensibilizacion 34
  - 4.3.2. Acogida 34
  - 4.3.3. Mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo 35
  - 4.3.4. Ambiente de trabajo 35

- 4.4. Prestación del servicio (impartición de cursos) 36
  - 4.4.1. Planificación docente (del curso escolar) 37
  - 4.4.2. Determinación, revisión y comunicación de la oferta educativa. 38

4.4.3. Matriculación (contrato) 39
4.4.4. Diseño y desarrollo de cursos 40
4.4.5. Compras 40
4.4.6. Proceso de enseñanza-aprendizaje 42
4.4.7. Validación de procesos de prestación: seguimiento y medición de los cursos 45
4.4.8. Identificación y trazabilidad. 45
4.4.9. Custodia de bienes del cliente. 46
4.4.10. Archivo y conservación 47
4.4.11. Homogeneización de criterios y calibración 48
4.4.12. Planes de emergencia y procedimientos de repuesta 48

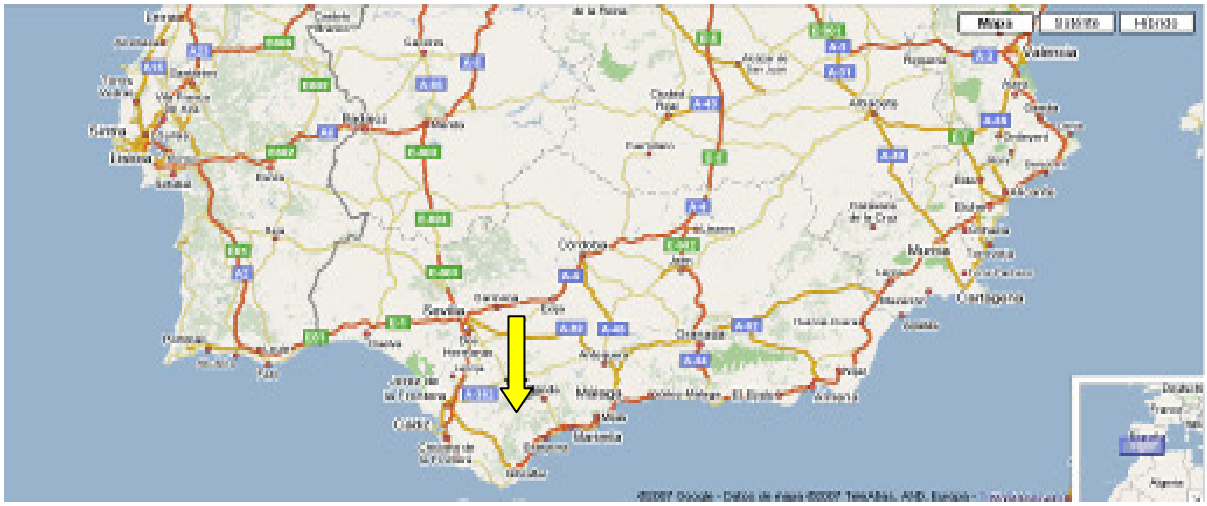
- 4.5. Medición, análisis y mejora 51
4.5.1. Seguimiento y medición. 51
4.5.2. Auditoría interna 55
4.5.3. Gestión de no conformidades 56
4.5.4. Análisis de datos 57
4.5.5. Planificación y gestión de la mejora. 59
4.5.6. Acciones correctivas. 60
4.5.7. Acciones preventivas 61

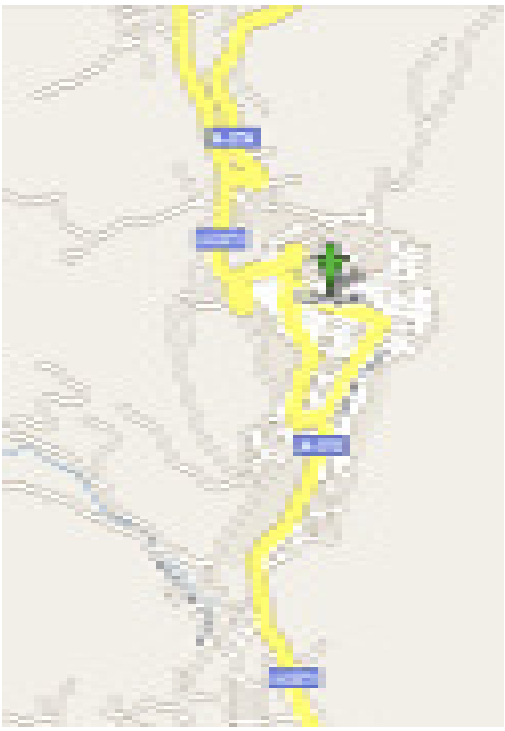
5. Anexos. 62
- 5.1. ..... MC-Anexo A. Indice
- 5.1. ..... MC-Anexo B. Mapa de procesos
- 5.2. ..... MC-Anexo C. Políticas del centro
- 5.3. ..... MC-Anexo D. Organigrama del Centro
- 5.4. ..... MC-Anexo E. Declaración de autoridad
- 5.5. ..... MC-Anexo F. Misión del Centro

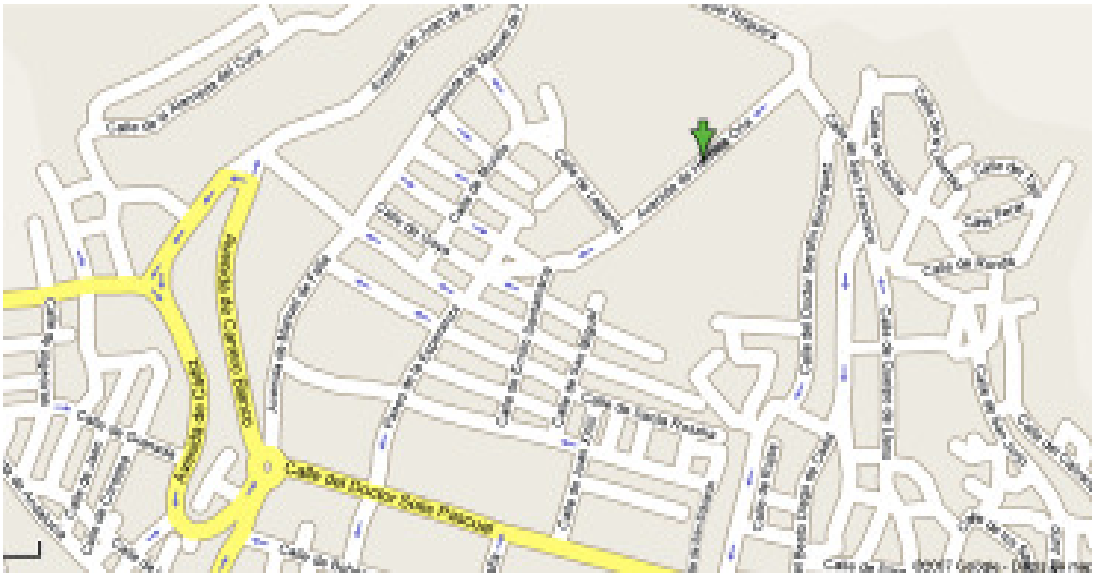
0 PRESENTACIÓN

0.1. DESCRIPCIÓN FÍSICA DEL CENTRO

LOCALIZACIÓN



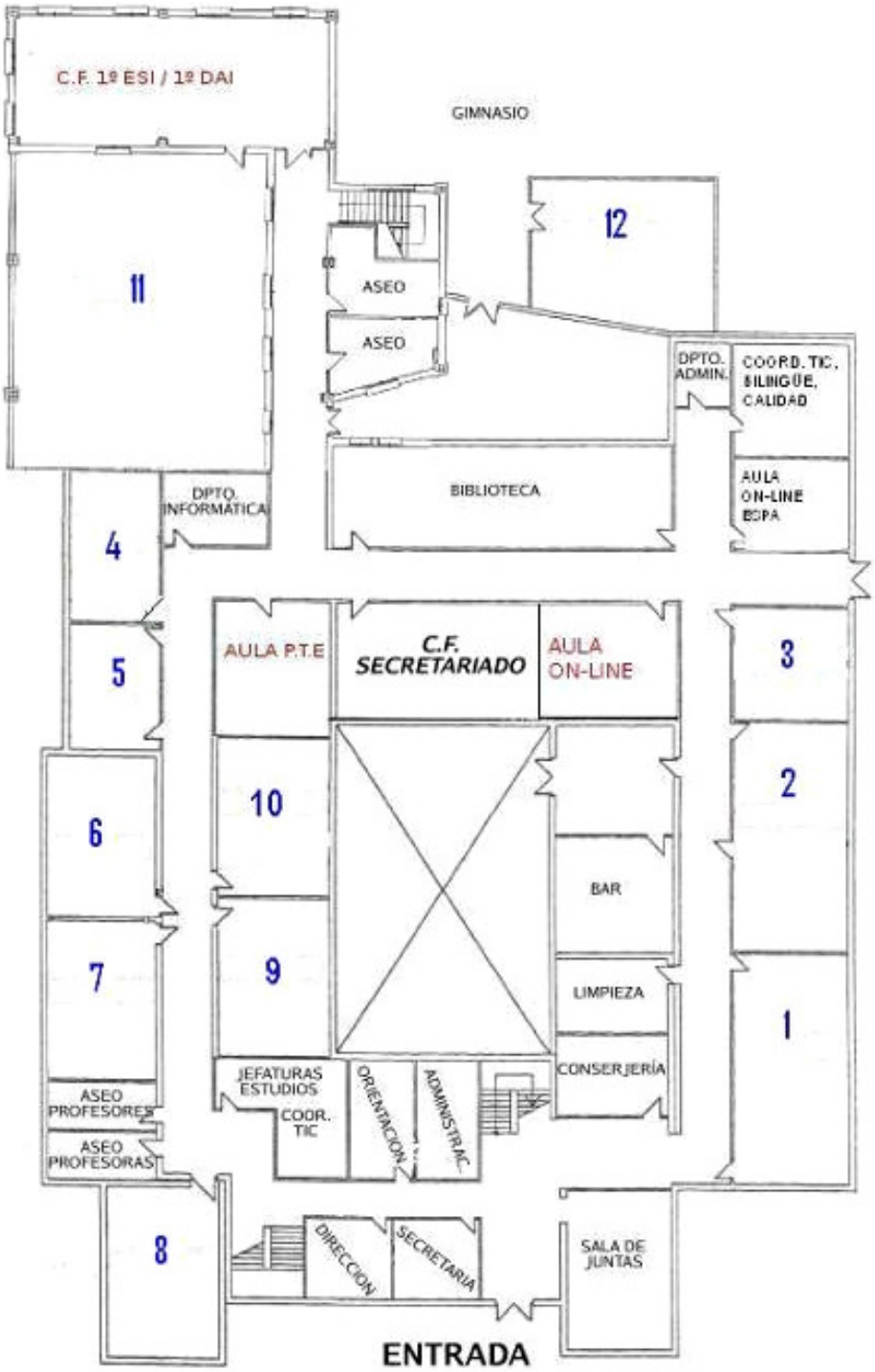




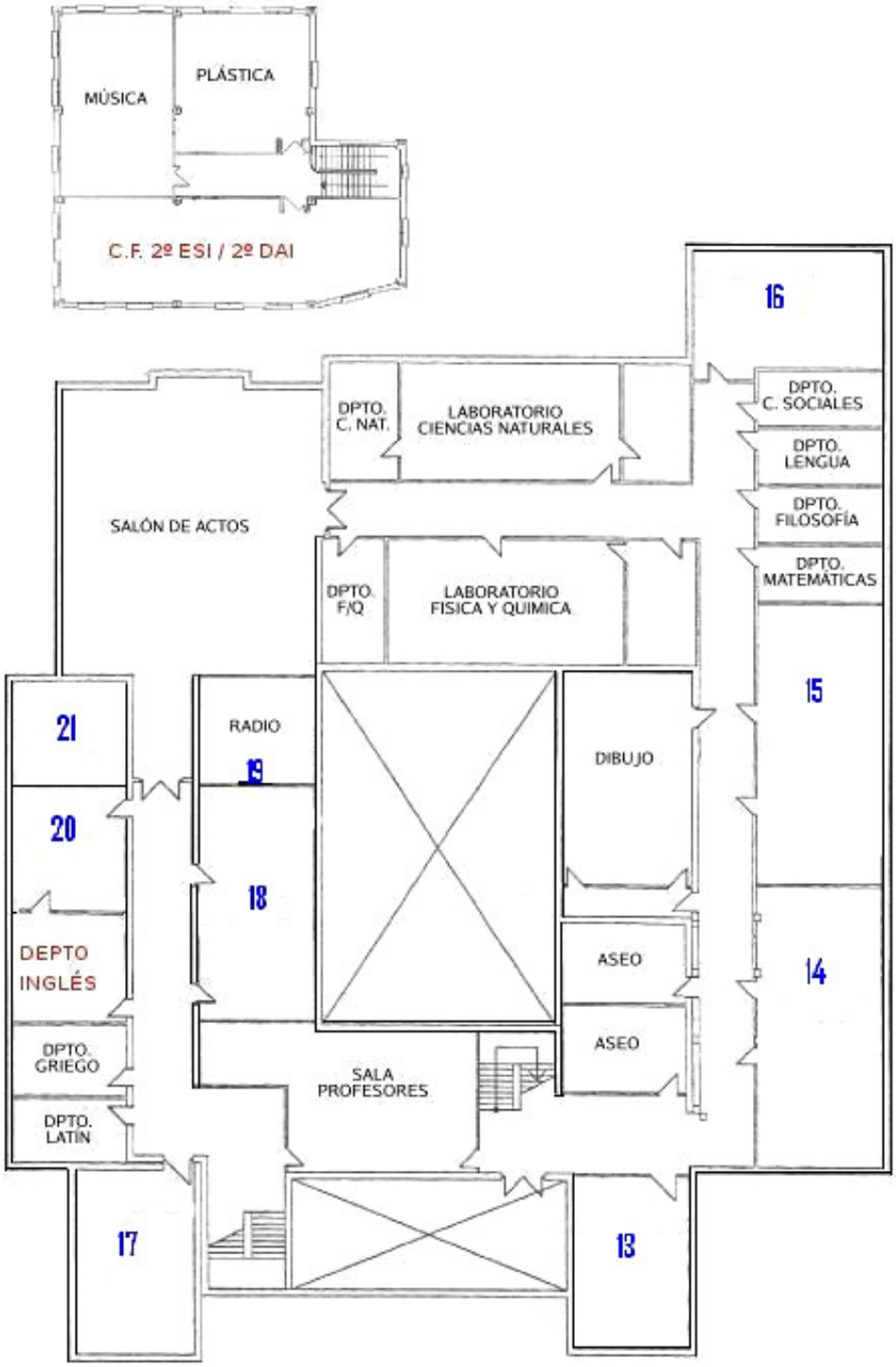
I.E.S. NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS

DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO:

A) Planta baja:



B) Planta Alta:



0.2. RESEÑA HISTÓRICA

El actual I.E.S. NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS, de Ubrique se realizó en dos fases:

Una primera fase, concretamente en el año 1964, cuando un grupo de ubriqueños comprometidos emprendió una campaña de concienciación para la construcción de un Centro de Enseñanzas Medias. Dicha campaña fructificó en una Comisión, creada al efecto, para facilitar los recursos necesarios con el fin de que el proyecto fuese una realidad en el más breve tiempo posible. Esta Comisión fue la encargada de organizar unos festejos taurinos en la antigua plaza de toros de Ubrique, con la participación gratuita de diestros tales como Antonio Ordóñez, Joselito Huerta; rejoneadores como Fermín Bohórquez Escribano o novilleros como Paquirri. Los toros también fueron obsequiados por los Hermanos Bohórquez. Con el dinero recogido en estos actos ya se pensaba en la construcción de un Centro de Enseñanzas Medias.

El Colegio Libre de Enseñanza Media de Grado Elemental Mixto fue adoptado por Decreto 89/1964 de 16 de Enero, bajo la dependencia Académica del Instituto "Columela" de Cádiz, y, por O.M. de 27 de Abril del mismo año, fue adscrito al denominado "Padre Coloma" de Jerez de la Frontera, del que depende.

Por resolución de 6 de Marzo de 1965 y, en virtud del expediente tramitado al amparo del Decreto 1.614/64 y Orden de 6 de Junio, se reconoció al Ayuntamiento de Ubrique el derecho a los beneficios establecidos en el mismo para la creación de 280 puestos escolares de Enseñanza Media no oficial y con el auxilio estatal concedido a través del Banco de Crédito para la construcción de un Centro (2.800.000 Ptas.). Con este dinero, más el aportado por la Comisión anteriormente reseñada, se construyó sobre un solar adquirido ad hoc por el Ilustrísimo Ayuntamiento un edificio de dos plantas con 8 aulas, patio escolar y demás dependencias, con capacidad para 320 alumnos, conforme al respectivo proyecto técnico aprobado por la Dirección General y cuyo presupuesto de contrata ascendió a la cantidad de 3.344.767 Ptas.

Una vez que se creó el Colegio Libre Adoptado hay que decir que funcionaba en unos locales habilitados – mientras se construía el Instituto- en la calle San José que por aquellos entonces albergaba también al ambulatorio y lindaba con el antiguo campo de fútbol de la localidad. Se trataba de tres salones: uno, destinado a los alumnos de Ingreso; otro, a los alumnos de 1º y 2º de Bachillerato y, un 3º, a los alumnos de 3º y 4º de Bachillerato.

La primera directora del Colegio Libre Adoptado fue doña Ana Eugenia Arenas Gómez, al tiempo que se acudió al concurso de los pocos licenciados que había en la localidad para que diesen clases, entre los que cabe destacar a don Fermín Fatou Bohórquez (farmacéutico), que de manera desinteresada trabajó al tiempo que también pertenecía a la Comisión antes reseñada, junto a Rafael Rodríguez Navarro (notario de Ubrique), Prudencio Cabezas Calvo, Nicolás Moreno Sánchez, Antonio Candil Fernández, Pedro Herrera Corrales.

Una vez terminada la obra del referido edificio en julio de 1967, el Centro trasladó sus dependencias desde la calle San José al edificio actual, ubicado en la calle Herrera Oria. La matrícula del alumnado oscilaba entonces entre los 225 y 250, máximo que permitía el escaso mobiliario disponible.

¿Por qué se luchó tan arduamente para la consecución de un Instituto de Enseñanza Media?

Ubrique está situado en el declive o falda occidental de una alta sierra, teniendo otra contigua, llamada del Benafélix por el norte, y por el oeste, un cerro poblado de olivos, según nos indica Madoz en su Diccionario publicado en el año 1849.
Ubrique se halla dentro de una zona montañosa y es, por ello, por lo que presenta una situación de aislamiento, si bien, por entonces, se había convertido gracias a su industria de piel, en el crisol de todos los pueblos de su alrededor.

Sus comunicaciones eran deficientes, pues, en primer lugar, carecía y ha carecido siempre de un trazado ferroviario y, en segundo lugar, sus accesos ofrecían graves inconvenientes. Por todo ello, la carretera tenía y sigue teniendo una funcionalidad clave al ser el único medio de transporte terrestre que puede unir Ubrique con otros núcleos de población, tales como Sevilla o Cádiz. Bien es cierto que Ubrique, por esos años, mantenía mejores relaciones, a nivel general, con Sevilla que con su propia capital, Cádiz, ya que con la primera ha tenido desde siempre mejores comunicaciones, y el ubriqueño ha encontrado en ella todo lo necesario. La relación con Cádiz se circunscribía a los trámites burocráticos y oficiales y puede añadirse, como dato significativo de lo expuesto, que hasta principios de 1977, Ubrique no dispuso siquiera de una línea de autobús directa con su capital.

Además, y teniendo en cuenta el aislamiento mencionado, desde el punto de vista del desarrollo económico, el análisis de la población reviste una importancia fundamental, toda vez que, considerada aquélla como factor productivo, su cuantificación y descripción es punto de partida imprescindible en orden a conocer el capital humano con que cuenta esta zona geográfica. Por otro lado, el componente demográfico puede ser considerado como condicionante básico del crecimiento económico, en cuanto que la estructura y volumen de una población representan la capacidad receptiva o consuntiva de bienes y servicios y, ayudan, pues, a determinar los niveles que deben alcanzarse para lograr un determinado estadio de desarrollo.

La industria de la piel de Ubrique es la que ha modelado la población y la causante de que Ubrique fuese el pueblo de la provincia de Cádiz que registrase el mayor índice de crecimiento en la década de los sesenta. En la década de los sesenta la población creció bastante debido a las buenas condiciones de trabajo que la villa ofrecía, produciéndose una fuerte inmigración de pueblos limítrofes, principalmente de la sierra gaditana o malagueña que son los que ocupan un mayor porcentaje, al tratarse de pueblos poco industrializados en aquellos momentos. Sin embargo, a partir de 1970, aunque la población continúa creciendo, ya lo hace en menor escala y ello se debe a que la industria de Ubrique está saturada, demográficamente hablando.

En estas condiciones era lógico pensar que Ubrique necesitase un Instituto, puesto que, como bien dice el actual director del IES "Nuestra Señora de los Remedios", don Juan Coronel Reguera "muchas vocaciones fueron truncadas por falta de recursos económicos". Ello era así, puesto que los jóvenes que quisiesen hacer el Bachillerato, como paso previo a la Universidad, tenían que realizar sus estudios lejos de la población en "régimen de internado" y así, colegios como los de Ronda, Utrera o Sevilla principalmente se nutrieron con anterioridad a 1964 de alumnos de Ubrique, siempre que sus padres pudiesen costear los mismos.

En suma, hasta el año 1967 funcionó el Colegio Libre Adoptado, tutelado, casi en su totalidad por el Ilustrísimo Ayuntamiento de Ubrique. Este tutelaje se mantuvo cuando el Colegio Libre Adoptado se convirtió en Centro Homologado Nuestra Señora de los Remedios.

La segunda fase se produce en el año 1978 cuando una Orden del Ministerio de Educación y Ciencia transformó el Centro Homologado en Instituto de Bachillerato. En ese año comenzaron las obras de la parte derecha del actual Centro. Y desde entonces la Dirección ha ido remodelando el Centro anualmente.

Por último, la conversión del I.B. "Ntra. Sra. de los Remedios" en IES tuvo lugar en el curso 1994/95. En ese momento, la Dirección con un gran esfuerzo, consiguió de la Administración la realización de unas aulas específicas, que se encuentran en la parte trasera del Centro y que supusieron un buen montante económico.

I.E.S. NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS EN SUS COMIENZOS

A partir de este año la Logse y las leyes que la completaron y desarrollaron llevó a este Centro a la definición de unas finalidades que pretendían capacitar a los alumnos para incorporarse a la universidad, habiendo pasado por este Centro y con ese destino unos 2.500 alumnos. Estas finalidades contemplan la plena integración de determinados temas transversales en el currículum como la Educación para la Salud, Educación Vial, Coeducación, Educación para la Solidaridad o para Europa y, en este apartado el IES "Ntra. Sra. de los Remedios" ha destinado gran parte de sus esfuerzos por considerar que además de atractivos para los alumnos resultan portadores de valores de importancia capital para el desarrollo pleno humano e intelectual

Los últimos hitos conseguidos por nuestro Instituto han sido la realización del Pabellón de Deportes cubierto, la obtención de la dotación como centro T.I.C. que ha supuesto que en todas las aulas los alumnos dispongan de un ordenador por cada dos alumnos con conexión a Internet de banda ancha y la conversión en Centro Bilingüe, con la correspondiente implicación y formación del profesorado.

I.E.S. NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS ACTUALMENTE

SALÓN DE ACTOS

PABELLÓN POLIDEPORTIVO

DESPACHOS	

CONSERJERÍA Y AULAS	

BIBLIOTECA

FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

1 OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El PRESENTE Manual de la Calidad y Gestión Ambiental tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por el IES Ntra. Sra. De los Remedios, que como centro de enseñanza aspira a:

- Obtener y asegurar la calidad de sus productos y/o servicios (cursos) conforme a los requisitos del cliente, ***los requisitos legales*** y los reglamentos aplicables.
- Aumentar la satisfacción de sus clientes externos (alumnos, familias y empresas) e internos (profesorado y personal de administración y servicios) mediante la aplicación eficaz y mejora continua de su sistema de Gestión de la Calidad.
- **Dar viabilidad a terceras partes (AENOR) de la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad del I.E.S. Ntra. Sra. De los Remedios con objeto de su certificación.**

2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El sistema de Gestión de la Calidad definido en este manual alcanza a los siguientes servicios de formación:

- Educación Secundaria Obligatoria
- Bachilleratos:
  - De Humanidades y Ciencias Sociales
  - De Ciencias y Tecnología.

- Ciclos Formativos de Grado Medio:
  - Sistemas Microinformáticos y Redes

- Ciclos Formativos de Grado Superior:
  - Desarrollo de Aplicaciones Web
  - Secretariado
- Educación Secundaria de Adultos
- Bachillerato de Adultos:
  - Humanidades y Ciencias Sociales
  - Ciencias y Tecnología.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: *"Diseño de los Cursos"*

Requisitos de la UNE-EN ISO 9001:2008 excluidos en el Sistema de Gestión de la calidad y Gestión Ambiental → **Requisito 7.3** de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008: **Diseño de los Cursos.**

Hay que señalar que el diseño de los cursos en el sistema educativo andaluz está predefinido por la normativa establecida por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, por lo tanto, no podemos incluir "diseño" en el alcance de nuestro sistema de gestión.

El sistema de Gestión de la Calidad definido en este manual se aplica en el siguiente c*entro de trabajo*:

I.E.S. *NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS*
AVDA. HERRERA ORIA S/N
11600 UBRIQUE (CÁDIZ)

3

NORMAS DE REFERENCIA

IES Ntra. Sra. de los Remedios como Centro de Enseñanza ha definido su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** *Sistemas de gestión de la calidad.*

La documentación del sistema de Gestión de la Calidad es coherente con los términos y definiciones recogidos en la norma **UNE-EN ISO 9000:2005** *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

4 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* como Centro de Enseñanza ha establecido, documentado e implementado un sistema de Gestión de la Calidad, y lo mantiene de tal manera que su eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2008.

El IES Ntra. Sra. De los Remedios ha identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad y su interacción. Se ha determinado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se asegura mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan las diferentes actividades.

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* dispone de los recursos y la información necesaria para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos.

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, y como consecuencia implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos.

Para evidenciar la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad y la conformidad con los requisitos establecidos se han establecido y se mantienen registros.

La Política de la Calidad está definida y documentada en el **MC-Anexo C** de este Manual. Los objetivos de la Calidad se recogen en el Plan de Centro.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN, DESARROLLO, DESPLIEGUE Y REVISIÓN DE PROCESOS

El sistema de Gestión de la Calidad está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos del cliente, de las prioridades estratégicas de la organización, de los requisitos legales vigentes y de la propia evolución de las normas UNE-EN ISO 9001:2008.

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso es identificada por el Director en la Revisión del Sistema (PR5601), una vez analizados los datos e informaciones aportados para dicha revisión.

El Director y/o Equipo Directivo formará un equipo de proceso, que en el plazo designado y los recursos asignados deberá:

- Desarrollar y documentar el nuevo proceso, incluidos los registros.
- Proponer modificaciones en otros procesos afectados.
- Proponer recursos e información necesaria para apoyar la correcta operación del proceso.
- Definir el despliegue del proceso en la organización.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso durante el periodo de prueba.
- Ajustar el proceso y/o validar el proceso una vez superado el periodo de prueba.

El Director y/o Equipo Directivo, una vez analizados los resultados del equipo de proceso, resolverá su inclusión en el sistema de Gestión de la Calidad y la generalización del proceso a toda la organización.

El Coordinador de Calidad se responsabilizará del despliegue del proceso (documentación, comunicación y formación) siguiendo las directrices del equipo de proceso.

Los procesos del Sistema son revisados en la medida de la necesidad detectada por las No-Conformidades generadas, las quejas, sugerencias y reclamaciones del cliente y del personal y los resultados de la revisión del sistema.

Los procesos tienen una vigencia máxima de 3 años. Una vez superado ese plazo son revisados independientemente de si se les aplican, o no, modificaciones.

La identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos se ejecuta según lo indicado en el procedimiento PR4101.

4.1.2. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Los procesos del sistema de Gestión se recogen documentalmente en este Manual de la Calidad y se plasman gráficamente indicando las interacciones en el diagrama "Mapa de procesos"; ver **MC-Anexo B**.

Los procedimientos documentados y ***los registros requeridos*** se recogen en el Manual de Procedimientos.

El alcance y detalle de los procedimientos tiene en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad.

Las instrucciones de trabajo que concretan cómo se realizan determinadas actividades pueden adoptar, entre otras, la forma de:

- Especificaciones de servicio y proceso.
- Planes de control.
- Normas.
- Métodos.
- Documentos varios.

Los criterios para la elaboración del Manual de la Calidad y de los Procedimientos se establecen en el procedimiento PR4201.

4.1.3. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

El control de la documentación requerida por el sistema de Gestión de la Calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4202, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

- Los documentos se revisan y se aprueban siempre que sea necesario por las personas autorizadas antes de proceder a su distribución.
- Se identifican los cambios introducidos y el estado de revisión en los documentos. Estos cambios se revisan y aprueban por las mismas funciones u organizaciones que los revisaron o aprobaron inicialmente, a menos que se haya especificado expresamente otra cosa.
- Para fundamentar adecuadamente la revisión o aprobación de los documentos, las funciones u organizaciones designadas tienen acceso autorizado a toda la información pertinente.
- Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y se controla su distribución.
- Se han establecido índices y listados que identifican la versión vigente de los documentos. Estos índices y listados están fácilmente accesibles para evitar que se usen documentos no válidos u obsoletos.
- La versión vigente del Manual de la Calidad y sus anexos se identifica en **MC-Anexo A**. Los anexos evolucionan independientemente del Manual de la Calidad en cuanto a sus revisiones quedándose registrado dicha evolución en **MC-Anexo A**.
- La distribución de documentos se realiza a través de una página web: www.calidad.ieslosremedios.org
- Los documentos no válidos u obsoletos se retirarán inmediatamente que se apruebe el documento nuevo o la versión revisada.
- Los documentos obsoletos se conservarán durante un mínimo de 3 años.
- Las versiones obsoletas del Manual de la Calidad se conservan indefinidamente.

4.1.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

El control de los registros se realiza según lo indicado en el procedimiento PR4203, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

- Se han definido los criterios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Los registros son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden recuperarse, localizarse y acceder fácilmente, en instalaciones adecuadas para evitar su deterioro, daño o pérdida.
- Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años.
- Los registros pueden presentarse en soporte informático.

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección se compromete a desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia del siguiente modo:

a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
b) Estableciendo la Política de la Calidad.
c) ***Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.***
d) Llevando a cabo las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

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

4.2.1. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS (POLÍTICA DE LA CALIDAD).

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* ha identificado, para aquellas áreas de gestión de la calidad prioritarias, **Políticas** (directrices de actuación mantenidas permanentemente) y **Estrategias** (líneas de trabajo o actuación) que son comunicadas y desplegadas en toda la organización.

Estas políticas y estrategias son coherentes con el propósito del Centro (Misión); tienen en cuenta las necesidades y expectativas del personal de la organización, así como las de sus clientes.

Las políticas son identificadas, desplegadas y revisadas según se indica en PR5301.

Las estrategias son identificadas, desplegadas y revisadas tal como se recoge en el proceso PR5401 (Misión de la organización)

Las políticas y estrategias del Centro son el principal marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión de la calidad y de gestión Ambiental. Estos objetivos son gestionados según se indica en PR5403 (Plan anual de Centro).

El **MC-Anexo C** recoge las Políticas vigentes en el Centro.

4.2.2. MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Centro ha determinado cuál es la razón de ser de su existencia y actividad, redactándola en un documento denominado Misión de la organización (**MC-Anexo F**).

Este documento consta de 3 apartados:

- **Misión:** Indica la razón de ser del Centro; para qué existe.
- **Valores:** Son el conjunto de las conductas esperadas y potenciadas por el Centro.
- **Visión:** Es la aspiración, la imagen de un futuro deseable para el Centro.

El proceso para la identificación inicial, el despliegue y la revisión periódica de la Misión se explica en PR5401: Misión de la organización.

4.2.3. PLAN ANUAL DE CENTRO (DE GESTIÓN) Y MEMORIA FINAL.

El Plan anual de Centro recoge los objetivos de gestión (incluidos los de la calidad) anticipados para el periodo previsto; los proyectos, actividades y procesos a desarrollar; y los recursos a aplicar para su logro.

Las fuentes principales para su elaboración son.

- El Proyecto de Centro.
- La Misión del Centro.
- Las Políticas del Centro.
- La gestión de la mejora.
- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (PR5601).
- El seguimiento de los Planes anuales (Memoria Final).

El proceso para la identificación, despliegue y revisión del plan anual se detalla en PR5403: Plan anual de Centro.

El seguimiento del Plan anual se realiza con una periodicidad trimestral, en la cual se incide especialmente en el análisis del logro de los objetivos de Calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con el conjunto de Políticas del Centro.

Para la conclusión del curso académico se realiza la Memoria Final de Centro, según PR5404. El objeto de este documento es:

- Comprobar que lo planificado coincide con la actividad realmente realizada en dicha elaboración; y en caso contrario, corregir posibles desviaciones o replantear lo planificado.
- Recoger e intercambiar información relevante sobre el centro para el seguimiento y adecuación del mismo.
- Analizar el curso académico finalizado, considerando las distintas aportaciones tanto del claustro como del consejo escolar.
- Tener en cuenta los logros y mejoras oportunas para reafirmar y/o reorientar los procesos educativos que se diseñan y desarrollan en el centro.
- Realizar la evaluación del curso académico y de la consecución del PAC.

El proceso para la elaboración de la Memoria Final se detalla en PR5404: Elaboración de la Memoria Final.

4.2.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE COMUNICACIÓN INTERNA

El IES Ntra. Sra. De los Remedios como Centro de Enseñanza dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama ***MC-Anexo D.***

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se recogen en el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. En el anexo **MC-Anexo G** se reseñan las funciones más relevantes relacionadas con la Calidad, que implican al Equipo Directivo.

En el procedimiento, PR5501 (ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA), se describe cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades; así como la sistemática desarrollada en el Centro para la comunicación interna entre los diferentes órganos y personas.

4.2.6. REVISIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental es revisado anualmente por la Dirección del Centro para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia continuadas.

La revisión anual del Sistema consiste en una evaluación completa y bien estructurada de las oportunidades de mejora e incluye las necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental, considerando la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

El procedimiento a seguir en la revisión del Sistema, junto con la información necesaria y los resultados de la revisión, incluidos los registros, se describe en el procedimiento PR5601: Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* determina y proporciona recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.
- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Una impartición de los cursos que satisfaga a los clientes (alumnado) mediante el cumplimiento de los requisitos.

La asignación de recursos se recoge en PR6101: Asignación de recursos, así como dentro de la Planificación Docente: PR7101 y el Plan Anual de Centro: PR5403.

4.3.1. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.

Las personas que realicen tareas que afectan a la *conformidad* de los cursos deben ser competentes con una formación y experiencia apropiadas.

Para asegurarse la competencia se dispone de un procedimiento (PR6201), que desarrolla los siguientes aspectos:

- Se determinan las necesidades de formación de las personas.
- Se proporciona la formación necesaria a todas las personas que realizan actividades que afectan a la calidad de los cursos.
- Se evalúa la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.
- Se conservan los registros relativos a la formación de las personas.

4.3.2. ACOGIDA

A todas las personas de nuevo ingreso se les recibe según un proceso de acogida, según el procedimiento PR6202, que desarrolla los siguientes aspectos:

- Presentación de las personas, instalaciones y estructura organizativa del Centro.
- Presentación del proyecto de Centro concretado en la Misión y política de la calidad.
- Presentación del sistema de gestión de la calidad.
- Presentación de las actividades a desarrollar y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del Centro.
- Se conservan registros relativos a la acogida.

4.3.3. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS DE APOYO

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en la impartición de los cursos.

Las instalaciones y equipos se hallan recogidas en el inventario del Centro.

Los servicios de apoyo considerados críticos son los siguientes: suministro eléctrico, telecomunicaciones, calefacción, seguridad, limpieza, transporte y reprografía.

Se dispone de un procedimiento, PR6301, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento correctivo y preventivo de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

4.3.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo que condiciona la conformidad con los requisitos de los cursos se reduce a dos variables:

- Idoneidad de las instalaciones y equipos.
- Seguridad dentro de las instalaciones.
- Convivencia entre las personas

La idoneidad de las instalaciones y equipos se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos; ver PR6301: Mantenimiento.

Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones se desarrolla el procedimiento: Prevención de emergencias (PR6401).

En el mismo se indican las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias: planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene, mantenimiento de equipos de protección y seguros.

4.4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO (IMPARTICIÓN DE CURSOS)

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta:

- Educación Secundaria Obligatoria

- Bachilleratos:
  - Humanidades y Ciencias Sociales
  - Ciencias y Tecnología.
- Ciclos Formativos de grado medio:
  - Sistemas Microinformáticos y Redes
- Ciclos Formativos de grado superior:
  - Desarrollo de aplicaciones informáticas
  - Secretariado: Modalidad presencial y a distancia
- Educación Secundaria de Adultos: Presencial y Semipresencial
- Bachillerato de Adultos:
  - Humanidades y Ciencias Sociales
  - Ciencias y Tecnología.

La planificación para la prestación de servicios es coherente y complementaria con otros dos procesos de planificación básicos: el plan anual de centro (PR5403) y la planificación y gestión de la mejora (PR8501).

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

4.4.1. PLANIFICACIÓN DOCENTE (DEL CURSO ESCOLAR)

La planificación de la impartición de los cursos de Formación Reglada (proceso de enseñanza-aprendizaje) sigue lo especificado en el procedimiento PR7101: planificación docente.

El proceso de planificación docente desarrolla los siguientes aspectos:

- Configuración de grupos y elaboración de la plantilla del profesorado.
- La asignación de cargos, funciones y tareas entre el personal.
- La asignación de recursos materiales y económicos.
- La definición del calendario escolar y los horarios de los diferentes grupos de alumnos y profesores.
- La sistemática para la realización de sustituciones del personal y sistema de guardias.

La planificación del curso se complementa con otra serie de planes y programas:

- Plan de orientación / tutoría.
- Plan de F.C.T.
- Programa de acogida de alumnos.
- Plan de homogeneización de criterios y calibración del profesorado.

El registro fundamental de los resultados de la planificación docente es la Memoria Informativa.

4.4.2. DETERMINACIÓN, REVISIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA OFERTA.

Anualmente, el IES *Ntra. Sra. De los Remedios* determina la oferta educativa que se impartirá a lo largo del curso académico siguiente.

Los cursos se describen en especificaciones de curso que recogen los requisitos legales, reglamentarios y otros adicionales y necesarios. La oferta es revisada y aprobada antes de iniciar ninguna acción de comunicación de dicha oferta.

Las especificaciones de curso son revisadas y aprobadas para asegurarse que los requisitos están definidos y hay capacidad para cumplirlos.

Cuando los requisitos del curso son cambiados, dichas modificaciones se trasladan a la documentación y personal afectados.

La información sobre la oferta se presenta mediante acciones publicitarias genéricas y/o personalizadas. Los soportes utilizados son revisados y aprobados.

Este proceso se realiza según se indica en PR7201.

4.4.3. MATRICULACIÓN

El alumnado que quiera recibir cursos de formación deberá estar previamente matriculado.

El proceso de matriculación se inicia con la pre-inscripción, donde el alumno expresa el curso que quiere cursar. Una vez comprobado que se cumplen los requisitos, y aplicados los criterios de baremación en su caso, se autoriza al alumno a realizar la matriculación.

La hoja de matrícula recoge inequívocamente la formación solicitada por el alumno.

Todas las solicitudes de matrícula son revisadas para asegurar que los requisitos de los cursos están definidos y documentados, no existen diferencias con relación a lo inicialmente ofertado y se tiene capacidad para cumplir dichos requisitos.

Se ha definido la sistemática para las modificaciones en las matrículas y cómo se transfieren dichas modificaciones a las funciones afectadas.

Todas las consultas referentes al proceso de matriculación serán resueltas por la Secretaría del Centro.

Este proceso se desarrolla en el procedimiento PR7202.

4.4.4. DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSOS

Excluido del sistema de gestión

4.4.5. COMPRAS

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* dispone de un proceso para la gestión de la compras, procedimentado en PR7401, que desarrolla los siguientes aspectos:

- El procedimiento de compras alcanza a aquellos productos y servicios que tienen un impacto sobre los cursos impartidos.
- Antes de realizar la solicitud al proveedor los documentos de compra se revisan para comprobar que recogen adecuadamente los requisitos a cubrir.

4.4.5.1. Verificación de las compras

El procedimiento que recoge la verificación a la recepción de las compras se desarrolla en PR7402, considerando los siguientes aspectos:

- Los productos recibidos no se utilizan hasta que se haya verificado que cumplan los requisitos especificados.
- La intensidad y la naturaleza de la inspección es proporcional al impacto de la compra en la impartición de los cursos.

Cuando se requiera la verificación en las instalaciones de los proveedores de los productos / servicios comprados, por parte del Centro o sus clientes, dicha verificación será establecida en los documentos de compra.

Cuando se determine que un producto / servicio no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: gestión de no conformidades.

4.4.5.2. Evaluación y selección de proveedores

Para asegurarse un suministro de productos / servicios acorde con su sistema de gestión de la calidad, el *IES Ntra. Sra. De los Remedios* evalúa y selecciona a sus proveedores según el procedimiento PR7403, que desarrolla los siguientes aspectos:

- Los proveedores se evalúan y seleccionan en función de su aptitud para cumplir los requisitos del producto o servicio, incluidos los requisitos del sistema de la calidad. Para ello se han establecido criterios adecuados.
- El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores depende del tipo de producto/servicio suministrado y del efecto que tenga sobre la impartición de los cursos.
- Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

4.4.6. PROCESO DE ENSEÑANZA / APRENDIZAJE (IMPARTICIÓN DE CURSOS)

Se ha identificado y planificado el proceso de prestación del servicio (impartición de cursos) y se ha asegurado que se lleva a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones incluyen lo siguiente:

- Los cursos que se imparten; definidos en documentos denominados especificaciones de curso.
- La forma de prestar los cursos; documentado en las especificaciones de proceso.
- El uso de medios, recursos y equipos apropiados.
- El control de los parámetros del proceso de impartición mediante su seguimiento y medición. Este control se encuentra documentado en los planes de control.
- La entrega de calificaciones, certificados y titulaciones como resultado del proceso.

El proceso de enseñanza-aprendizaje consta de varios subprocesos; diferentes según el tipo de formación del que se trate.

- Acogida (SP750101)
- Programación (SP750102)
- Actividades de aula (SP750103)
- Evaluación (SP750104)
- Orientación / Tutoría (SP750105)
- Formación en Centros de Trabajo (FCT) (SP750106) (*)
- FCT en el extranjero (SP750107)
- Educación de Adultos (SP750108)

(*) Afecta sólo a los ciclos formativos.

Podrán prestarse cursos (servicios) que se desarrollen con una estructura de subprocesos diferente que deberá especificarse a través de Planes de Calidad.

Se definen <u>especificaciones de proceso</u> (prestación de servicio o impartición de curso) para cada uno de los subprocesos.

Se codifica según SP75XXYY, donde XX se sustituye por 01 en caso de Formación Reglada, YY representa un número de orden.

En las especificaciones se describirá cómo se presta el servicio (cómo se imparte el curso), incluyendo:

- las actividades que deben llevarse a cabo
- las características de la prestación del servicio que afectan directamente a su funcionalidad
- los indicadores a utilizar
- los criterios de aceptación para cada una de las características definidas, expresados como requisitos susceptibles de ser medidos
- los responsables de las actividades
- los recursos necesarios
- la temporalización de actividades

Para supervisar y controlar los subprocesos, se prepararán planes de control (PC75XXYY) donde se definirán los criterios para controlar el grado de cumplimiento de lo especificado.
Se codifica según PC75XXYY, donde XX se sustituye por 01 en caso de Formación Reglada, YY representa un número de orden.

En los planes de control se incluirán, en particular:

- las características a controlar
- los indicadores
- los criterios de aceptación y unidades en que se mide
- las frecuencias de control
- los medios y los métodos de control
- los documentos donde deben registrarse los resultados
- el responsable del control

El Jefe de Estudios es responsable del correcto desarrollo de la impartición de los cursos, así como de los registros generados.

Una vez finalizado el proceso de impartición de los cursos se procede a la entrega de calificaciones, certificados y titulaciones, según el caso, como resultado del aprovechamiento obtenido por el alumno. Esta entrega se realiza según se indica en el procedimiento PR7503.

4.4.7. VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PRESTACIÓN: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS CURSOS.

En los casos en los que los procesos de prestación del servicio (proceso de enseñanza-aprendizaje) deban demostrar su capacidad de alcanzar los resultados que de ellos se espera (por ejemplo, cuando sufren una modificación importante: actividades, recursos, etc), se realizará una validación de los mismos.

En estos supuestos, se establecerán disposiciones de control que incluirán la verificación de que:

- El proceso está bien diseñado, es completo y cumple con lo previsto.
- La infraestructura (equipo e instalaciones) son los adecuados.
- El personal docente es el adecuado.
- El seguimiento de los resultados permite detectar deficiencias y oportunidades de mejora.

4.4.8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los mecanismos para la identificación y seguimiento o trazabilidad se establecen a lo largo de la planificación docente (PR7101). Es allí donde se configuran los grupos, se define el calendario y horarios, los listados de alumnos y profesores, se asignan recursos y se establece el sistema de guardias y sustituciones.

La existencia de esos elementos – recogidos en la Memoria Informativa – y su aplicación, junto con el “cuaderno del profesor”, permite una trazabilidad adecuada de los cursos impartidos.

En el caso de otros cursos y servicios la identificación y trazabilidad se establece en los correspondientes planes de calidad.

El estado de los cursos durante su proceso de prestación y al final del mismo viene determinado y se identifica por los registros de control:

- la ausencia de registro indica que está pendiente de control
- el registro con resultados que cumplen los requisitos especificados indica curso conforme
- el registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados indica curso no conforme

Los mecanismos de identificación del estado de las compras se establecen en PR7402.

4.4.9. CUSTODIA DE BIENES DEL CLIENTE

El *IES Ntra. Sra. De los Remedios* reconoce una serie de elementos, básicamente documentales (exámenes, láminas de dibujo, trabajos personales, etc.) como bienes del cliente/alumno que debe cuidar mientras estén bajo su control o utilización.

Estos bienes propiedad del alumno que son suministrados para su uso en el proceso de enseñanza/aprendizaje serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados por el profesorado más directamente implicado en el uso de esos bienes.

Cualquier pérdida o deterioro de estos bienes será registrado en el cuaderno del profesor y comunicado al alumno.

En el caso de bienes cedidos por empresas contratantes de cursos (instalaciones, equipos, documentación, software, etc.); su salvaguarda será indicado en los planes de calidad correspondientes, y en los casos más complejos será objeto de tratamiento específico en los contratos de prestación de cursos que ambas partes llegasen a formalizar.

Los datos personales de los alumnos (o empresas) serán custodiados por el Secretario.

4.4.10. ARCHIVO Y CONSERVACIÓN

La propia naturaleza de los cursos (intangible) dificulta la aplicación del requisito 7.5.5. de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 en lo que hace referencia a su manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Sin embargo, el Centro interpreta que hay una serie de elementos

directamente asociados a los cursos (especificaciones de curso, programaciones y material didáctico) que sí deben ser identificados, archivados y conservados.

La conservación de estos documentos y materiales corre a cargo de los departamentos didácticos, para lo cual han habilitado zonas (Departamentos, Sala de Profesores, Biblioteca) para su archivo y estipulado métodos apropiados para su gestión.

La documentación podrá archivarse en formato impreso (sobre soporte papel) y/o informático (sobre soporte magnético).

Según la naturaleza de los documentos el acceso a los mismos estará restringido por códigos de acceso asignados por el Comité de Calidad.

El responsable de la red local de calidad realiza copias de seguridad mensualmente de los documentos en formato informático.

El archivo y conservación de los documentos que forman el sistema de Calidad y Gestión Ambiental se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento de "Control de la documentación", PR4202.

El archivo y conservación de los registros del sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR4203 (Control de Registros).

4.4.11. HOMOGENEIZACIÓN DE CRITERIOS Y CALIBRACIÓN

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* evidencia la conformidad de los cursos que imparte mediante el seguimiento y medición de las características definitorias de los mismos. Los planes de control disponibles y los medios de medición aplicados permiten este seguimiento.

La propia naturaleza del proceso de enseñanza – aprendizaje, en el cual el esfuerzo del alumno es parte sustancial en el logro de la conformidad del curso, implica que la conformidad de los cursos se tenga que valorar en una doble vertiente: la impartición (profesor) y el aprendizaje (alumno).

Se han definido los siguientes medios para la medición con la exactitud y precisión suficiente, contrastados con la experiencia, que contempla esa doble vertiente:

- Sistemática de evaluación.
- Encuestas.
- Aplicaciones informáticas.

La sistemática para la evaluación del aprendizaje se desarrolla con los siguientes elementos:

- Criterios de evaluación:
  - Son criterios a seguir para evaluar el nivel de logro de las capacidades
- Sistema de calificación:
  - Valor o peso relativo asignado al aprendizaje de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales en la calificación final.
- Sistema de evaluación:
  - Listado de pruebas/acciones evaluativas (test, exámenes, trabajos, ejercicios, prácticas, observaciones...) que deberán realizarse para valorar el aprendizaje de los contenidos de tipo conceptual, procedimental; y valor relativo asignado a cada uno.
- Criterios de corrección:
  - Aspectos, criterios en los que se basa el profesorado para determinar la puntuación lograda en cada apartado de las pruebas/acciones evaluativas, así como una asignación de valor para cada apartado de las pruebas. En su forma documentada forman las plantillas de corrección.

Estos conceptos se recogen en las programaciones y plantillas de corrección.

La cuantificación del aprendizaje es un juicio profesional del profesor que aplica los criterios anteriores. La aplicación de estos criterios debe ser homogéneo por lo que se establece una sistemática de homogeneización de criterios descrito en el procedimiento PR7601.

En el proceso de evaluación y calificación del aprendizaje del alumno la percepción e interpretación del sistema de calificación por parte del profesorado es un elemento de variabilidad que requiere ser medido. Para ello se realizan pruebas de calibración entre los profesores según se establece en PR7601.

Las encuestas se utilizan para la medición de la satisfacción con respecto a la impartición. La elaboración y control de las mismas se establece en el procedimiento PR8402: técnicas y herramientas de mejora.

Las aplicaciones informáticas utilizadas en actividades de medición de la conformidad de los cursos son los siguientes:

- Programa Control de horas lectivas (utilizado sólo por Jefatura de estudios)

Cuando se detecte que un medio de medida de la conformidad de un curso no permite una medida fiable, se comprobará que los resultados medidos con anterioridad con ese medio han sido válidos; además de tomar las acciones apropiadas para la subsanación de la desviación.

4.4.12. PLANES DE EMERGENCIA Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones de nuestro centro, hay establecidos dos procedimientos:

- Prevención de emergencias (PR6401).- Indica las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias – planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene y mantenimiento de equipos de protección –.
- Mantenimiento (PR6301): indica el mantenimiento preventivo y correctivo que se deben hacer a las instalaciones, equipos y servicios de apoyo del centro

4.5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia de su sistema de Gestión de Calidad.

4.5.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

4.5.1.1. De la satisfacción del cliente

IES *Ntra. Sra. De los Remedios* identifica como clientes a:

- Alumnos y sus familias.
- Empresas demandantes de Formación y colaboradores en FCT.

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

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

- La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento PR8201: Medición de la satisfacción del cliente

- La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR8202; Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

4.5.1.2. De procesos.

El seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad incluidos en el apartado 4.4 del presente Manual se realiza según se indica a continuación:

- Los Planes de Control para estos procesos recogen características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación, cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.

- Los planes de control tendrán la misma estructura que los planes de control asociados al proceso enseñanza/aprendizaje desarrollados más arriba, variando su codificación:
- Como norma general, para el seguimiento y medición de los procesos se trabajará con criterio de autocontrol.
- Cuando se determine que un proceso no cumple los criterios de aceptación definidos se actuará siguiendo el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

4.5.1.3. De los cursos.

IES *Ntra. Sra. De los Remedios* ha definido una serie de características para todos sus cursos para verificar su idoneidad.

Estas características responden a dos aspectos:
- efectividad del aprendizaje,
- efectividad de la enseñanza.

y se distribuyen de la siguiente manera:

APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
Porcentajes de promoción	Cumplimiento del programa Horas impartidas

Cada especificación de curso recoge en detalle las características de calidad a considerar.

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se recoge en Planes de Control que recogen características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación.

Los planes de control tendrán la misma estructura que los planes de control asociados al proceso enseñanza/aprendizaje desarrollados más arriba, variando su codificación:
Se codifica según PC82-*SIG-XX*:

SIG	Tipo de Enseñanza
ESO	Enseñanza Secundaria Obligatoria
ESPA	Enseñanza Secundaria de Adultos
BCH	Bachillerato
BCA	Bachillerato Adultos
CF*YYY*	Ciclos Formativos

El valor de XX indica el nivel.

En el caso de Ciclos formativos los caracteres YYY indican el tipo (familia) de Ciclo:

Ciclo XX	YYY	Tipo
Medio 01	ESI	Explotación de sistemas informáticos
Superior 02	DAI	Desarrollo de aplicaciones informáticas
	SEC	Secretariado

Para otorgar la calificación de conformidad a los cursos sólo se considerarán las características recogidas en estos planes de control.

El Jefe de Estudios otorga la aprobación final de los cursos.

La evidencia de conformidad de los cursos y su aprobación por parte del Jefe de Estudios se documenta en un Acta final de Jefatura, que recogerá el resultado de la totalidad de los grupos.

Cuando se determine que un curso no cumple los requisitos especificados se actuará según lo indicado en el procedimiento PR8301: Gestión de no conformidades.

4.5.2. AUDITORÍA INTERNA

El *IES Ntra. Sra. De los Remedios* realiza a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

- las disposiciones planificadas y los requisitos legales
- los requisitos de las Normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004
- los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental
- su implantación y si se mantiene de manera eficaz.

Para ello, las auditorias internas de la calidad se realizan según se indica en el procedimiento PR8203 que desarrolla las siguientes líneas básicas:

- Las auditorias se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Anualmente se audita todo el sistema de gestión.
- Cada auditoria se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoria; metodología y criterios a utilizar; componentes del equipo auditor; identificación de áreas a auditar; fechas de realización y agenda de las sesiones.
- La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo.
- Los resultados de las auditorias se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.
- El cargo directivo responsable del área que ha sido auditado se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- En las actividades de seguimiento de las auditorias se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones tomadas.
- Se informa a la Dirección del Centro de los resultados de las auditorias para que lleve a cabo la revisión del sistema de gestión de la Calidad.

4.5.3. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, todos ellos no conformes con los requisitos especificados ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada; para ello, el control se realiza según lo indicado en el procedimiento PR8301.

Dicho procedimiento desarrolla los aspectos siguientes:

- Se identifican y controlan los procesos, cursos y productos/servicios comprados no conformes, así como las desviaciones que impliquen una no conformidad.
- Se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades.
- Se toman acciones reparadoras para eliminar la no conformidad y sus efectos.
- Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de la no conformidad y evitar su repetición.
- Se define cómo disponer de los productos/servicios comprados no conformes para impedir su utilización o aplicación originalmente prevista.

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

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

Cuando se detecta una no conformidad después de:

- haber finalizado el curso
- haber utilizado el producto/servicio prestado
- haberse ejecutado completamente el proceso

se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

4.5.4. ANÁLISIS DE DATOS

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

Los datos que se consideran son aquellos que provienen de las siguientes fuentes:

- Verificación en recepción
- Seguimiento y medición de cursos y procesos
- Auditorias

- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Medición de la satisfacción del cliente

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

- La satisfacción del cliente y del personal
- La conformidad de los cursos y productos/servicios adquiridos
- Capacidad de los procesos
- Oportunidades de mejora
- Idoneidad de los proveedores

Este proceso de análisis se realiza según se indica en el procedimiento PR8401, y es llevado a efecto básicamente por:

Órganos colegiados:

- Equipos docentes en Juntas de Evaluación y reuniones de Dpto.
- Comité de Calidad.
- Equipo Directivo.

Órganos individuales:

- Coordinador de Calidad (representante de la dirección)
- Director
- Vicedirector
- Secretario
- Jefe de Estudios

Se han determinado técnicas y herramientas de mejora para recopilar, documentar, y gestionar los datos empleados en el análisis. Estas técnicas y herramientas de mejora se describen en el procedimiento PR8402.

4.5.5. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA MEJORA

El IES *Ntra. Sra. De los Remedios* ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su sistema de Gestión de Calidad.

Se dispone de un proceso definido en el procedimiento PR8501 que identifica, planifica y gestiona las actividades de mejora.

Las oportunidades y actividades de mejora se detectan mediante la utilización y gestión de:

- La Misión, políticas y estrategias (política y los objetivos de la calidad).
- El análisis de datos provenientes de:
    - Gestión de compras y proveedores.
    - Seguimiento y medición de procesos y cursos.
    - Auditorias.
    - Sugerencias, quejas y reclamaciones.

- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión del Sistema por parte de la Dirección.

4.5.6. ACCIONES CORRECTIVAS

IES *Ntra. Sra. De los Remedios* analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8502, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

- Las acciones correctivas que se inician para eliminar las causas de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que se deriven.
- Las no conformidades identificadas (incluyendo las reclamaciones de los clientes) son revisadas, y se evalúa y determina la necesidad de adoptar acciones correctivas.
- Se investigan y determinan las causas de las no conformidades relativas a cursos, procesos y productos/servicios comprados.
- Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones correctivas.
- Se determinan e implantan las acciones correctivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de Calidad.

- Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones correctivas.
- Los resultados de las acciones tomadas son registrados.

4.5.7. ACCIONES PREVENTIVAS

IES *Ntra. Sra. De los Remedios* analiza las causas de las potenciales no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de prevenir su ocurrencia.

Dichas acciones de determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR8503, que recoge las líneas básicas definidas a continuación:

- Las acciones preventivas que se inician para prevenir la ocurrencia de las no conformidades son proporcionales a la magnitud de los problemas previstos y a los riesgos que se deriven.
- Se determinan las no conformidades potenciales y se evalúa la necesidad de actuar.
- Se investigan y determinan las causas de las no conformidades potenciales relativas a cursos, procesos y productos/servicios comprados.
- Se impulsa la participación de las personas implicadas en el análisis de causas y determinación de acciones preventivas.
- Se determinan e implantan las acciones preventivas necesarias. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones preventivas.
- Los resultados de las acciones preventivas son registrados.

ANEXOS

- MC-Anexo A. Indice
- MC-Anexo B. Mapa de procesos
- MC-Anexo C. Políticas del centro
- MC-Anexo D. Organigrama del Centro
- MC-Anexo E. Declaración de autoridad
- MC-Anexo F. Misión del Centro