

MANUAL DE LA CALIDAD

ORIGINAL ☐

COPIA ☐ Nº ☐

DESTINATARIO:

PREPARADO: L.A.B.	REVISADO: A.P.P.	APROBADO: F.N.R.
FECHA: 14/05/18	FECHA: 21/05/18	FECHA: 25/05/18

INDICE

1. Presentación del centro.
2. Objeto del sistema de gestión de la calidad.
3. Referencias normativas.
4. Contexto de la organización.
 - 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5. Liderazgo.
 - 5.1. Liderazgo y compromiso.
 - 5.2. Política
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6. Planificación.
 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
7. Apoyo.
 - 7.1. Recursos.
 - 7.2. Competencia.
 - 7.3. Toma de conciencia.
 - 7.4. Comunicación.
 - 7.5. Información documentada.
8. Operación.
 - 8.1. Planificación y control operacional.
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios.
 - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - 8.5. Producción y provisión del servicio.
9. Evaluación del desempeño.
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
 - 9.2. Auditoría interna.
 - 9.3. Revisión por la dirección.
10. Mejora.
 - 10.1. Generalidades.
 - 10.2. No conformidad y acción correctiva.
 - 10.3. Mejora continua.

ANEXOS:

- MC-Anexo A: Análisis DAFO
- MC-Anexo B- Mapa de procesos
- MC-Anexo C- Política de la calidad
- MC-Anexo D- Organigrama del centro
- MC-Anexo E-Declaración de Autoridad
- MC-Anexo F-Misión del centro
- MC-Anexo G-Funciones
- MC-Anexo H-Contexto
- MC-Anexo I-Partes interesadas
- MC-Anexo J-Alcance
- MC-Anexo K-Liderazgo

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

▪ DATOS DEL CENTRO

Denominación: IES MARÍA ZAMBRANO
 Código del Centro: 29011552
 Dirección: Cipriano Maldonado, 8
 29740-Torre del Mar
 Málaga
 Teléfono: 951 289 559
 Fax: 951 289 573
 Web: <http://www.iesmariazambrano.org/>
 E-mail: info@iesmariazambrano.org
 Directora: Ana Isabel Peguero Portillo
29011552.edu@juntadeandalucia.es

▪ DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

Localización

IES María Zambrano
 C/ Cipriano Maldonado Jiménez, s/n
 29740 Torre del Mar (Málaga)

Escuela de Hostelería Castillo del Marqués
 Valle-Niza (Málaga)





I.E.S. María Zambrano
Torre del Mar (Málaga)



MANUAL DE LA CALIDAD

MC

REV. 2

Página 5 de 22

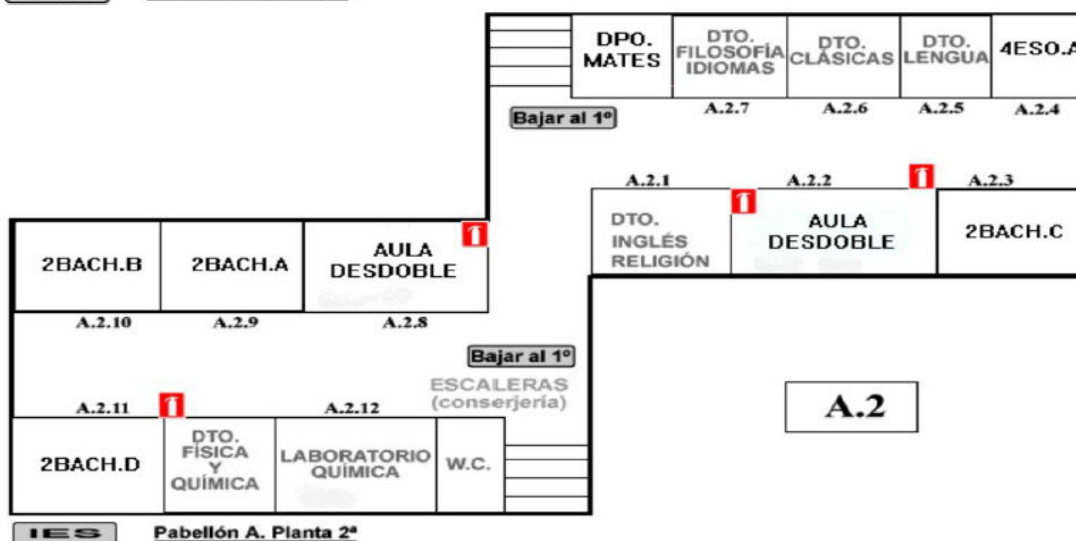
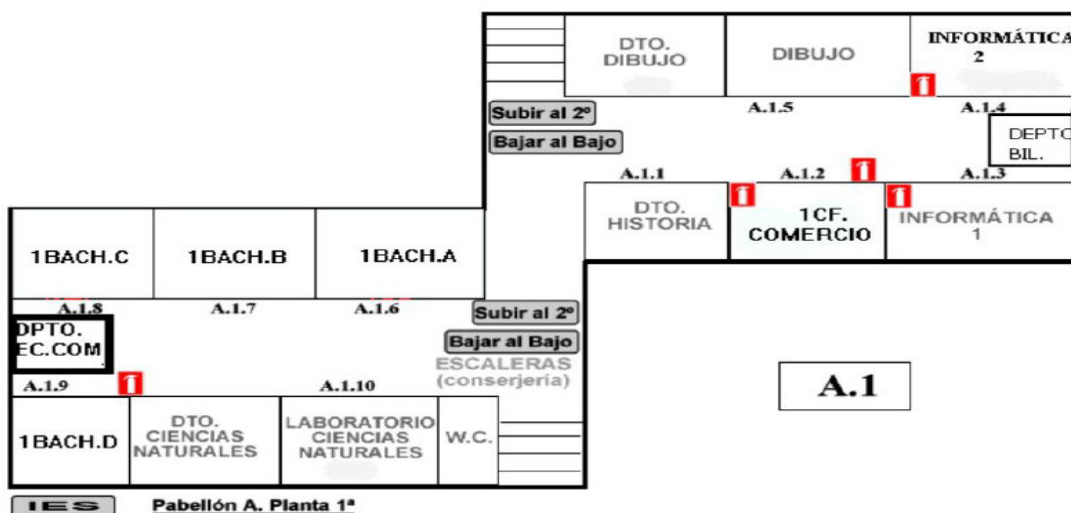
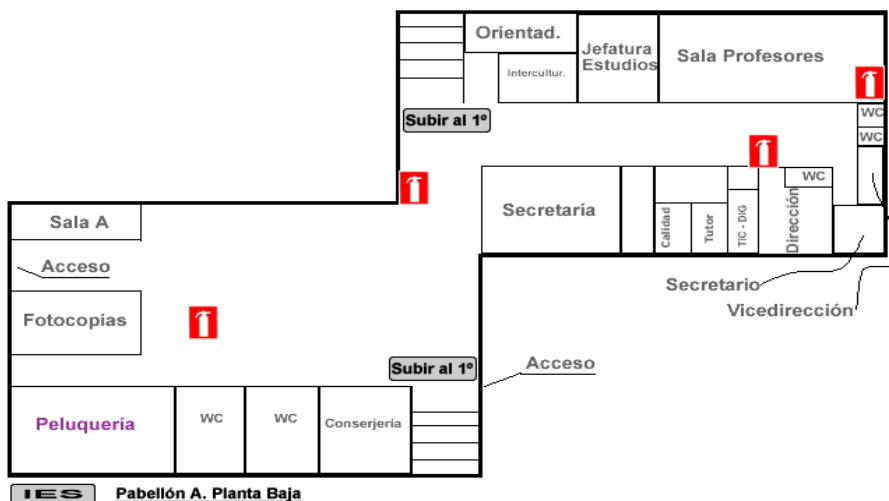


Descripción y localización de espacios

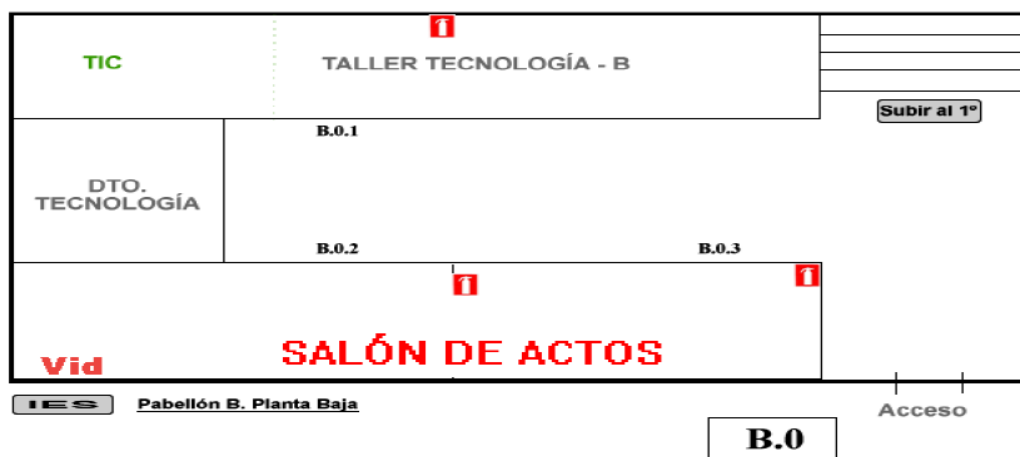
El I.E.S. María Zambrano consta de dos centros bien diferenciados: un edificio principal situado en Torre del Mar y otro, el Castillo del Marqués, que alberga la Escuela de Hostelería, situado en la antigua N-340 a su paso por Valleniza.

Instalaciones en Torre del Mar

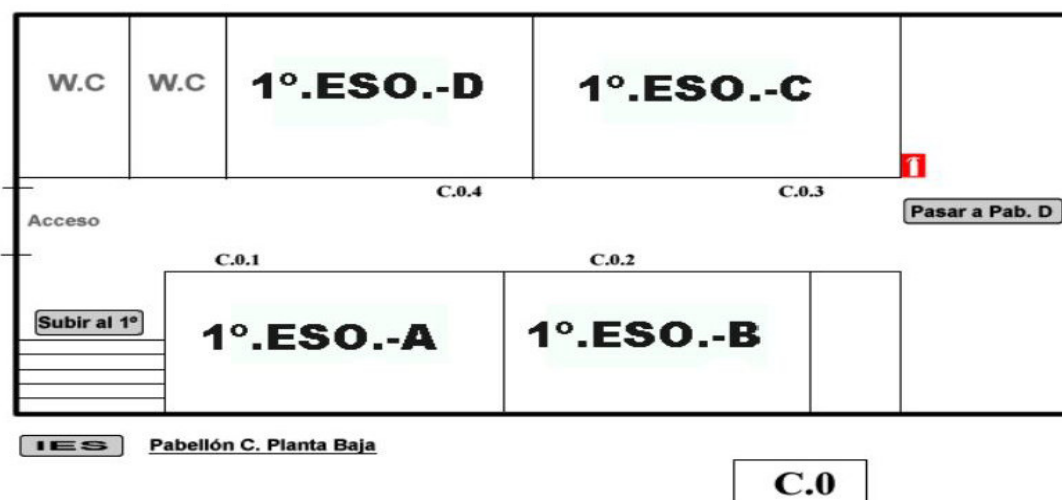


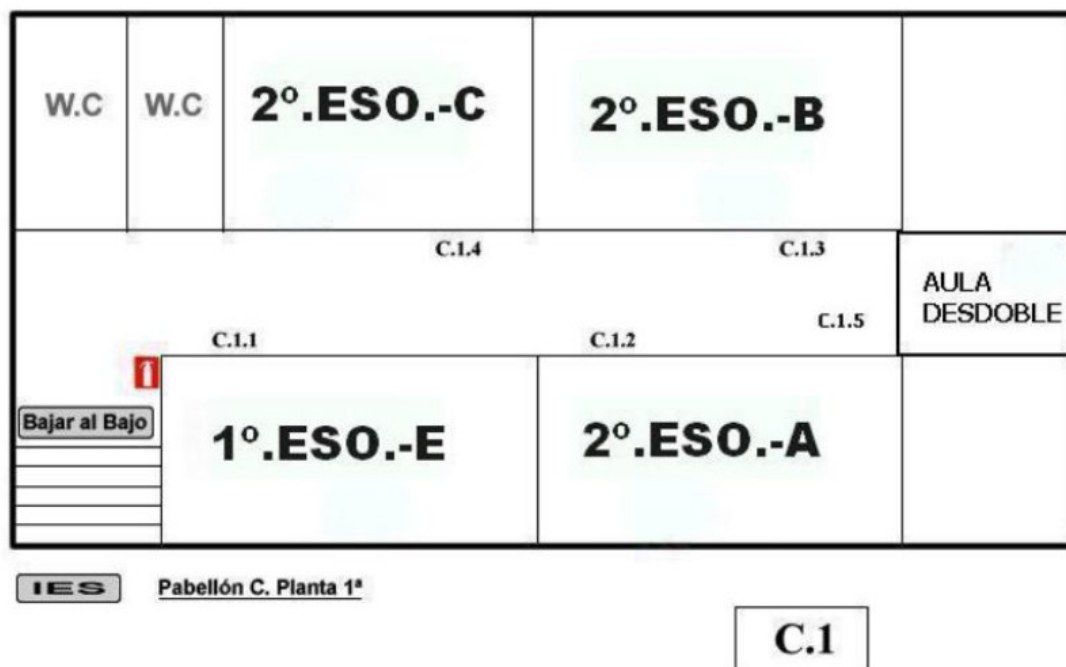


Edificio B:

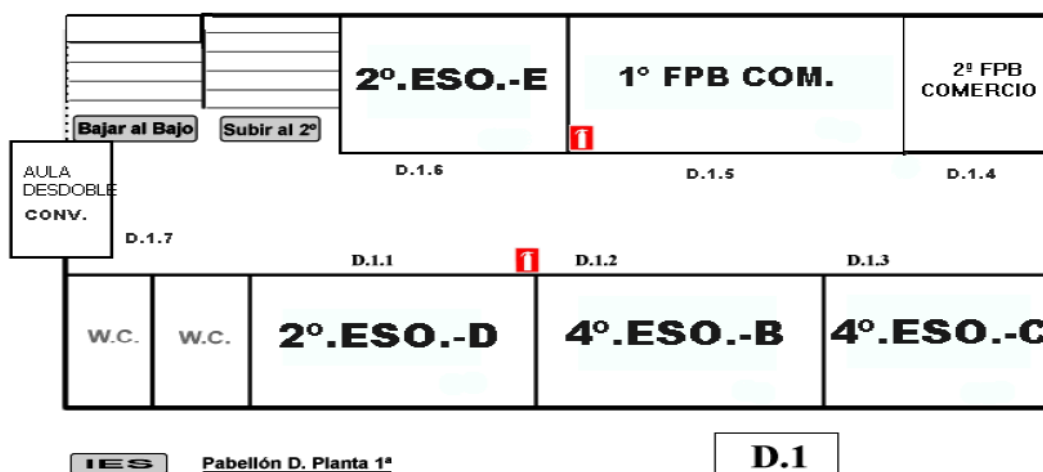
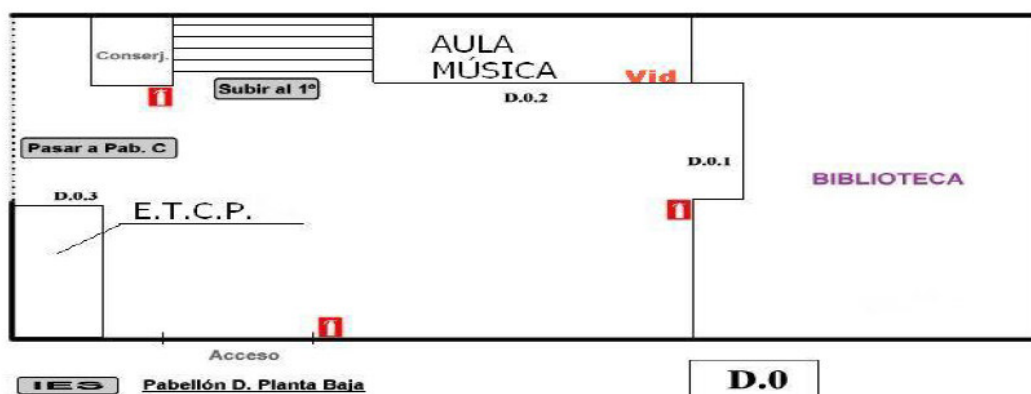


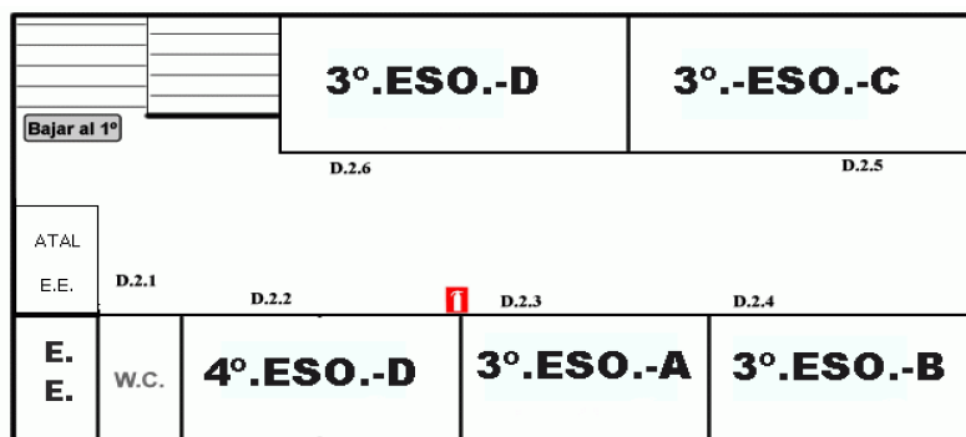
Edificio C:





Edificio D:



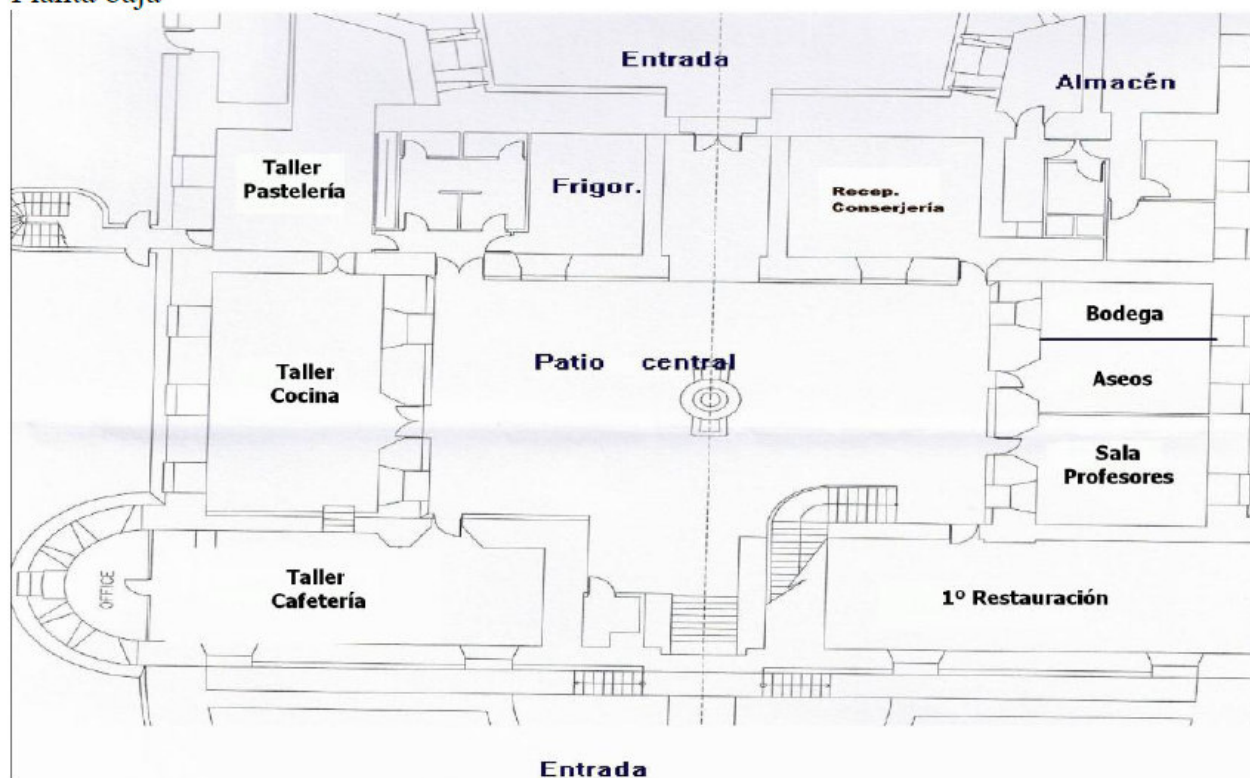


IES Pabellón D. Planta 2ª

D.2

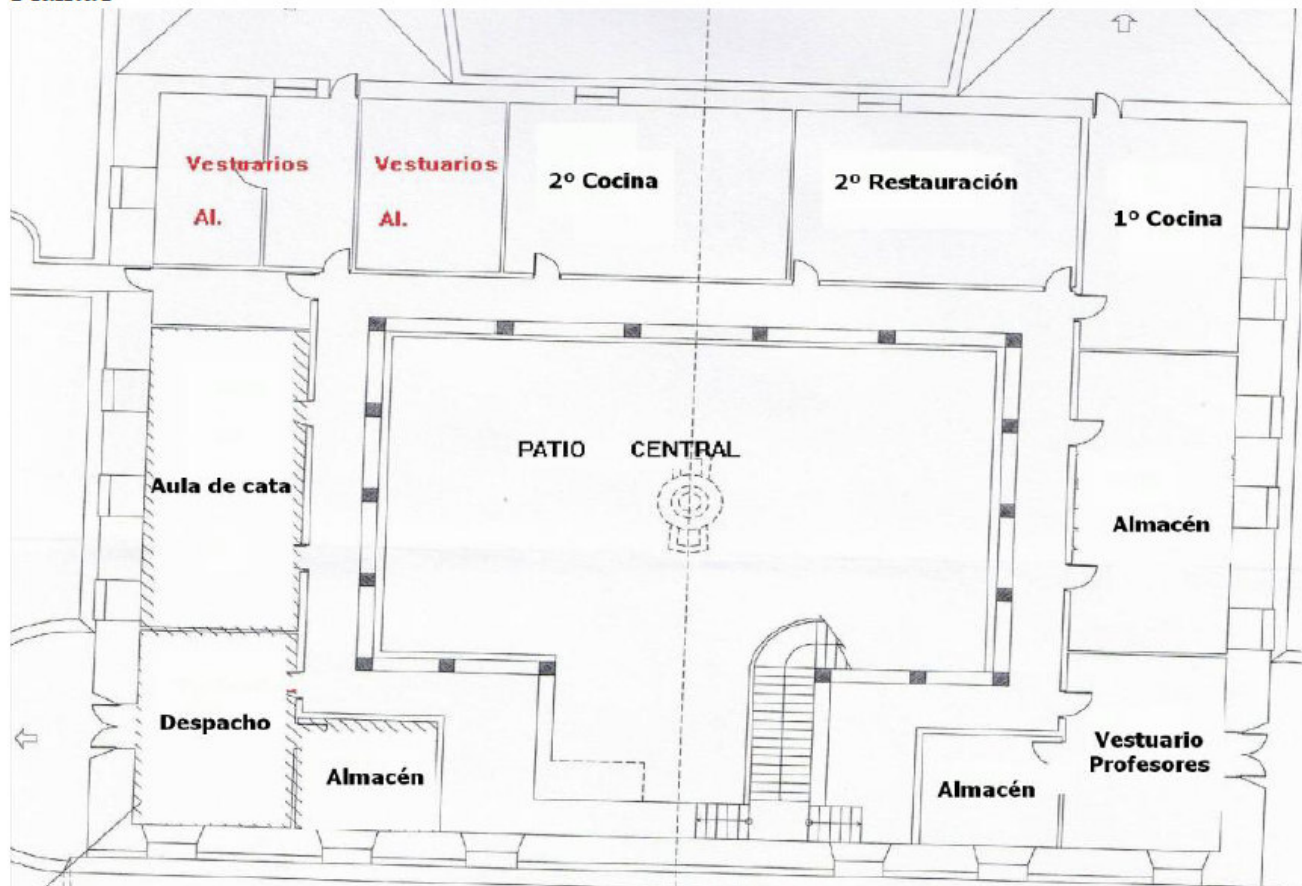
Escuela de Hostelería, Castillo del Marqués:

Planta baja





Plantal^a



▪ RESEÑA HISTÓRICA

El I.E.S. María Zambrano tiene su origen en el año 1979, en donde se habilitan unas aulas prefabricadas para el inicio del curso 1979-80 para seis unidades (tres de 1º de BUP, dos de 2º de BUP y una de 3º de BUP, según el sistema educativo vigente) con 195 alumnos y 16 profesores.

La construcción del edificio inicial (pabellón A) data del curso 1983-84, ampliándose con tres pabellones más y pistas deportivas durante los años 1996 a 1999.

En el año 1985 se aprueba y da el nombre de "MARÍA ZAMBRANO" al Instituto en recuerdo a la personalidad de la filósofa y ensayista veleña.

En 1994 se el IES María Zambrano comienza a impartir sus enseñanzas según el modelo del nuevo sistema educativo promulgado por la L.O.G.S.E.

El Castillo del Marqués data de 1513. En principio, la fortaleza constaba sólo de la planta baja. Se cree que en 1767 y perteneciendo al cuerpo de carabineros el segundo cuerpo ya estaba levantado. Se trata de un fuerte o batería costera, típico de la época, de tipo frente defensivo, formado por un baluarte semicircular unido a un hornabeque. El interior está caracterizado

por su distribución alrededor de un patio rectangular, como patio de armas. Consta de una escalera de subida al baluarte y una rampa para bajada de cañones. Los materiales usados para su construcción son muros de mampostería y sillares.

En 1993 la Junta de Andalucía, otorgó reconocimiento especial a los Castillos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, entre ellos, nuestro Castillo del Marqués, siendo en el año 2000 cuando se dedica a su uso actual como Escuela de Hostelería.

Desde su origen, el IES María Zambrano ha estado dirigido por un total de siete directores, incluida la actual, los cuales han ido configurando, mediante su gestión, la realidad actual del Instituto en el que, además de impartir las enseñanzas regladas especificadas se han puesto en marcha distintos planes y proyectos destinados a la mejora del servicio educativo prestado.

2. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El IES María Zambrano, con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), aspira a:

- Obtener y asegurar la calidad de sus servicios, demostrando su capacidad para impartir los cursos de forma consecuente con la demanda del alumnado, familias, profesorado, personal de servicios y empresas de FCT y conforme a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Conseguir y aumentar la satisfacción de sus clientes (alumnos, familias y empresas) mediante la aplicación eficaz y mejora continua de su SGC, incluyendo procesos de mejora continua.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El IES María Zambrano ha definido su SGC de acuerdo con la norma UNE EN ISO 9001: 2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

El IES María Zambrano determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica del centro y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad (SGC).

La información relativa al contexto se recoge en los siguientes documentos como anexos a este Manual de la Calidad:

MC-Anexo A-DAFO

MC-Anexo H-Contexto

Esta información se revisa, al menos anualmente, durante la revisión por la dirección.

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

El IES María Zambrano determina las partes interesadas pertinentes y sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad (SGC) del centro.

Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes una vez al año, a través de la revisión por la dirección.

Las partes interesadas, sus necesidades y expectativas se recogen en:

MC-Anexo I-Partes interesadas

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad definido en el Manual de la Calidad del IES María Zambrano alcanza la impartición de la siguiente formación:

- Educación Secundaria Obligatoria
- Bachilleratos:
 - Humanidades y Ciencias Sociales.
 - Ciencias y Tecnología.
- Ciclos Formativos de grado medio:
 - Cocina y gastronomía.
 - Servicios de restauración.
 - Actividades comerciales.
- Ciclos Formativos de grado superior:
 - Gestión de alojamientos turísticos.
 - Guía, información y comercialización turísticas.
- Formación Profesional Básica:
 - Servicios comerciales.
 - Auxiliar de peluquería.

El IES María Zambrano no aplica en su SGC el requisito 8.3. “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” definido en la norma UNE-EN ISO 9001:2015, por estar todos los cursos impartidos en nuestro centro regulados por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía tanto en su diseño como en su desarrollo.

El alcance se recoge en: **MC-Anexo Jr0-Alcance.**

El alcance está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web del centro en el apartado oferta educativa.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El IES María Zambrano 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 la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

El IES María Zambrano ha determinado los procesos necesarios para el SGC y su interacción representados en el diagrama “Mapa de procesos” (**MC-Anexo B**). Se ha determinado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se aseguren mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concreten cómo se realizan las diferentes actividades.

El IES María Zambrano dispone de los recursos y la información necesarios para apoyar la correcta operación, control y seguimiento de los procesos.

El IES María Zambrano realiza el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos y, como consecuencia, implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos y del SGC.

Para evidenciar la eficacia del SGC y la conformidad con los requisitos se han establecido y se mantienen evidencias documentales.

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 y de la propia evolución **de la norma UNE-EN ISO9001**.

Los procesos del sistema son revisados en la medida de su 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.

El **PR4101-Identificación, desarrollo, despliegue y revisión de procesos** y el **PR4202-Elaboración de los manuales**, especifican cómo identificar, desarrollar, desplegar y revisar cualquier nuevo proceso asignando las responsabilidades y autoridades necesarias.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La Dirección del IES María Zambrano demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión y al enfoque al cliente, para lo cual:

- Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad en lo aplicable a las actividades desarrolladas en el ámbito de sus responsabilidades.
- Se asegura de que se aplique la política y se establezcan los objetivos de la calidad para el sistema de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

- Se asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión con los procesos de negocio de la organización.
- Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles dentro de su ámbito de responsabilidad.
- Comunica la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión,
- Se asegura de que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promueve la mejora continua.
- Apoya otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Se asegura que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Se asegura de que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se asegura de que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

El **MC-AnexoK-Liderazgo y compromiso** recoge la forma en que éste se establece en el centro.

5.2. Política

El IES María Zambrano establece, implementa y mantiene una política de la calidad apropiada al contexto del centro, que proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad y que incluye los compromisos de cumplir los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad (SGC).

La política vigente en el Centro se recoge en el **MC-Anexo C-Política**.

La política es comunicada en toda la organización estando disponible para las partes interesadas pertinentes.

Esta política es coherente con el propósito (Misión) del centro, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del personal de la organización, las de sus clientes y las del resto de partes interesadas. La misión de nuestro centro viene detallada en el **MC-Anexo F-Misión**.

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 **PR5401-Misión de la organización**.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El Centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama recogido en el **MC-Anexo D-Organigrama**.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se recogen en el **Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el reglamento orgánico de los institutos de educación secundaria**. Aparte de las funciones que les confiere la ley a los cargos unipersonales de gobierno, el SGC les añade al Equipo Directivo y a los Órganos Unipersonales de Gobierno otras funciones recogidas en cada uno de los procesos y de forma resumida en el **MC-Anexo G-Funciones**.

La Dirección del centro designa a la persona responsable que actúa como Coordinador de calidad, dicho registro se recoge en **MC-Anexo E-Declaración de autoridad** y en el sistema de gestión **SÉNECA**.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El IES María Zambrano determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar para asegurar que el SGC puede lograr sus objetivos previstos, para aumentar los efectos deseables, para prevenir o reducir efectos no deseados y para lograr la mejora, todo ello teniendo en consideración el contexto del centro y los requisitos de las partes interesadas.

Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades a través de la revisión por la dirección.

Los riesgos y oportunidades del centro se tratan en el **PR6102-Riesgos y oportunidades**.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

El Plan de Centro es el instrumento de planificación que concreta lo que será nuestra labor donde se establecen los objetivos, el sistema organizativo, los procedimientos de gestión y el proyecto educativo. Al ser plurianual (cuatro años), no obstante, dicho proyecto se actualiza con carácter anual en la Programación General Anual.

El proceso para la identificación, despliegue y revisión de la P.G.A. se detalla en **PR5403-Programación general anual**.

Los objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con el conjunto de políticas del Centro. La evaluación del grado de consecución de la Programación General Anual será recogida en la Memoria Final de curso.

7. APOYO

7.1 Recursos

El IES María Zambrano administra y gestiona ante la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía los recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia.
 - Una impartición de los cursos que satisfaga al alumnado/cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- La asignación de recursos se recoge en el procedimiento **PR6101**.

El IES María Zambrano no se ocupa de la provisión de plantilla. La Administración Educativa adjudica y gestiona el personal del centro.

El IES María Zambrano administra y gestiona 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. Se dispone de un procedimiento, **PR6102-Mantenimiento**, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

El IES María Zambrano determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Se evalúa el ambiente de trabajo a través de las encuestas de satisfacción que se realizan.

El IES María Zambrano dispone de un plan de autoprotección detallado en el **PR-6401-Prevención de emergencias**.

En el proceso de evaluación y calificación del aprendizaje del alumnado la percepción e interpretación del sistema de calificación por parte del profesorado es un elemento de variabilidad que requiere ser medido. Para ello en el **PR7601-Homogeneización de criterios y calibración**, se establece el procedimiento para la homogeneización de las materias o módulos profesionales que sean impartidos por varios profesores.

7.2. Competencia

Las personas que realicen tareas que afecten a la calidad de los cursos deben ser competentes, con una formación y experiencia apropiadas.

Para asegurarse la competencia se dispone de un procedimiento **PR6201-Formación y conocimientos**, 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 conservan las evidencias relativas a la formación de las personas.

7.3. Toma de conciencia

La dirección del IES María Zambrano se preocupa de que tanto el personal docente como el no docente sea consciente de la necesidad e importancia de cumplir con los requisitos del SGC.

A todas las personas de nuevo ingreso se les recibe según un proceso de acogida, recogido en el procedimiento **PR6202-Acogida del personal**:

- 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.

7.4. Comunicación

El IES María Zambrano determina las comunicaciones internas y externas a través de diferentes medios según lo establecido en el procedimiento **PR5501-Estructura organizativa y comunicación**. Mediante los documentos del sistema de gestión de calidad se ha establecido el sistema de comunicación interna y externa.

7.5. Información Documentada

El control de la documentación requerida por el SGC se realiza según lo indicado en el procedimiento **PR5501-Control de la información documentada**, 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 identifica el estado de revisión en los documentos.
- Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- La gestión de la documentación se realiza informáticamente, garantizando el acceso a las versiones actualizadas, manteniendo a su vez el archivo histórico. El acceso a la documentación se puede realizar siguiendo los criterios de código y nombre de procedimiento.
- Los anexos del manual de calidad evolucionan independientemente del mismo en cuanto a sus revisiones.
- Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años. Los registros pueden presentarse en soporte informático.
- La distribución de documentos se realiza a través de una **red local y la plataforma Moodle del centro**. El Coordinador de Calidad se encarga de realizar de forma periódica descarga de archivos en la red asegurando el acceso a documentos actualizados.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control

La planificación docente del curso escolar sigue lo especificado en el procedimiento **PR7101-Planificación docente del curso**.

El proceso de planificación docente desarrolla los siguientes aspectos:

- Configuración de grupos.
- 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.

El registro fundamental de los resultados de la planificación docente se recoge en la Memoria Informativa.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

La información sobre la oferta educativa, **PR7201-Oferta educativa**, se comunica de forma genérica o personalizada a través del portal FP Andalucía, web del Centro, carteles, folletos, entrevistas...

Las especificaciones de los cursos, como toda la información relativa a la formación profesional, se encuentran en los portales mencionados.

La oferta educativa la determina con carácter anual la Consejería de Educación. Se encuentra clasificada en la web de la propia Consejería y en los portales de FP de la Junta de Andalucía y el Ministerio de Educación.

El alumnado que quiera matricularse en las enseñanzas impartidas en el IES María Zambrano deberá cumplir los requisitos establecidos en el proceso de escolarización publicado anualmente por la Consejería de Educación y en el Portal de la Secretaría Virtual de los centros educativos. Todo esto se encuentra en nuestro SGC, en el **PR7202-Matriculación**.

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

El IES María Zambrano dispone del procedimiento **PR7401-Compras** para la selección de proveedores y la gestión y verificación de las compras de aquellos productos y servicios que tienen un impacto sobre los cursos impartidos y el Centro.

8.5. Producción y provisión del servicio.

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

- Los cursos que se imparten definidos por la legislación vigente.
- El uso de medios, recursos y equipos apropiados.
- El control de los parámetros del proceso de impartición mediante su seguimiento y medición.
- La entrega de calificaciones, certificados y titulaciones como resultado del proceso.

La prestación del servicio, **PR7501-Enseñanza-aprendizaje**, consta de varios procesos, desarrollados en los siguientes procedimientos:

- Acogida (SP750101)
- Programación (SP750102)
- Actividades de aula (SP750103)

- Evaluación (SP750104)
- Orientación/Tutoría (SP750105)
- Formación en Centros de Trabajo (FCT) (SP750106)
- Actividades complementarias y extraescolares (PR7504)

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**.

8.6. Liberación de productos y servicios.

El IES María Zambrano reconoce una serie de elementos, básicamente documentales (exámenes, trabajos personales, etc.) como bienes del cliente/alumnado 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.

La conservación de estos documentos y materiales corre a cargo del Departamento Didáctico, para lo cual se han habilitado áreas o locales para su archivo y gestión. La documentación podrá archivar en formato impreso (sobre soporte papel) y/o informático.

En el caso de bienes cedidos por empresas o entidades, su salvaguarda será indicado en los contratos específicos que ambas partes llegasen a formalizar.

La propia naturaleza de los cursos (intangible) dificulta la aplicación del requisito 8.5.4. de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 en lo que hace referencia a la preservación del producto, su manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

8.7. Control de salidas no conformes

En el **PR8301-Gestión de no conformidades**, El IES María Zambrano ha clasificado sus no conformidades en:

- Productos y servicios comprados
- Procesos y recursos asociados a la prestación de los cursos
- Cursos prestados

El IES María Zambrano 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 con-

formas, 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 evidencias 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 comprado,
- haberse ejecutado completamente el proceso,

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

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El IES María Zambrano 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 SGC.

El IES María Zambrano identifica como clientes a:

- Alumnos matriculados y sus familias.
- Empresas colaboradoras en FCT.
- Profesorado.

La medición directa de su satisfacción se realiza mediante **encuestas**, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento **PR8201**. La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de **sugerencias, quejas y reclamaciones**, siguiendo lo indicado en el procedimiento **PR8202**.

Se han establecido métodos de medida y seguimiento de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente, mediante indicadores definidos en determinados procesos. Este seguimiento y medición se realiza a partir de los registros del sistema de gestión de la calidad según el **PR8204-Seguimiento y medición de los procesos**.

Se han determinado, y se recopilan y **analizan los datos** apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse mejoras en su eficacia. Este proceso de análisis se realiza según se indica en el procedimiento **PR8401-Análisis de datos**.

9.2. Auditoría interna

El IES María Zambrano realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con:

- Los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Los requisitos del SGC.
- Su implantación y si se mantiene de manera eficaz.

Para ello, las auditorías internas de calidad se realizan según se indica en el procedimiento **PR8203-Auditorías Internas**.

9.3. Revisión por la Dirección

El sistema de la calidad es revisado anualmente por la Dirección del Centro para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia continuadas.

La revisión consiste en una evaluación completa y bien estructurada de las oportunidades de mejora e incluye las necesidades de cambios en el sistema de calidad, 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 por la Dirección**.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El IES María Zambrano determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y aquellas otras que puedan mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2. No conformidad y acción correctiva

El IES María Zambrano determina el procedimiento **PR8301-Gestión de no conformidades** para reaccionar ante una no conformidad (NC), evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la NC, implementar cualquier acción necesaria, revisar la eficacia de cualquier acción correctiva (AC) necesaria y, si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y hacer cambios en el sistema de gestión de la calidad (SGC) del centro.

El IES María Zambrano 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-Acciones correctivas**, 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 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 la calidad.
- Se realiza un seguimiento para asegurar la ejecución y la eficacia de las acciones correctivas.
- Los resultados de las acciones tomadas son registrados.

10.3. Mejora continua

El IES María Zambrano ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su sistema de gestión.

Se dispone de un proceso **PR8501-Planificación y gestión de la mejora**.

La implementación de la mejora continua dentro del SGC se lleva a cabo mediante el análisis de la eficacia del sistema, el cumplimiento de la política de la calidad, el análisis del contexto de la organización, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la identificación y gestión de riesgos, las acciones correctivas, la revisión por la dirección, el seguimiento de los indicadores definidos y con la realización de proyectos de mejora.