

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

# MANUAL DE GESTIÓN

ORIGINAL

COPIA  N°

DESTINATARIO:

PREPARADO: A.M.P.  FECHA: 01/09/19	REVISADO: M.J.T.A.  FECHA: 01/09/19	APROBADO: M.J.T.A.  FECHA: 01/09/19
---	--	--

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

## **1.- PRESENTACIÓN.**

### **1.1.- Descripción Física del Centro.**

El IES “MARTÍN RIVERO” está enclavado en la zona alta de Ronda, situado en el Polígono Industrial “El Fuerte”, en la calle Fernando de los Ríos nº 1. Las dependencias del Centro se distribuyen en dos edificios, actualmente interconectados, construidos en los años 1982 y 1983, respectivamente, dotados de espacios verdes interiores y libres de barreras arquitectónicas.

El primero de los edificios corresponde a la sede original del Instituto, mientras que el segundo, que antiguamente fue un colegio de educación especial que ocupaba una parcela contigua, quedó incorporado a las instalaciones del Instituto en el año 1999. La superficie total de la parcela que ocupa el Instituto es de aproximadamente 17.000 m<sup>2</sup>, y la superficie útil de los edificios que lo componen es de unos 11.000 m<sup>2</sup>.

El aforo del Centro está constituido por las siguientes dependencias:

- 48 Aulas ordinarias.
- 1 Laboratorio de Idiomas.
- 1 Aula de Dibujo y Educación Plástica.
- 1 Aula de Dibujo Artístico y Taller de Artesanía.
- 2 Aulas de Dibujo Técnico.
- 1 Aula de Música.
- 1 Aulas de Medios audiovisuales.
- 1 Aula de Apoyo a la Integración.
- 2 Aulas Específicas de Educación Especial.
- 5 Aulas de Informática.
- 3 Laboratorios (Física, Química y Ciencias de la Naturaleza).
- 2 Aulas Taller de Tecnología.
- 2 Talleres de Electricidad.
- 2 Aulas de Electricidad
- 1 Taller de PTVL.
- 2 Gimnasios.
- 4 Pistas deportivas.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Además, dispone de los siguientes servicios: Biblioteca, Salón de Actos, dos salas de Profesores (una de ellas con equipos informáticos), sala de visitas, salas para despachos y Departamentos, dos cafeterías y sala para alumnado y AMPA.

Para atender todas las enseñanzas que se imparten en el Instituto, contamos con una plantilla de personal que está compuesta por un Claustro de más de 85 profesores (repartidos en 17 Departamentos) y por el personal no docente (1 educadora, 2 auxiliares administrativos y 3 ordenanzas).

## **1.2.- Reseña Histórica.**

Los antecedentes del IES “Martín Rivero” se remontan al año 1.933, cuando, en el mes de octubre, inició sus actividades la Escuela del Trabajo, dependiente del Patronato de Formación Profesional constituido en Ronda de acuerdo con el Decreto del Ministerio de Instrucción Pública de 30 de mayo de 1.932. En esta escuela se impartieron enseñanzas de corte y confección, carpintería y talla, albañilería, mecánica y electricidad.

Más tarde, en el año 1956, el Centro se transformó en Escuela de Maestría Industrial. Con el tiempo fueron cambiando y ampliándose las enseñanzas que se impartían, incluyendo la formación en las áreas de carpintería, mecánica, electricidad, delineación y administración, tanto en los niveles de oficialía como de maestría.

Con la promulgación de la Ley General de Educación (1.970) y su posterior desarrollo, el Centro sufre una nueva transformación, pasando a denominarse Instituto de Formación Profesional en el año 1.975, siendo su Director, desde bastantes años atrás, D. Manuel Martín Rivero. Las enseñanzas que impartía el Centro, tanto en los niveles de FP-I como de FP-II, pertenecían a las ramas de administrativo, delineante, electricidad, automoción y metal. Algunos años más tarde se implantó la rama de informática.

En el año 1.982 pasó a denominarse Instituto de Formación Profesional “Martín Rivero”, y a ocupar las instalaciones de nueva construcción que actualmente constituyen su sede.

El Centro participó en la experimentación de la Reforma de las Enseñanzas Medias, desde 1.986, y en la anticipación de la enseñanza establecida con la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo de 1.990 (LOGSE), desde el curso 1.992/93.

La actual denominación de Instituto de Educación Secundaria “Martín Rivero”, la adquiere como consecuencia de la implantación del sistema educativo LOGSE, hecho que produjo además una importante transformación a nivel de las enseñanzas que se impartían en el Centro, pasando a incluir la Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y el Bachillerato, además de la Formación Profesional. Actualmente estas enseñanzas se continúan impartiendo tras la publicación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), actualmente vigente.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Hoy en día, el IES “Martín Rivero” cuenta con la oferta de enseñanzas más amplia de cuantas hay en nuestra zona educativa, incluyendo toda la etapa de la Educación Secundaria Obligatoria (ESO), dos Programas de Formación Profesional Básica, Educación Básica Especial (2 unidades Específicas), un Programa de Transición a la Vida Adulta y Laboral, las tres modalidades del Bachillerato y Ciclos Formativos de Formación Profesional (dos de Grado Medio y tres de Grado Superior).

## **2.- OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL.**

El IES “Martín Rivero” aspira a aumentar la satisfacción de sus usuarios (alumnos, familias y empresas) y a mejorar lo que supone una buena gestión medioambiental mediante la aplicación eficaz y la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Medioambiental, y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables.

## **3.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL.**

### **3.1.- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.**

El Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental definido en este Manual alcanza a los siguientes servicios de formación, aplicable a todos los niveles y funciones del Centro y a todas las actividades e instalaciones relacionadas con el Instituto.

- **FORMACIÓN EN ESO, FPB, BACHILLERATO Y CICLOS FORMATIVOS:**
  - **Educación Secundaria Obligatoria.**
  - **Programas de Formación Profesional Básica.**
    - Familia Profesional de Agricultura y Ganadería:
      - Agrojardinería y composiciones florares.
    - Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:
      - Electricidad y electrónica.
  - **Programa de Formación para la Transición a la Vida Adulta y Laboral.**
  - **Educación Básica Especial (Unidad Específica)**
  - **Modalidades de Bachillerato:**
    - Artes.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	   Página 5 de 35
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Ciencias.
- Humanidades y Ciencias Sociales.
- **FORMACIÓN PROFESIONAL:**
  - **Ciclos Formativos de Grado Medio:**
    - Familia Profesional de Administración y Gestión:
      - Gestión Administrativa.
    - Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:
      - Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
    - Familia Profesional de Edificación y Obra Civil:
      - \* Obras de Interior, Decoración y Rehabilitación,
  - **Ciclos Formativos de Grado Superior:**
    - Familia Profesional de Administración y Gestión:
      - Administración y Finanzas.
    - Familia Profesional de Informática y Comunicaciones:
      - Desarrollo de Aplicaciones Web.

### **3.2.- Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.**

El IES “Martín Rivero”, como centro público de enseñanza, excluye del Sistema de Gestión de la Calidad definido en el presente Manual los requisitos el apartado 8.3, *Diseño y Desarrollo de los productos y servicios*, definidos en la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, dado que las enseñanzas que imparte corresponden únicamente a la Enseñanza Reglada, cuyo diseño y experimentación han sido realizados por las Administraciones Públicas competentes.

Los procesos relativos a enseñanza-aprendizaje (Desarrollo de los Cursos) disponen de actividades de seguimiento y medición, desarrolladas en los correspondientes planes de control, que permiten valorar los resultados que se obtengan en relación con la enseñanza y el aprendizaje en los distintos cursos.

### **4.- NORMAS DE REFERENCIA.**

El IES “Martín Rivero” ha definido su Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015** - *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos* y la Norma **UNE-EN ISO 14001:2015**.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental es coherente con los términos y definiciones recogidos en la Norma **UNE-EN ISO 9000:2015 - *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*** y la Norma **UNE-EN ISO 14001:2015**.

En una carpeta compartida de todos los profesores del centro de google drive y en la página Moodle del centro está toda la normativa actualizada con todas las normas y decretos de educación para ESO, Bachillerato, FPB y ciclos formativos.

## **5.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL.**

### **5.1.- Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.**

El IES “Martín Rivero” ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad y *de Gestión Ambiental*, 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** y la Norma **UNE-EN ISO 14001:2015**.

El IES “Martín Rivero” ha determinado los procesos necesarios para ambos Sistemas de Gestión y su interacción. Se ha determinado que la eficacia de la operación y el control de estos procesos se aseguran mediante el establecimiento de procedimientos documentados e instrucciones de trabajo que concretan la forma en que se realizan las diferentes actividades.

El IES “Martín Rivero” dispone de los recursos y la información necesaria para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos.

El IES “Martín Rivero” 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. Con el fin de poner de manifiesto la eficacia de los Sistemas de Gestión y su conformidad con los requisitos establecidos, se han creado y se mantienen los registros correspondientes.

La Política de la Calidad y Medioambiente está definida y documentada en el anexo MG-Anexo C del presente Manual. Los Objetivos de ambos Sistemas se recogen en la planificación anual del Centro.

#### **5.1.1.- Determinación, Desarrollo, Despliegue y Revisión de Procesos.**

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

El Sistema de Gestión está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos de los usuarios, de las prioridades estratégicas de la organización y de la propia evolución de la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015** y de la Norma **UNE-EN ISO 14001:2015**.

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso será determinada por el Director en la revisión del Sistema (PR9301), una vez analizados los datos e informaciones aportados para dicha revisión.

El Director nombrará al responsable del equipo de proceso para que éste forme el grupo de trabajo, o bien, formará el equipo de proceso, que en el plazo fijado y con los recursos asignados deberá:

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

El Director, una vez analizados los resultados del equipo de proceso, resolverá su inclusión en el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental y la generalización del proceso a toda la organización.

El Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental, como representante de la Dirección, se responsabilizará del despliegue del proceso (documentación, comunicación y formación) siguiendo las directrices del equipo de proceso.

Los procesos del Sistema son revisados en función de las necesidades que se detectan a partir de las no-conformidades generadas; de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios o del personal; así como de los resultados de la revisión del Sistema.

Los procesos tienen una vigencia máxima de tres años. Una vez superado este plazo, serán revisados, con independencia de que se les apliquen o no modificaciones.

La determinación, el desarrollo, el despliegue y la revisión de los procesos se realizan según lo indicado en el procedimiento PR4401.

### **5.1.2.- Elaboración del Manual de Gestión y de los Procedimientos.**

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Los procesos del Sistema de Gestión se recogen documentalmente en este Manual y se hallan representados gráficamente, con indicación de sus interacciones, en el diagrama denominado Mapa de Procesos que aparece en el documento MG-Anexo B.

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

El alcance y el detalle de los procedimientos tienen 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 cada actividad.

Las instrucciones de trabajo, que concretan cómo han de realizarse determinadas actividades, pueden presentarse, entre otras, en forma de:

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

Los criterios para la elaboración del Manual de Gestión y de los Procedimientos se establecen en el procedimiento PR7501.

### **5.1.3.- Control de la Documentación.**

El control de la documentación requerida por el Sistema de Gestión se realiza según lo indicado en el procedimiento PR7502, 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.
- En los documentos se identifican los cambios introducidos y el estado de revisión. Estos cambios se revisan y aprueban por las mismas personas o grupos que los revisaron y aprobaron inicialmente, a menos que se haya indicado expresamente otra cosa.
- Para fundamentar adecuadamente la revisión o aprobación de los documentos, las personas o grupos designados tienen acceso autorizado a toda la información que consideren necesaria y se encuentre disponible en el Instituto.
- Se asegura que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Se identifican los documentos de origen externo que se consideran necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión y se controla su distribución.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- 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 y de sus anexos se identifica en el documento MG-Anexo A. Los anexos evolucionan independientemente del Manual en cuanto a sus revisiones, quedando registrada dicha evolución en MG-Anexo A.
- En todos los puntos en que se llevan a cabo operaciones fundamentales para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión, se encuentran disponibles las copias controladas de las ediciones pertinentes de los documentos apropiados.
- Los documentos no válidos u obsoletos se retiran inmediatamente después de aprobarse el documento nuevo o la versión revisada. Se ha establecido un sistema de distribución de los documentos que evita la circulación de versiones obsoletas.
- Los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o para conservar la información, están adecuadamente identificados para evitar su uso indebido.
- Los documentos obsoletos se conservan durante un mínimo de tres años, salvo que exista un requisito legal que establezca un período mayor, como los registros de gestión de residuos peligrosos que deben conservarse durante 5 años.
- Las versiones obsoletas del Manual se conservan indefinidamente.

#### **5.1.4.- Control de los Registros.**

El control de los registros de la calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento PR7503, que desarrolla las líneas básicas definidas a continuación:

- Se han definido los criterios para la determinación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (localización y acceso), la retención y la disposición de los registros.
- Los registros son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden recuperarse fácilmente y en instalaciones adecuadas para evitar su deterioro, daño o pérdida.
- Los registros se conservan durante un periodo mínimo de tres años, salvo que exista un requisito legal que establezca un periodo mayor, como los registros de gestión de residuos peligrosos que deben conservarse durante 5 años.
- Los registros pueden presentarse en soporte informático.

#### **5.2.- Responsabilidad de la Dirección.**

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

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política de la Calidad y del Medioambiente.
- c) Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión.
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

La Dirección asegura que los requisitos de los usuarios se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

### 5.2.1.- Políticas y Estrategias (Política de la Calidad y del Medioambiente).

El IES “Martín Rivero” ha determinado, para aquellas áreas de gestión prioritarias, las políticas (directrices de actuación mantenidas permanentemente) y estrategias (líneas de trabajo o actuación) que son comunicadas y desplegadas en toda la organización.

Las políticas y estrategias del IES “Martín Rivero” son coherentes con el propósito del Centro (Misión), y están diseñadas teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto del personal del Centro como de sus usuarios.

Las políticas son determinadas, desplegadas y revisadas según se indica en el procedimiento PR5201.

El Centro realiza la autoevaluación de su gestión de acuerdo con el modelo establecido por la delegación de educación, determinando, desplegando y revisando las estrategias de acuerdo con el procedimiento PR6202 (Autoevaluación y Plan Estratégico).

Las políticas y estrategias del IES “Martín Rivero” 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 el procedimiento PR6203 (Planificación Anual del Centro).

El documento MG-Anexo C recoge las Políticas vigentes en el Centro.

### 5.2.2.- Misión de la Organización.

El IES “Martín Rivero” ha determinado cuál es la razón de ser de su existencia y su actividad, redactándola en el anexo denominado Misión, que constituye el MG-Anexo F.

El documento denominado Misión de la Organización consta de tres apartados:

- Misión: Indica la razón de ser del IES “Martín Rivero”; para qué existe.
- Valores: Son el conjunto de las conductas esperadas y potenciadas por el Centro.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Visión: Es la aspiración, la imagen de futuro deseable para el Centro.

El proceso para la determinación inicial, el despliegue y la revisión periódica de la Misión se recoge en el PR6201.

### 5.2.3.- Planificación Anual del Centro.

La Planificación Anual del Centro recoge los objetivos de gestión, incluidos los relativos a la calidad y al medio ambiente, planteados para el periodo previsto; así como los proyectos, actividades y procesos a desarrollar y los recursos a aplicar para su logro.

Las fuentes principales para su elaboración son:

- El Plan de Centro, que incluye el Proyecto Educativo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento, y el Proyecto de Gestión.
- La Misión del Centro.
- Las Políticas del Centro.
- La revisión del Sistema de Gestión, recogida en el PR9301.
- El seguimiento de la planificación del curso anterior.

El proceso para la identificación, despliegue y revisión de la planificación anual se detalla en el PR6203 (Planificación Anual del Centro)

El seguimiento de la Planificación Anual del Centro se realiza con una periodicidad trimestral. En dicho seguimiento se incide especialmente en el análisis del logro de los objetivos. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con el conjunto de políticas del Centro.

#### 5.2.3.1. ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES.

El IES “Martín Rivero” mantiene el procedimiento PR4402 (Determinación de Aspectos Ambientales) para determinar los aspectos ambientales significativos de las actividades, productos o servicios que puede controlar y sobre los que se puede esperar que tenga influencia, incluyendo los relativos a los bienes y servicios comprados, para detectar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente.

Dichos aspectos ambientales se consideran en la definición de objetivos, ya que constituyen el núcleo sobre el que se centran los esfuerzos de mejora continua del comportamiento medioambiental del Centro.

#### 5.2.3.2.- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Con el objeto de satisfacer el compromiso establecido en la Política del Centro de cumplir con la legislación y la reglamentación ambiental aplicable a las actividades, productos y servicios, el IES “Martín Rivero” tiene establecido y mantiene el procedimiento PR4403 (Determinación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos) para la determinación y acceso a dichos requisitos legales y otros requisitos ambientales a los que el Centro pueda suscribirse (acuerdos con autoridades públicas, códigos de buenas prácticas y convenios de colaboración, etc.).

#### 5.2.4.- Estructura Organizativa y Comunicación Interna. Conocimientos organizativos.

El IES “Martín Rivero” dispone de la estructura organizativa representada gráficamente en el organigrama que se incluye en el documento MG-Anexo D.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento PR5301 (Estructura Organizativa y Comunicación Interna), que describe la forma en que 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. La comunicación interna se realiza mediante tablones, email, claustro, carpetas compartidas de google drive, ... Aparte de las competencias correspondientes a los órganos unipersonales establecidas en el Decreto 327/2010, de 13 de julio (BOJA nº 139, del 16 de julio de 2010), se indican a continuación las funciones de la calidad que implican al Equipo Directivo y a sus distintos miembros:

- **EQUIPO DIRECTIVO:**
  - Velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.
  - Estudiar y presentar a la Comunidad Educativa propuestas que faciliten y fomenten la participación de la organización en el Sistema de Gestión y su mejora continua.
  - Colaborar en el control y seguimiento de las actividades, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión, así como colaborar con las entidades externas en todo lo relativo a la evaluación y la gestión del Sistema.
  - Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
  - Colaborar con el Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental, representante de la Dirección, en el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.
- **DIRECTOR:**
  - Nombrar al Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental (representante de la Dirección).

	<p><b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b>  <b>Ronda</b>  MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19</p> <hr/> <p>MANUAL DE GESTIÓN</p>	<p><b>MANUAL DE  GESTIÓN DE LA  CALIDAD Y  DE GESTIÓN  AMBIENTAL</b></p>	   <p>Página 13 de 35</p>
---	--	--	--

- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
  - Planificar los intervalos de revisión y evaluación del Sistema, así como su mejora y la necesidad de cambios.
  - Mantener los registros de las revisiones de la Dirección.
  - Establecer y mantener las Políticas y los Objetivos en cuanto a su globalidad e intenciones dentro de la organización, así como su determinación, despliegue y revisión.
  - Asegurarse que el Sistema de Gestión está perfectamente definido, implementado y mantenido para alcanzar los objetivos con eficacia y eficiencia, y que su enfoque esté dirigido hacia los requisitos de los usuarios en toda la organización.
  - Nombrar a los líderes de los equipos de proceso, o bien, nombrar los equipos de proceso, asignarles los recursos necesarios, y facilitarles la formación adecuada en lo relativo a la calidad.
  - Fomentar y coordinar la participación de los distintos miembros de la organización gestionando y/o proporcionando los medios precisos, así como la formación necesaria en lo relativo a la calidad.
  - Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión.
- **VICEDIRECTOR:**
    - Llevar el control y el seguimiento del Subproceso de Formación en Centros de Trabajo (SP85CT), dentro del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (Desarrollo de los Cursos).
    - Promover e impulsar las relaciones del Centro con el exterior en lo relativo a la calidad y al medioambiente.
    - Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión.
- **JEFE DE ESTUDIOS:**
    - Realizar el control y el seguimiento del proceso de Desarrollo de los Cursos (Enseñanza-Aprendizaje), en sus diferentes subprocesos, exceptuando el Subproceso de Formación en Centros de Trabajo (SP85CT).
    - Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión.
- **SECRETARIO:**
    - Realizar el control y el seguimiento de los procedimientos relacionados con las compras y los proveedores (PR8401, PR8402 y PR8403).

	<p><b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b>  <b>Ronda</b>  MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19</p> <hr/> <p>MANUAL DE GESTIÓN</p>	<p><b>MANUAL DE  GESTIÓN DE LA  CALIDAD Y  DE GESTIÓN  AMBIENTAL</b></p>	 <p>Página 14 de 35</p>
---	--	--	--

- Gestionar los recursos necesarios, en relación con la infraestructura, que determinen, proporcionen y mantengan la conformidad del producto/servicio dentro del Sistema de Gestión.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión.
- **COORDINADOR DE CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL** (Representante de la Dirección):

En el documento MG-Anexo E se designa al Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental, que, como representante de la Dirección, tiene autoridad para asegurar que:

- El Sistema de Gestión es conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- Se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión.
- Se informe a la Dirección acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión, así como de cualquier necesidad de mejora, para llevar a cabo la revisión de dicho Sistema.
- Se promueva la toma de conciencia sobre los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización.
- Se mantienen los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión.
- El Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental tiene, además, la responsabilidad de mantener las relaciones externas relativas al Sistema de Gestión con la entidad certificadora.

La organización es la encargada de establecer qué conocimiento es requerido para que el Sistema de Gestión de la Calidad opere correctamente para lograr productos y/o servicios que satisfagan al cliente.

Partes interesadas Ya no sólo se habla de clientes en la ISO 9001:2015, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir con las exigencias de las partes interesadas.

### **5.2.5.- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental**

El Sistema de Gestión es revisado anualmente por la Dirección del IES “Martín Rivero” para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuada.

La revisión anual del Sistema consiste en una evaluación completa y adecuadamente estructurada de las oportunidades de mejora, incluyendo la necesidad de introducir cambios en el Sistema de Gestión, considerando la Política y los Objetivos.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

El procedimiento a seguir en la revisión del Sistema, junto con la información necesaria y los resultados de la revisión, incluidos los registros correspondientes, se describen en el procedimiento PR9301 (Revisión del Sistema de Gestión).

### 5.2.6.- Comunicación Externa.

El IES “Martín Rivero” utiliza diferentes canales para la comunicación externa, según sea la comunicación a ofrecer. Utiliza diferente métodos: la web del centro, blogs, comunicaciones del departamento de Orientación, comunicaciones oficiales (Consejería, Consejo escolar, ....)

El IES “Martín Rivero” ha decidido no comunicar externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos, en el caso de que en un futuro se desee difundir dicha información, se desarrollarán los procedimientos necesarios para ello.

### 5.3.- Gestión de los Recursos.

El IES “Martín Rivero” determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Alcanzar un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.
- Implementar y mantener el Sistema de Gestión y mejorar continuamente su eficacia.
- Impartir cursos que satisfagan a los alumnos/as (usuarios/as) mediante el cumplimiento de los requisitos.

La asignación de los recursos se contempla en los procedimientos Asignación de Recursos (PR7101), Planificación del Curso Escolar (PR8101) y Planificación Anual del Centro (PR6203).

#### 5.3.1.- Recursos Humanos, Formación y Sensibilización.

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

Para asegurar la competencia se dispone de un procedimiento (PR7201) que desarrolla los siguientes aspectos:

- Se determina la competencia necesaria para cada uno de los puestos del Centro.
- 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 conformidad con los requisitos de los cursos.
- Se evalúa la eficacia de las acciones formativas desarrolladas.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Se conservan los registros relativos a la formación de las personas.

Es propósito del IES “Martín Rivero” implicar y responsabilizar a toda nuestra Comunidad Educativa en el desarrollo de una correcta Gestión Ambiental.

Para ello el Centro deberá proporcionar a todo el personal docente y no docente la formación y sensibilización medioambiental necesaria para garantizar que el personal que lleve a cabo funciones que pueden causar impactos medioambientales significativos tenga una competencia profesional adecuada y para garantizar una adecuada preparación del personal que realiza labores educativas a la hora de llevar a cabo su actividad diaria.

De la misma forma, y como es lógico por otra parte, será prioridad de nuestro Centro el proporcionar una adecuada educación medioambiental a nuestros alumnos/as y padres/madres de alumnos/as dentro de la misión fundamental de nuestro Centro de Impartición de Conocimientos y Valores.

Las actividades de formación y sensibilización en materia de medio ambiente pretenderán igualmente hacer conscientes a todos los miembros de nuestro Centro acerca de:

- La importancia del cumplimiento de la Política Medioambiental y de los Procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión.
- Los Aspectos Medioambientales Significativos actuales o potenciales de sus actividades y los beneficios para el Medio Ambiente de un mejor comportamiento personal.
- Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la Política Medioambiental, los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo los requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los Procedimientos establecidos.

### **5.3.2.- Acogida al Personal.**

Todas las personas de nuevo ingreso en el Centro son recibidas según el procedimiento de Acogida al Personal (PR7301), que desarrolla los siguientes aspectos:

- Presentación de las personas, instalaciones y estructura organizativa del Centro.
- Presentación del Plan de Centro, concretado en la Misión y la Política de Gestión.
- Presentación del Sistema de Gestión.
- Explicación de las actividades a desarrollar y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del Centro.
- Conservación de los registros relativos a la acogida al personal.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE          GESTIÓN DE LA          CALIDAD Y          DE GESTIÓN          AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

### 5.3.3.- Convivencia.

El IES “Martín Rivero” considera que la convivencia entre el personal del Centro y los alumnos/as (usuarios/as), y de estos últimos entre sí, es un factor que condiciona la conformidad con los requisitos de los cursos.

Para asegurar el adecuado tratamiento de la convivencia en el Centro y la gestión de los registros correspondientes, se sigue lo establecido en el procedimiento PR7302.

### 5.3.4.- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Servicios de Apoyo.

El IES “Martín Rivero” ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en el desarrollo de los cursos.

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

Se dispone de un procedimiento, PR7102, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones, los equipos y los servicios de apoyo.

### 5.3.5.- Ambiente de Trabajo.

En relación con el ambiente de trabajo, que condiciona la conformidad con los requisitos de los cursos, se han tomado en consideración la idoneidad de las instalaciones y equipos y la seguridad dentro de las instalaciones.

El término ambiente de trabajo está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación y las condiciones climáticas). Estos factores se toman en consideración en el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental y en el Plan de Autoprotección.

La idoneidad de las instalaciones y equipos se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos. Para ello se dispone del procedimiento PR7102 (Mantenimiento de Equipos e Instalaciones) y en relación con los factores ambientales se contribuye al control mediante el PR7103.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Para garantizar la seguridad personal dentro de las instalaciones se desarrolla el procedimiento de Prevención de Emergencias (PR7104), en el que se recogen los aspectos a desarrollar en relación con la prevención de emergencias (planificación, realización de simulacros, medidas de seguridad e higiene, y mantenimiento de equipos de protección).

#### **5.4.- Prestación del Servicio.**

El IES “Martín Rivero” planifica y desarrolla procesos para la prestación de los servicios correspondientes a su oferta educativa, que incluye: Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional Básica, Programa de Formación para la Transición a la Vida Adulta y Laboral, Educación Básica Especial (Unidad Específica), Bachillerato y Formación Profesional (Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior).

La planificación para la prestación de los servicios es coherente y complementaria con otros procesos de planificación básicos: Planificación Anual del Centro (PR6203); Determinación, Desarrollo, Despliegue y Revisión de Procesos (PR4401); y Planificación y Gestión de la Mejora (PR10103).

La planificación de la impartición de los cursos se sustenta en la existencia de especificaciones de curso, especificaciones de procesos y planes de control, que determinan, respectivamente, los requisitos de los cursos, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan, así como las actividades de seguimiento y medición correspondientes.

##### **5.4.1.- Planificación Docente (del Curso Escolar).**

La planificación de la impartición de los cursos de ESO, FPB, PTVL, Educación Básica Especial, Bachillerato y Formación Profesional Básica (proceso de enseñanza-aprendizaje) se realiza siguiendo lo especificado en el procedimiento PR8101 (Planificación del Curso Escolar).

El proceso de planificación docente del curso escolar desarrolla los siguientes aspectos:

- Configuración de grupos y elaboración de la plantilla de 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 profesores/as y de los diferentes grupos de alumnos/as.
- La sistemática para la realización de las sustituciones del personal y el sistema de guardias.

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

- Plan de orientación / tutoría.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Programa de acogida de alumnos/as.
- Plan de homogeneización de criterios y calibración.
- Programa de Formación en Centros de Trabajo.

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

#### **5.4.2.- Determinación, Revisión y Comunicación de la Oferta Educativa.**

Anualmente, el IES “Martín Rivero” determina la oferta educativa, autorizada por la Delegación Provincial de Educación, que se impartirá a lo largo del curso académico siguiente.

Los cursos se describen en especificaciones de curso, que recogen los requisitos especificados por el usuario, los legales y reglamentarios aplicables, y otros adicionales que se consideren necesarios.

La oferta educativa es revisada y aprobada antes de iniciar las actuaciones relativas a la comunicación de dicha oferta.

La información sobre la oferta educativa se presenta mediante acciones publicitarias genéricas y/o personalizadas. Los soportes utilizados son revisados y aprobados. Se facilita, además, la posibilidad de realizar encuentros personales para todos aquellos que deseen incrementar y clarificar la información.

Las especificaciones de curso son revisadas y aprobadas para asegurar que los requisitos están definidos y hay capacidad para cumplirlos. Cuando los requisitos de los cursos cambien debido a modificaciones legales o reglamentarias, dichas modificaciones se trasladarán a la documentación y personal afectados.

Este proceso se realiza según se indica en el procedimiento PR8201.

#### **5.4.3.- Admisión y Matriculación (Contrato).**

Todo alumno/a que desee recibir cursos de formación de ESO, FPB, PTVAl, Educación Básica Especial, Bachillerato y Formación Profesional (Ciclos Formativos), deberá estar previamente matriculado.

El proceso de matriculación se inicia con la solicitud de admisión, en la que el potencial alumno/a expresa el curso que quiere recibir. Una vez comprobado que cumple con los requisitos y

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

aplicados los criterios de baremación en su caso, se considerará el alumno admitido o en reserva para hacer la matrícula en el curso indicado.

El impreso de solicitud de admisión y el de matriculación son impresos oficiales facilitados al Centro por la Administración Educativa.

Tras la matriculación, son revisadas todas las solicitudes, junto con la documentación complementaria aportada, 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 personas y funciones afectadas. Todas las consultas referentes al proceso de matriculación serán resueltas por la Secretaría del Instituto.

Este proceso se desarrolla en el procedimiento PR8202 (Admisión y Matriculación de los Alumnos/as).

#### **5.4.4.- Control de productos y servicios suministrados externamente.**

El IES “Martín Rivero” dispone de un proceso para la gestión de las compras, desarrollado en el procedimiento PR8401 (Compras), que contempla los siguientes aspectos:

- El procedimiento de compras alcanza a aquellos productos y servicios que tienen incidencia sobre los cursos impartidos.
- La descripción del producto/servicio a comprar se documenta en un formato preestablecido (Hoja de Pedido), que incluye la firma del Jefe/a de Departamento o Responsable de Área que realice la solicitud.
- La propuesta de pedido se revisa por el Secretario, quien, una vez comprobado que se cumplen los requisitos establecidos en el procedimiento, autoriza la realización de la compra correspondiente.

#### **5.4.5.- Control de productos y servicios suministrados externamente.**

El procedimiento que recoge la verificación de las compras a su recepción se desarrolla en el PR8402 (Verificación de Compras).

La responsabilidad de la recepción de los productos comprados o de los servicios contratados es del Secretario/a, entregándolos, en su caso, al Jefe/a de Departamento correspondiente para su

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

verificación. Éste, a su vez, es quien determina si el producto / servicio comprado cumple los criterios de aceptación.

Si el producto/servicio comprado presenta algún defecto, el Secretario/a comunica al proveedor esta incidencia para que sea subsanada. Cuando se determine que un producto/servicio no cumple con los criterios de aceptación definidos, se actuará siguiendo el procedimiento PR8701 (Gestión de No Conformidades).

#### **5.4.6.- Evaluación y Selección de Proveedores.**

Para asegurarse un suministro de productos/servicios acordes con el Sistema de Gestión, el IES “Martín Rivero” evalúa y selecciona a sus proveedores según el procedimiento PR8403, 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 Gestión. 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.

#### **5.4.7.- Proceso de Enseñanza/Aprendizaje (Desarrollo de los Cursos).**

Se ha determinado 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 los siguientes aspectos:

- Los cursos que se imparten; definidos en documentos denominados especificaciones de curso (SP82XXYY).
- La forma en que se imparten los cursos; documentados en las especificaciones del proceso de prestación del servicio “Desarrollo de los Cursos” (SP85XX).
- El uso de los medios, recursos y equipos apropiados, así como la prestación de servicios complementarios al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- El control de los parámetros del proceso de desarrollo de los cursos mediante su seguimiento y medición. Este control se encuentra documentado en los planes de control (PC85XXYY).
- La entrega de calificaciones, certificados y titulaciones como resultado del proceso.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

El proceso de enseñanza/aprendizaje, o proceso de desarrollo de los cursos, consta de varios subprocesos diferentes:

- Acogida de los Alumnos (SP85AC).
- Programación (SP85PR).
- Actividades de Aula (SP85AU).
- Evaluación (SP85EV).
- Orientación y Tutoría (SP85OR).
- Formación en Centros de Trabajo (SP85CT), sólo para Formación Profesional.

Se definen especificaciones de proceso (prestación del servicio o desarrollo de los cursos) para cada uno de los subprocesos, que se codifican según la expresión SP85XX, donde XX se sustituye por las letras características del nombre de cada subproceso (AC, PR, AU, EV, OR o CT), que facilitan la identificación y el uso de cada uno de los documentos que componen el proceso.

En las especificaciones se describe cómo se presta el servicio (desarrollo del 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 las actividades.

Para supervisar y controlar los subprocesos, se preparan Planes de Control en los que se definen los criterios para controlar el grado de cumplimiento de lo especificado. Estos planes de control se codifican según la expresión PC85XXYY, donde XX corresponde a las letras características del nombre del subproceso, e YY indican el número de orden de primer nivel.

En los Planes de Control se incluyen los siguientes elementos:

- Las características a controlar.
- Los indicadores.
- Los criterios de aceptación y unidades en que se miden.
- Las frecuencias de control.
- Los medios y métodos de control.
- Los documentos en los que deben registrarse los resultados.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- El responsable del control.

El Jefe/a de Estudios es responsable del correcto desarrollo de los cursos, así como de los registros generados. El Vicedirector es el responsable del subproceso de Formación en Centros de Trabajo (SP85CT) y de los registros generados en el mismo.

Se han determinado y diseñado procesos complementarios al de enseñanza/aprendizaje, que contribuyen a mejorar la formación de los alumnos, como son la gestión del servicio de Biblioteca y las Actividades Complementarias. Estos procesos complementarios se desarrollan de acuerdo con lo indicado en los procedimientos PR8504 y PR8505, respectivamente.

Una vez finalizado el proceso de impartición de cursos se procede a la entrega de calificaciones, certificados y titulaciones, según el caso, como resultado del aprovechamiento obtenido por el alumnado. Esta entrega se realiza según se indica en el procedimiento PR8502 (Entrega de Calificaciones y Titulaciones).

#### **5.4.8.- Validación de Procesos de Prestación.**

Los procesos de desarrollo de los cursos (proceso enseñanza/aprendizaje) disponen de actividades de seguimiento y medición desarrolladas en Planes de Control que permiten conocer el estado de la impartición y el aprendizaje de los cursos.

Por ello, no se considera necesaria la aplicación del requisito 8.5.1 de la Norma **UNE-EN ISO 9001:2015**.

#### **5.4.9.- Identificación y Trazabilidad.**

Los mecanismos para la identificación, seguimiento o trazabilidad y medición de los cursos se establecen a lo largo de la Planificación del Curso Escolar (PR8101). Es allí donde se configuran los grupos, se definen el calendario y los horarios, los listados de alumnos/as y profesores/as, 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/a, permite establecer una trazabilidad adecuada de los cursos impartidos.

El estado de los cursos, tras la medición, 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.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- El registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados indica curso no conforme.

Los mecanismos de determinación del estado de las compras se establecen en el PR8401 (Compras).

#### 5.4.10.- Custodia de Bienes de los Usuarios/as.

El IES “Martín Rivero” reconoce una serie de elementos, básicamente documentales, como bienes del alumno (usuario) y asume el deber de cuidarlos mientras estén bajo su control o utilización.

Los bienes propiedad del alumno/a, que éste aporta para la evaluación de su aprendizaje (exámenes, ejercicios, trabajos personales, etc.), serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados por el profesorado más directamente implicado en el uso de los mismos. Cualquier pérdida, o deterioro, de estos bienes será registrada en el Cuaderno del Profesor/a y comunicada al alumno/a.

En el caso de bienes cedidos por empresas o entidades, las condiciones para su salvaguarda serán las indicadas en los contratos específicos que, en su caso, ambas partes acuerden formalizar.

Los documentos que aporta el alumno/a para su identificación personal y para el registro de su expediente académico, así como el contenido de los mismos, serán custodiados por el Secretario/a.

Se dispone de un procedimiento específico, PR8506 (Protección de Datos), para asegurar el correcto tratamiento de los datos de carácter personal aportados por el alumnado, las familias, las empresas colaboradoras y el personal, con el que además se da cumplimiento a la normativa reguladora de este derecho.

#### 5.4.11.- Archivo y Conservación.

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

Sin embargo, el IES “Martín Rivero” interpreta que hay una serie de elementos directamente asociados a los cursos (especificaciones de curso, programaciones y material didáctico) que deben ser identificados, archivados y conservados.

El material didáctico es responsabilidad del profesor/a en cuanto a su renovación y actualización.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

La conservación de estos documentos y materiales asociados a los cursos corre a cargo de los Departamentos Didácticos, para lo cual se han habilitado áreas o locales para su archivo y gestión.

Por otra parte, hay otros elementos, en este caso asociados a las personas (datos personales de alumnos/as y profesores/as y resultados académicos), que también deben ser identificados, archivados y conservados. La conservación de estos documentos y materiales asociados a las personas corre a cargo del Secretario.

El Secretario garantizará la protección de todos los datos que están bajo su control, según el procedimiento PR8506 (Protección de Datos).

La documentación, tanto la relativa a los cursos como a las personas, podrá archivar en soporte papel y/o en soporte informático.

El archivo y conservación de los documentos que forman el Sistema de Gestión se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR7502 (Control de la Documentación). El archivo y conservación de los registros del Sistema de Gestión se lleva a cabo según lo indicado en el procedimiento PR7503 (Control de los Registros de Calidad y Medioambiente). Por otra parte, las directrices generales a seguir para el archivo y conservación de la documentación se definen en el procedimiento PR8503 (Archivo y Conservación).

#### **5.4.12.- Homogeneización de Criterios y Calibración.**

El IES “Martín Rivero” verifica 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 enseñanza/aprendizaje (Desarrollo de los Cursos), 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 enseñanza impartida (profesor/a) y el aprendizaje resultante (alumno/a).

Para verificar el aprendizaje de los alumnos, se han definido los medios necesarios para su medición con la exactitud y precisión suficientes, contrastados por la experiencia, que se contemplan en la sistemática de evaluación recogida en las programaciones de las asignaturas/módulos.

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 consecución de los objetivos generales y el grado de adquisición de las competencias básicas en la ESO, el Bachillerato, el Programa

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

de Formación para la Transición a la Vida Adulta y Laboral, y la Educación Básica Especial (Unidad Específica); y de las competencias profesionales y resultados de aprendizaje en la FP Básica y la Formación Profesional Inicial.

- Sistema de calificación:

Es el valor o peso relativo asignado al aprendizaje de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales en la calificación final de cada asignatura/módulo.

- Instrumentos de evaluación:

Son los distintos tipos de pruebas o acciones evaluadoras (controles, exámenes, trabajos personales, ejercicios, prácticas, observaciones, etc.) que deberán realizarse para valorar el aprendizaje de los contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal, indicándose el valor asignado a cada uno.

- Criterios de corrección:

Aspectos y criterios en los que se basa el profesorado para determinar la puntuación lograda en cada apartado de las pruebas o acciones evaluadoras, así como la asignación del valor que corresponde a cada apartado de las pruebas. Se incluyen en cada prueba junto a las cuestiones que han de resolver los alumnos/as.

La cuantificación del aprendizaje de los alumnos es un juicio que el profesor/a, en cumplimiento de sus funciones, realiza mediante la aplicación de los criterios anteriores. La aplicación de estos criterios debe ser homogénea, y para ello se establece la sistemática de homogeneización de criterios descrita en el procedimiento PR7105 (Homogeneización de Criterios y Calibración).

En el procedimiento de evaluación y calificación del aprendizaje del alumno/a, 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/as según se establece en el procedimiento PR7105 (Homogeneización de Criterios y Calibración).

En cuanto a las herramientas informáticas utilizadas en la gestión del Centro, la confirmación de la capacidad de estas herramientas para satisfacer la aplicación prevista, corresponde a los Servicios Centrales de la Consejería de Educación, que es la que ejerce la función de administrador de dichas herramientas.

#### **5.4.13.- Control Operacional Medioambiental.**

Las operaciones y actividades asociadas con los aspectos medioambientales significativos de IES “Martín Rivero”, así como las relacionadas con el cumplimiento de la política, objetivos y metas, se realizan bajo condiciones controladas.

Este control incluye:

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

a) La existencia de procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas relacionados con el comportamiento medioambiental;

b) Los criterios de ejecución de trabajo;

c) La existencia de procedimientos relativos a los aspectos medioambientales significativos identificables de los bienes y servicios adquiridos por IES “Martín Rivero”, y su comunicación a los proveedores y subcontratistas correspondientes;

d) El mantenimiento adecuado de las instalaciones, maquinaria y equipos para prevenir o minimizar impactos ambientales no deseados.

Los procedimientos desarrollados para el control de los aspectos ambientales significativos son los siguientes:

- PR4402. Determinación de aspectos ambientales.
- PR4403. Determinación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.
- PR7103. Procedimiento de gestión de residuos.

#### **5.4.14.- Planes de Emergencia y Procedimientos de Respuesta.**

De acuerdo con el procedimiento PR4402 (Determinación de Aspectos Ambientales) se identifican las situaciones potenciales de emergencia derivadas del funcionamiento de las instalaciones y actividades de IES “Martín Rivero”, así como los aspectos que pueden producir impactos ambientales significativos (fuego, fugas, vertidos incontrolados al suelo, agua o atmósfera). Dichas situaciones son las siguientes:

- Incendio en las instalaciones.
- Vertido accidental al suelo o al agua de productos peligrosos en pequeñas cantidades (combustible, ...).
- Mezcla accidental de residuos.
- Emisiones accidentales de gases de la caldera.

Para todas estas situaciones existen planes o procedimientos para prevenir y reducir los impactos medioambientales que se puedan producir.

Los planes de emergencia y procedimientos de respuesta se examinan y revisan con la periodicidad establecida legalmente, o al menos cada año, y en todo caso, cuando se produzcan modificaciones en las instalaciones o en las actividades que conlleven nuevas situaciones de emergencia, y en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

También se comprueban periódicamente tales procedimientos, cuando es posible, mediante simulacros, pruebas, etc. En cualquier caso, anualmente se planifica la realización de los simulacros o pruebas a realizar de los procedimientos de respuesta.

### **5.5.- Medición, Análisis y Mejora.**

El IES “Martín Rivero” ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad con los requisitos de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión.

#### **5.5.1.- Seguimiento y Medición de la Satisfacción de los Usuarios/as y del Personal.**

El IES “Martín Rivero” identifica como usuarios/as a:

- Los alumnos/as matriculados.
- Los padres y madres, o tutores legales, de los alumnos/as de E.S.O., FPB., Programa de Formación para la Transición a la Vida Adulta y Laboral, Educación Básica Especial (Unidad Específica), Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio de la Formación Profesional, considerando que los alumnos/as que cursan los Ciclos Formativos de Grado Superior, por su edad y madurez, pueden ser responsables de su formación.
- Las empresas colaboradoras en el módulo de Formación en Centros de Trabajo de los Ciclos Formativos de Formación Profesional.

Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del IES “Martín Rivero”, así como su satisfacción con los servicios recibidos. Igualmente se actúa en relación con el personal del Centro.

Se ha determinado que la satisfacción de los usuarios/as y del personal se mida directa e indirectamente:

- La medición directa se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula en el procedimiento PR9101 (Medición de la Satisfacción de los Usuarios/as y del Personal).
- La medición indirecta se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR), siguiendo lo indicado en el procedimiento PR9102 (Sugerencias, Quejas y Reclamaciones).

#### **5.5.2.- Seguimiento y Medición. Carta de Servicios.**

El seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad incluidos en el apartado 5.4 del presente Manual de la Calidad, se realiza de la siguiente forma:

- Para estos procesos se han definido, dentro de los mismos, criterios que establecen indicadores o sistemas de medida cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.
- Para el proceso de enseñanza / aprendizaje (Desarrollo de los Cursos) se han elaborado planes de control específicos, tal como se ha comentado en el apartado correspondiente.
- Los planes de control se codifican según PCXXYYZZ, donde XX expresa un número que corresponde a la numeración que otorga la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 al apartado que desarrolla el requisito afectado; YY indica el número de orden de primer nivel; ZZ indica el número de orden de segundo nivel. En el caso de los subprocesos correspondientes a enseñanza/aprendizaje, los planes de control se codifican según PC85XXYY, donde XX hace referencia a las letras iniciales del subproceso e YY indica el número de orden de primer nivel.
- Los planes de control se definen en el procedimiento PR9103, Seguimiento y Medición de Procesos y Cursos.
- Como norma general, para el seguimiento y medición de los procesos se trabajará con criterios de autocontrol.
- Cuando se determine que un proceso no cumple los criterios de aceptación definidos, se actuará siguiendo el procedimiento PR8701 (Gestión de No Conformidades).

Además, el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental cuenta con el PR4404-Carta de Servicios, cuyo cometido es: Definir el procedimiento que permita el seguimiento, la medición y el control de los indicadores contemplados en la Carta de Servicios. El informe resultante de este proceso es posteriormente remitido a la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

### 5.5.3. Seguimiento y Medición de los Cursos.

El IES “Martín Rivero” ha definido una serie de características para todos sus cursos con el fin de verificar su idoneidad.

Estas características responden a dos aspectos: efectividad del aprendizaje y efectividad de la enseñanza, con los indicadores que se presentan en la siguiente tabla.

APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
- Rendimiento de los alumnos/as.	- Cumplimiento de la Programación.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

Cada especificación de los distintos subprocesos que componen el proceso de enseñanza/aprendizaje (Desarrollo de los Cursos) recoge en detalle las características de calidad a considerar. Los indicados en la tabla anterior se recogen en la especificación SP85AU y SP85CT.

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se refleja en los planes de control correspondientes, PC85AU01 y PC85CT01. Estos planes recogen las características de calidad, indicadores, criterios de aceptación, frecuencia de los controles, medios y métodos para la recogida de datos, registros de datos y responsables del control.

Para otorgar la calificación de conformidad a los cursos sólo se considerarán las características recogidas en estos planes de control. Dicha calificación de conformidad de los cursos, según las características definidas, se realizará en los períodos de evaluación que se ajustan a la normativa académica.

El Jefe/a de Estudios otorga la aprobación final a los distintos cursos, y el Vicedirector/a a los módulos de Formación en Centros de Trabajo (FCT).

La evidencia de conformidad de los cursos y su aprobación por parte del Jefe/a de Estudios se documenta en el modelo destinado a tal fin en la especificación SP85AU, que constituye el registro de la prestación del servicio a los usuarios.

Los planes de control se definen en el procedimiento PR9103, Seguimiento y Medición de Procesos y Cursos.

Cuando se determine que un curso no cumple los requisitos especificados, se actuará según lo indicado en el procedimiento PR8701 (Gestión de No Conformidades).

#### **5.5.4.- Auditoría Interna.**

El IES “Martín Rivero” realiza periódicamente, en intervalos programados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión es conforme con:

- Las disposiciones planificadas.
- Los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- Los requisitos del Sistema de Gestión y su implantación y mantenimiento de forma eficaz.

Para ello, las auditorías internas se realizan según se indica en el procedimiento PR9201, que desarrolla las siguientes líneas básicas:

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Las auditorías se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Anualmente se audita todo el Sistema de Gestión.
- Cada auditoría se planifica considerando: objetivos y alcance de la auditoría; 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 auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo. En caso de que se considere necesario, la Dirección podrá requerir los servicios de una empresa especializada para la realización de la auditoría interna.
- Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.
- El cargo directivo responsable del área que ha sido auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- En las actividades de seguimiento de las auditorías 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 auditorías para que lleve a cabo la revisión del Sistema de Gestión.

#### **5.5.5.- Gestión de No Conformidades.**

El IES “Martín Rivero” ha clasificado las posibles no conformidades en cuatro tipos:

- De proceso.
- De curso.
- De producto/servicio comprado.
- De otro tipo.

El IES “Martín Rivero” asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, 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 PR8701 (Gestión de No Conformidades).

Este procedimiento desarrolla los aspectos siguientes:

- Se determinan y controlan los procesos, cursos y productos/servicios comprados no conformes, así como las desviaciones que impliquen una no conformidad.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- Se definen las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades.
- Se toman acciones reparadoras para eliminar las no conformidades y sus efectos.
- Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de las no conformidades y evitar su reaparición.
- Se indica qué ha de hacerse como los productos/servicios comprados que sean no conformes, de forma que se evite su utilización o aplicación prevista originalmente.

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 comprado, o haberse ejecutado completamente el proceso, se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad.

### 5.5.6.- Análisis de Datos.

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión, y para evaluar en qué aspectos pueden realizarse mejoras con eficacia.

Los datos que se toman en consideración provienen de las siguientes fuentes:

- Verificación de los productos/servicios adquiridos.
- Seguimiento y medición de cursos y procesos.
- Auditorías.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

- La conformidad de los productos/servicios comprados.
- La idoneidad de los proveedores.
- La conformidad de los cursos.
- La capacidad de los procesos.
- Las oportunidades de mejora.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

- La satisfacción de los usuarios.

Este proceso de análisis se realiza según lo indicado en el procedimiento PR9103 (Análisis de Datos), y es llevado a cabo básicamente por:

- Equipo Directivo.
- Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental (como representante de la Dirección) y Comité de Calidad y Medioambiente.
- Órganos Colegiados:
  - Consejo Escolar.
  - Claustro de Profesores/as.
- Órganos Unipersonales de Gobierno:
  - Director/a.
  - Vicedirector/a.
  - Jefe/a de Estudios.
  - Secretario/a.
- Órganos de Coordinación Docente:
  - Equipos docentes.
  - Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica.
  - Departamento de Formación, Evaluación e Innovación Educativa.
  - Departamento de Orientación.
  - Áreas de Coordinación.
  - Departamentos Didácticos y de Familias Profesionales.
- Responsables de Área (Coordinador de Autoprotección, Responsable de Mantenimiento, Responsable de Prevención de Riesgos Laborales, Responsable de Actividades Complementarias y Coordinador de Biblioteca).

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 PR9104 (Herramientas de Mejora).

### **5.5.7.- Planificación y Gestión de la Mejora.**

El IES “Martín Rivero” ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su Sistema de Gestión. Para ello, dispone de un proceso definido en el procedimiento PR10301 (Planificación y Gestión de la Mejora).

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

- La Misión, políticas y estrategias (políticas y objetivos de la calidad y medioambientales).

	<p><b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b>  <b>Ronda</b></p> <p>MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19</p> <hr/> <p>MANUAL DE GESTIÓN</p>	<p><b>MANUAL DE  GESTIÓN DE LA  CALIDAD Y  DE GESTIÓN  AMBIENTAL</b></p>	   <p>Página 34 de 35</p>
---	--	--	--

- El análisis de datos provenientes de:
  - Satisfacción de los usuarios/as.
  - Conformidad de los productos/servicios adquiridos.
  - Evaluación de los proveedores.
  - Seguimiento y medición de cursos y procesos.
  - Auditorías.
  - Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios/as.
- Las acciones preventivas y correctivas y de innovación.
- La revisión del Sistema por parte de la Dirección.

#### **5.5.8.- Acciones Correctivas.**

El IES “Martín Rivero” analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en el procedimiento PR10102 (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 (incluyendo las reclamaciones de los usuarios) son revisadas, evaluándose y determinándose 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 las 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.
- Se realiza un seguimiento a las acciones acordadas para asegurar la ejecución y la eficacia de las mismas.
- Los resultados de las acciones correctivas realizadas son registrados.

	<b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b> <b>Ronda</b> MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	  
	MANUAL DE GESTIÓN		

### 5.5.10.- Seguimiento y Medición de los Aspectos Medioambientales.

El seguimiento del desempeño medioambiental se realiza a través de una serie de indicadores definidos por la Dirección del Centro en la “Tabla de Indicadores Ambientales”, en la cual se establecen, además de los indicadores correspondientes, la frecuencia de seguimiento, el valor de referencia o valor planificado, y los responsables de medición y análisis de los datos.

En caso de que como resultado del seguimiento del desempeño ambiental se detecte una desviación respecto a los valores planificados, el Coordinador de Calidad y de Gestión Ambiental procederá a abrir la correspondiente No Conformidad para investigar las causas y adoptar las acciones correctivas que procedan, de acuerdo con los procedimientos PR8701 (Gestión de No Conformidades) y PR10202 (Acciones Correctivas).

Por otra parte, los procedimientos de control operacional ambiental establecen la sistemática para realizar el seguimiento de dichos controles operacionales, bien a través de listas de chequeo específicas o bien a través de mediciones periódicas, según corresponda.

### 5.5.11.- Evaluación del Cumplimiento Legal Medioambiental.

El procedimiento PR4403 (Determinación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos) establece los criterios y las responsabilidades asociados a la evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables.

### 5.5.12.- Pensamiento basado en riesgo

**Introducción:** “Este Manual de Calidad establece un conjunto de principios que se deben satisfacer para que la gestión del riesgo sea eficaz, recomendando que la organización desarrolle, implemente y mejore de manera continuada un marco de trabajo cuyo objetivo sea integrar el proceso de gestión del riesgo en los procesos de calidad, de estrategia y de planificación, de gestión, y de elaboración de informes, así como en las políticas, los valores y en la cultura de toda la organización.”

#### Definiciones

¿Qué es el riesgo?

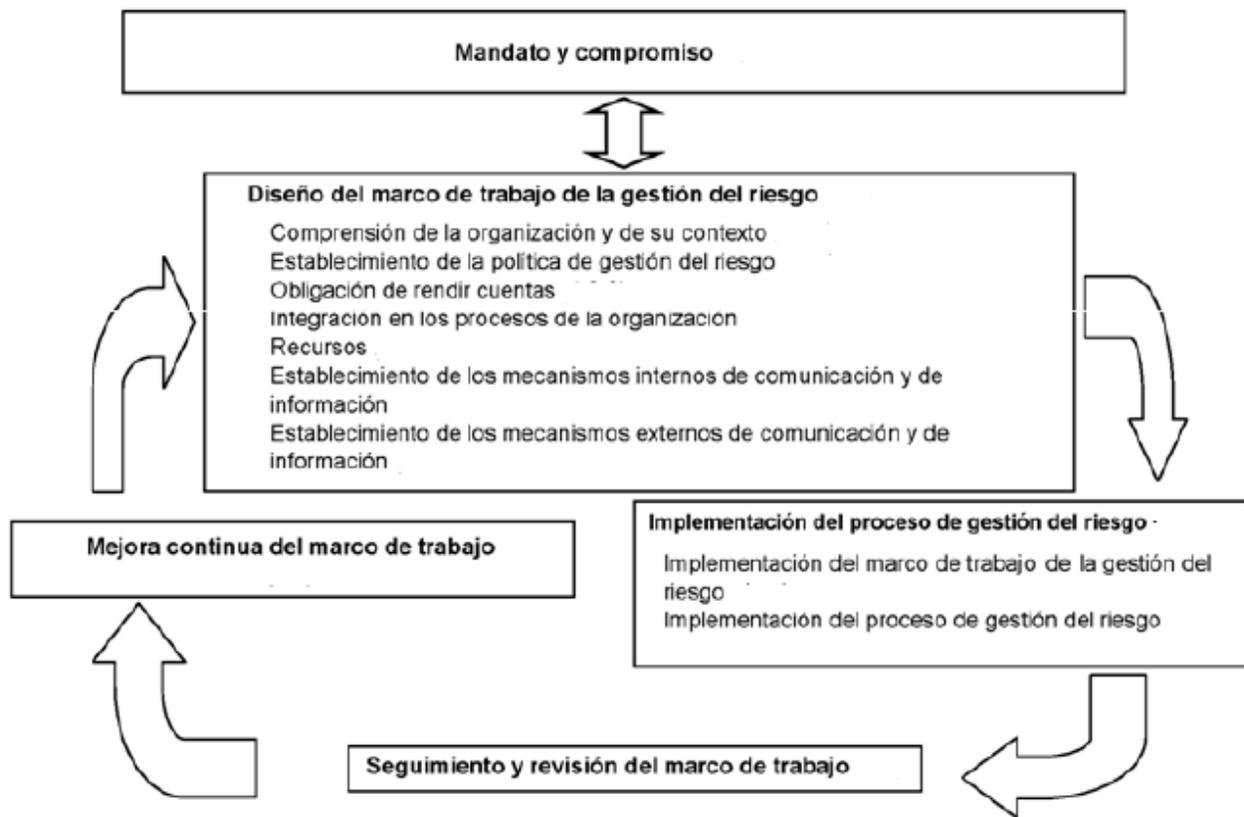
Es “el efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos”

- 1. Incertidumbre (puede que nunca ocurra).
- 2. El riesgo importa y debe gestionarse porque tiene un efecto (positivo y negativo).
- 3. Ese efecto es sobre los objetivos fijados

¿Qué riesgo asume al no pensar en sus riesgos organizacionales?

“La introducción de la gestión del riesgo y el aseguramiento de su eficacia continua requieren un compromiso fuerte y sostenido de la dirección de la organización, así como el establecimiento de una planificación estratégica y rigurosa para conseguir el compromiso a todos los niveles ...”

Estructura para la gestión de riesgos



“La gestión del riesgo contribuye de manera tangible al logro de los objetivos y a la mejora del desempeño, por ejemplo, en lo referente a la salud y seguridad de las personas, a la conformidad con los requisitos legales y reglamentos, a la aceptación por el público, a la protección ambiental, a la calidad del producto, a la gestión del proyecto, a la eficacia en las operaciones, y a su gobierno y reputación.”

Los riesgos que afrontamos en nuestro sistema de gestión se detectarán en cualquier momento y una vez anualmente en el informe de revisión por la dirección, que se detectarán cuando los resultados que se alcancen no consigan el nivel de aceptación marcado.

Para prevenir esos riesgos se incluirán en el informe de revisión, acciones a realizar para evitar dichos riesgos, ya que el propio Sistema de Gestión actúa como herramienta preventiva.

	<p><b>I.E.S. MARTÍN RIVERO</b>  <b>Ronda</b></p> <p>MC      REV. 8      FECHA: 01/09/19</p> <hr/> <p>MANUAL DE GESTIÓN</p>	<p><b>MANUAL DE  GESTIÓN DE LA  CALIDAD Y  DE GESTIÓN  AMBIENTAL</b></p>	   <p>Página 37 de 35</p>
---	--	--	--

El IES “Martín Rivero” analiza las causas de las potenciales no conformidades y determina e implanta acciones con el objeto de prevenir su aparición. Dichas acciones se determinan e implantan, siendo las líneas básicas las definidas a continuación:

- Las acciones que se inician para prevenir la aparición de 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 realizar alguna actuación.
- 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 las acciones.
- Se determinan e implantan las acciones. Cualquier cambio que resulte de la aplicación se incorpora a la documentación del Sistema de Gestión.
- Se realiza un seguimiento a las acciones acordadas para asegurar la ejecución y la eficacia de las mismas.
- Los resultados de las acciones ejecutadas son registrados.