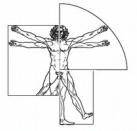




Castilla-La Mancha

**MANUAL
DE GESTIÓN DEL CENTRO**

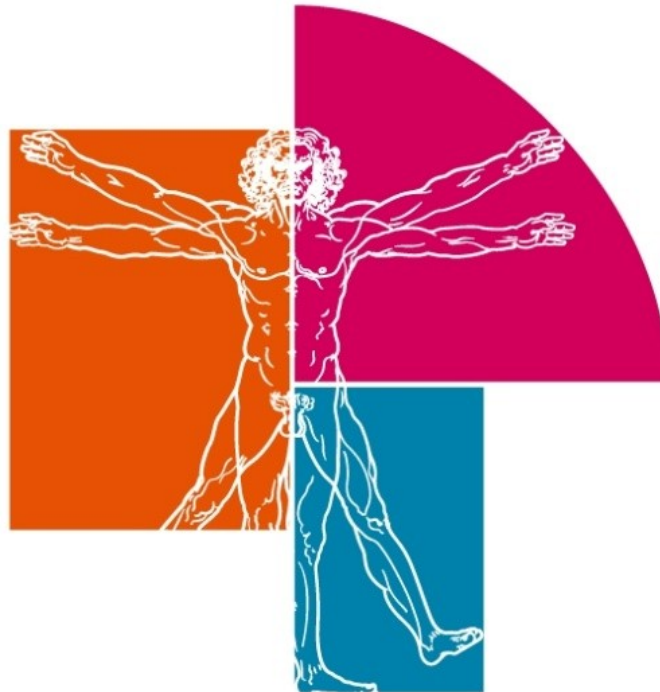


PR 1.0

NM 1001

Rev.: 2

Pág. 1 de 54






IES LeonardoDaVinci
ALBACETE

MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO

Elaborado: Representante de la Dirección – Coordinador de la Calidad
Revisado: Representante de la Dirección – Coordinador de la Calidad
Aprobado: Director

Edición: 2ª
Fecha: 1 de Abril de 2019

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN DEL CENTRO

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y 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
- 6.3 Planificación de los cambios

7 APOYO

- 7.1 Recursos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructuras
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición
 - 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación

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

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 8.5.4 Preservación
- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
- 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

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

11 ANEXOS

- Anexo I: Organigrama
- Anexo II: Política de Gestión del Centro.
- Anexo III: Mapa de Procesos.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

1.1. Reseña histórica

El I.E.S. "Leonardo da Vinci" comenzó su actividad en el año 1983, como "Instituto de Formación Profesional nº 2", del desdoble del Instituto Politécnico "Don Bosco". En el año 1984 fue "Centro de experimentación de la Reforma de Enseñanzas Medias", siendo aprobado como "Instituto de Formación Profesional - Leonardo da Vinci" el 22 de Abril de 1985. Con la implantación de la LOGSE pasó a denominarse "Instituto de Enseñanza Secundaria - Leonardo da Vinci".

Como centro fue uno de los primeros en incluir, en su cuadro de enseñanzas, las dirigidas a los "Alumnos con Necesidades Educativas Especiales", convirtiéndose así en un centro de referencia. Hoy en día cuenta con una extensa oferta educativa que incluye: Educación Secundaria (E.S.O.), dos modalidades de Bachillerato, dos Ciclos Formativos de Grado Medio en modalidad presencial y uno en modalidad e-learning, cinco Ciclos Formativos de Grado Superior en modalidad presencial y dos en modalidad e-learning, dos modalidades de Formación Profesional Básica y un Programa Específico de Formación Profesional. Los Ciclos Formativos, tanto de Grado Medio como de Grado Superior, se imparten en turno de mañana y vespertino, el resto de enseñanzas sólo en turno de mañana¹.

1.2. Descripción física del Centro.

El Instituto de Enseñanza Secundaria (I.E.S.) "Leonardo da Vinci" se encuentra situado en las afueras de la parte oeste de Albacete, en concreto en la Calle La Paz s/n, código postal 02006 y con CIF S-0200108-I. Esta zona se ubica dentro de una nueva zona de expansión de la ciudad.

Sus instalaciones ocupan una superficie de 10.284,43 m², distribuyéndose en los siguientes edificios:

Edificio A:

Uso docente y administrativo, la superficie total es de 4.614,69 m².

Edificio B:

Uso docente y administrativo, la superficie total es de 4.782,56 m².

Edificio C:

Uso docente, la superficie total es de 842,89 m².

Edificio D:

Caldera calefacción Edificio B, la superficie total es de 7,59 m².




Edificio E:

Almacén, la superficie total es de 27,34 m².

Edificio F:

Depósito de Gas-Oil, la superficie total es de 9,36 m².

¹ En la página web del Centro (<http://iesleonardodavinci.com>) puede consultarse la información detallada de esta oferta educativa con una descripción de cada una de las enseñanzas que se imparten.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		




La dedicación de estos espacios es la siguiente:

1. Docente 7.199,10 m².
2. Administrativo 1.131,28 m².
3. Servicios comunes 411,38 m².
4. Circulaciones 1.234,11 m².
5. Otros 308,53 m².




Entre sus dependencias figura un Salón de Actos y tres Pabellones de Aulas. También se hace uso docente de un pabellón polideportivo situado fuera del Centro y perteneciente al Ayuntamiento de Albacete que se comparte con dos Colegios Públicos del entorno.

Además cuenta con los siguientes recursos específicos docentes:

- Gimnasio
- Dos Pistas Polideportivas
- Biblioteca
- Tres espacios para las entrevistas con familias
- Un espacio para la Ayudante Técnico Sanitaria
- Un espacio para la Auxiliar Técnico Educativa
- Conserjería
- Oficina de Administración
- Despacho del Secretario
- Cafetería
- Sala de Profesores
- Despacho de Dirección
- Despacho de Jefatura de Estudios
- Once Despachos de Departamentos
- Despacho del Coordinador de la Calidad
- Despacho de la Orientadora del Centro
- Treinta aulas Ordinarias
- Siete aulas de Informática para los Ciclos Formativos
- Un taller de Informática
- Un Aula para el P.E.F.P.
- Un Taller para el P.E.F.P.
- Un Aula de Tecnología.
- Un Aula genérica con equipos informáticos.
- Un Aula Althia.
- Un Aula de Dibujo
- Un Aula de Música
- Un Aula de Educación Especial
- Un Aula de Diversificación
- Un Aula Polivalente
- Un Aula de Usos Múltiples
- Laboratorio de Física

	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				
Castilla-La Mancha	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2	Pág. 6 de 54	IES LeonardoDaVinci ALBACETE

- Laboratorio de Química
- Laboratorio de Biología y Geología

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

2. REFERENCIAS NORMATIVAS




2.1. Legislación educativa

El marco legal es una realidad demasiado amplia y cambiante de ahí que sea necesario recurrir a entornos más flexibles que este Manual para tener una idea precisa sobre la legislación vigente en un momento determinado.

En este sentido nos parece de especial utilidad la "Biblioteca de Normativa" que mantiene actualizada la Inspección General de Educación de Castilla-La Mancha: <http://www.educa.jccm.es/es/inspeccion/biblioteca-normativa-educativa>. Siendo sus referencias principales el BOE (http://www.boe.es/diario_boe/) y el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (<http://docm.jccm.es/portaldocm/>).

En dicho conjunto normativo destacamos, por su relevancia para la actividad del I.E.S. "Leonardo da Vinci", los siguientes:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (**LOMCE**).
- Decreto 40/2015, de 15/06/2015, por el que se establece el **currículo de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden ECD/65/2015, de 21 de enero, por la que se describen las relaciones entre las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación de la educación primaria, la educación secundaria obligatoria y el bachillerato.
- Orden de 15/04/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la **evaluación del alumnado en la Educación Secundaria Obligatoria** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden de 15/04/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la **evaluación del alumnado en Bachillerato** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Corrección de errores de la Orden de 15/04/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación del alumnado en Bachillerato en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden de 14/07/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regulan los **Programas de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento** en los centros que imparten Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma.
- Decreto 251/2011, de 12/08/2011, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Medio** correspondiente al título de Técnico o Técnica en **Gestión Administrativa** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 107/2009, de 04/08/2009, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Medio** correspondiente al Título de Técnico o Técnica en **Sistemas Microinformáticos y Redes**, en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		




- Decreto 41/2013, de 25/07/2013, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Superior** correspondiente al Título de Técnico Superior en **Asistencia a la Dirección** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 43/2013, de 25/07/2013, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Superior** correspondiente al Título de Técnico Superior en **Administración y Finanzas** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 200/2010, de 03/08/2010, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de **Grado Superior** correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en **Administración de Sistemas Informáticos en Red**, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 230/2011, de 28/07/2011, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Superior** correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en **Desarrollo de Aplicaciones Web** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 252/2011, de 12/08/2011, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Grado Superior** correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en **Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma** en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 80/2014, de 01/08/2014, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Formación Profesional Básica**, correspondiente al Título Profesional Básico en **Informática de Oficina**, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Decreto 83/2014, de 01/08/2014, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de **Formación Profesional Básica**, correspondiente al Título Profesional Básico en **Servicios Administrativos**, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden 139/2017, de 17 de julio, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regulan y se establecen **programas específicos de Formación Profesional** en Castilla-La Mancha.

(Referencia: <http://www.educa.jccm.es/es/sistema-educativo/decretos-curriculo/normativa-vigente-formacion-profesional-curriculos-ciclos-f>)

2.2. Normas de Organización y Funcionamiento del Centro

El documento "Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento del Centro" (NCOF) constituye uno de los documento organizativos fundamentales. En él se recoge:

- La Política y Principios definidos en el Proyecto Educativo del Centro (PEC) y en los que se inspiran estas Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento.
- El Procedimiento para la elaboración, aplicación y revisión del propio documento.
- Los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad educativa: profesorado, personal de Administración y Servicios, familias o representantes legales del alumnado y alumnos.
- Un plan específico para la prevención, intervención y seguimiento del absentismo escolar.
- Las Normas de Convivencia. Con un catálogo de las normas contrarias a la convivencia así como de las medidas correctoras previstas para cada una de ellas.
- Un procedimiento de mediación para la resolución positiva de conflictos.
- Una descripción de los Sistemas de evaluación y de recuperación.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Un apartado sobre participación e información.
- Y una descripción de los Órganos de gobierno y de Coordinación docente: Equipo directivo, Consejo Escolar, Claustro de profesores, Comisión de Coordinación Pedagógica, Departamentos didácticos, Departamento de Orientación, Departamento de Gestión del Sistema de la Calidad, Tutores, Equipos Educativos, Coordinadores y responsables de los Programas Institucionales o de los Proyectos de Innovación educativa, etc.

2.3. Normas de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro




El diseño y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad con el que se ha dotado el IES Leonardo da Vinci se basa en las siguientes normas fundamentales:

- Norma UNE EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma UNE EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

2.4. Normas que regulan la seguridad de los datos de carácter personal y sensible

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Corrección de errores del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

(Referencia: <https://www.aepd.es/normativa/index.html>)

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del IES "Leonardo da Vinci" 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".

A continuación se citan brevemente algunos términos destacados:

- **Enfoque por procesos:**

Este nuevo enfoque de la norma sustituye al anterior centrado en los documentos y convierte a los procesos en el elemento vertebrador del Sistema de Gestión de la Calidad. El Centro, como prestador de un servicio, es interpretado como un sistema conformado por procesos interrelacionados que contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de los resultados previstos.

Tanto el Sistema, en su conjunto, como los procesos concretos se diseñan a partir de un **ciclo PHVA** (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

- **Toma de decisiones basada en la evidencia:**




El Ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) implica que cualquier evaluación de los procesos, soporte para la toma de decisiones, debe estar justificado a partir de la evidencia documental o de cualquier otro tipo que sea relevante. El diseño de dichos registros, su custodia y análisis constituyen un elemento fundamental en el modelado del Sistema.

- **Alta dirección:**

Corresponde a la Dirección del Centro liderar el proceso de diseño, desarrollo, evaluación y gestión del Sistema de Gestión de la Calidad. Es, asimismo, quien debe asumir la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a su eficacia, asegurando que se establezca una "política de la calidad" y unos "objetivos de la calidad" que sean compatibles y coherentes con el contexto del Centro, con su propósito y con las grandes líneas del trabajo que se definan en la PGA y en el resto de documentos programáticos del Centro.

Asimismo, es tarea de la Dirección del Centro colaborar en la comunicación de la importancia de una gestión de la calidad eficiente, trabajando para dotarla de recursos y organizándola para que sea capaz de alcanzar los objetivos previstos.

La supervisión de la Dirección del Centro del Sistema de Gestión de la Calidad debe realizarse regularmente, a intervalos planificados, comprobando que los requisitos de

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

quienes reciben el servicio prestado están siendo atendidos, así como el cumplimiento del conjunto de requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La finalidad de esta revisiones es un análisis de los riesgos y de las oportunidades de mejora que permitan aumentar la eficacia y eficiencia del Sistema y que redunden en una mayor satisfacción del cliente.

- **Organización:**

Un conocimiento profundo de las características de la organización, de sus peculiaridades, exigencias, contexto y objetivos, constituye un pilar fundamental para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad que sea realmente efectivo.

- **Contexto de la organización:**

El contexto de la organización abarca dos tipos de cuestiones: internas y externas.

- El contexto externo: incluye el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local, en el que se inscribe el Centro.
- El contexto interno: hace referencia a todos los aspectos relevantes para la comprensión de las características propias del Centro.

- **Parte interesada:**




Por tal se entiende cualquier organismo, estructura, grupo organizado, institución, etc. que intervenga en la actividad propia del Centro. El Sistema de Gestión de la Calidad debe determinar cuáles son y los requisitos que exigen, realizando una revisión y seguimiento regular de las partes interesadas y de sus requisitos.

- **Cliente:**

Se denominan "clientes" a todos aquellos a los que el Centro presta su servicio educativo. Estos son, en primer lugar, los alumnos, sus familias y las empresas (que reciben alumnos de FCT o formados por el Centro) y, en segundo lugar, la sociedad en su conjunto, pues son sus ciudadanos quienes se forman en los centros de enseñanza.

- **Proveedor externo:**

Son aquellos agentes externos que proporcionan al Centro materiales, procesos o servicios para el desempeño de su actividad. De la evaluación de la calidad de sus proveedores depende la del propio servicio que presta el Centro.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- **Mejora:**

La mejora en el desempeño de la prestación del servicio debe ser una constante que dirija el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevarla a cabo es necesario determinar y seleccionar las oportunidades de mejora y desarrollar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su grado de satisfacción, atendiendo a sus necesidades y expectativas, corrigiendo, previendo o reduciendo los efectos no deseados y planificando cambios y proyectos que favorezcan la innovación.

El análisis, la evaluación y la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad debe servir para determinar las oportunidades de mejora y las necesidades del sistema como parte de esa mejora continua que debe dirigir la actividad del Centro.

- **Proceso:**

Un proceso es cada una de las fases sucesivas en las que se distribuye la actividad de la organización en la prestación del servicio que realiza.




La norma vigente promueve un enfoque dirigido a los procesos, incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad a partir de procesos tiene diversas ventajas: permite conocer que se están atendiendo los requisitos legales y de los clientes; permite evaluar su eficacia; y mejorar los procesos a partir de la información y los datos recogidos en el sistema.

Los procesos se encuentran interrelacionados formando un sistema, por lo que deben ser definidos y gestionados (teniendo en cuenta sus interrelaciones) con el fin de mejorar el desempeño global del Centro. Tales diseños deben ser acordes con los resultados previstos, la política de la Calidad y las directrices establecidas por la Dirección del Centro. El enfoque global debe tener en cuenta los posibles riesgos, aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados.

Un proceso establece la descripción, estructura, seguimiento y evaluación de cada uno de los componentes del Sistema. Un proceso se define a partir de:

- las entradas y salidas de dicho proceso;
- la secuencia dentro de la cual se encuentra inscrito y su interacción con otros procesos;
- el seguimiento y medición del mismo a través de los indicadores de desempeño;
- los elementos necesarios para su evaluación y los resultados previstos;
- los mecanismos para introducir mejoras y para alcanzar los resultados previstos;
- los recursos necesarios, asegurando su disponibilidad;

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- las autoridades y sus responsabilidades;
- los riesgos y las oportunidades de mejora.

- **Procedimiento:**

Un procedimiento es la concreción de cada una de las partes en la que se divide un proceso.

En la nueva norma este concepto desaparece y los procesos documentados, los documentos y los registros pasan a estar incluidos dentro de la "Información documentada" que el Centro debe "mantener" (modificando su diseño y cumplimentando los datos requeridos) y "conservar" (en los plazos y forma que se establezca) como elemento básico de la evidencia de los resultados y del desarrollo y realización de cada uno de los procesos.

- **Diseño y desarrollo:**

La prestación del servicio que ofrece el Centro implica un proceso de "diseño y desarrollo" de dicha prestación que debe ser planificado, desarrollado y revisado mediante una serie de actividades de verificación y validación. Como en cualquier otro proceso es necesario determinar las autoridades y responsabilidades implicadas, los recursos (internos y externos) necesarios, los requisitos, los niveles de control y la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos.




- **Calidad:**

La prestación del servicio debe asumir unos estándares de exigencia que respondan a las expectativas de los clientes y a los requisitos normativos y legales. Los objetivos del Sistema de Gestión establecidos por la Dirección, la Política de la Calidad y el resto de elementos implicados en el diseño y desarrollo deben estar dirigidos en la misma dirección buscando, con ello, elevar dichos estándares y mejorar el servicio que se presta abordando los riesgos y las oportunidades de mejora. Un sistema de estas características tiene el valor añadido de ofrecer una evidencia documental de su conformidad con los requisitos especificados.

- **No conformidad:**

Cualquiera de los momentos establecidos para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad puede permitirnos descubrir una situación en la que los objetivos establecidos no se hayan cumplido o el diseño y desarrollo de los procesos no cumpla con alguno de los requisitos que deben respetar.

Cuando ocurra una "no conformidad", incluidas las originadas por quejas presentadas, el Centro deberá reaccionar adoptando acciones que permitan controlarla y corregirla, haciendo frente a las consecuencias y evaluando sus causas, con el fin de evitar que pueda volver a presentarse una como la analizada u otras similares.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Una vez adoptadas las acciones correctivas es necesario revisar su eficacia. La detección de una no conformidad puede dar lugar a una revisión de la planificación realizada actualizando los riesgos y oportunidades de mejora que hasta ahora se han tenido en cuenta.

Ante una "no conformidad" el Centro deberá conservar evidencia documentada de su naturaleza, de las acciones correctivas adoptadas y de su efectividad.

- **Objetivo:**

Todas aquellas metas que se pretende alcanzar en la prestación del servicio que ofrece el Centro.

- **Objetivo de la Calidad:**

El Sistema de Gestión de la Calidad debe establecer una serie de objetivos -conocidos por todos, tanto dentro como fuera de la organización- que sean medibles, coherentes con la Política de la Calidad, respetuosos con los requisitos aplicables, favorecedores de la satisfacción del cliente y actualizables.

La planificación de estos objetivos requiere determinar: qué se va a hacer y con qué recursos; quién será el responsable; cuándo se finalizará, cómo se evaluarán los resultados y su índice de conformidad.

- **Servicio:**

El servicio educativo prestado por el Centro debe ser diseñado, planificado y desarrollado atendiendo a sus requisitos. Dicho servicio se concreta en una serie de procesos. El conjunto del servicio prestado debe ser verificado y analizado teniendo en cuenta los riesgos y las oportunidades de mejora que redunden en una mayor satisfacción del cliente (alumnos, familias, empresas,...).




- **Desempeño:**

En nuestro caso hace referencia a la prestación del servicio y a la realización de todas las tareas necesarias para llevarlo a cabo. En otro sentido se puede aplicar también al modo en el cual se realizan las tareas propias del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo desempeño implica: seguimiento, medición, análisis y evaluación.

- **Riesgo:**

El pensamiento basado en riesgos permite determinar qué factores podrían originar que los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad se desvíen de los resultados planificados.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Asimismo, este análisis permite poner en marcha controles preventivos para minimizar sus efectos y aprovechar las oportunidades de mejora que se descubran.

- **Información documentada:**

Debe incluir la requerida por la Norma Internacional y toda aquella que la organización determine como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La "Información documentada" que el Centro debe "mantener" (modificando su diseño y cumplimentando los datos requeridos) y "conservar" (en los plazos y forma que se establezca) es el elemento básico de la evidencia de los resultados y del desarrollo y realización de cada uno de los procesos. Incluye todos los documentos de diseño, los formularios que se emplean, así como los registros que permitan determinar el nivel de desempeño alcanzado.

La "Información documentada" debe estar disponible y ser idónea; asimismo, debe estar protegida adecuadamente para evitar pérdidas, usos inadecuados que vulneren su confidencialidad o alteraciones que supongan una pérdida de su integridad.

- **Manual de la calidad:**

Procedente de la versión anterior de la norma, recogía una descripción completa del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, su objeto y alcance, la normativa aplicable, así como el mapa de los procesos, el organigrama del Centro y la Política de la Calidad. Todo ello es ahora parte de la "información documentada".

En la nueva norma se habla de "Manual de Gestión" (este documento).

- **Verificación:**




Es el conjunto de pasos establecidos para determinar el respeto de todos los elementos incluidos en el diseño.

- **Validación:**

Es el conjunto de pasos establecidos para determinar que se alcanzan los criterios de aceptación definidos.

- **Satisfacción del cliente:**

El objetivo en la prestación del servicio es cumplir con los requisitos establecidos por los clientes y aumentar su grado de satisfacción establecido a partir de sus necesidades y expectativas. El Centro debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- **Acción preventiva:**

El pensamiento basado en riesgos es una herramienta que permite captar anticipadamente los problemas potenciales que puedan surgir. De este modo, el Centro puede actuar sobre ellos minimizando, tanto como sea posible, sus efectos y su reparación.

- **Acción correctiva:**

Son aquellas intervenciones que se han de llevar a cabo cuando se detecta una "no conformidad".

El objetivo de las "acciones correctivas" es controlar y corregir la "no conformidad" evaluando sus causas para evitar su reaparición o la de otras potenciales. Dicho análisis debe serlo de riesgos y oportunidades de mejora, y debe incluir un mecanismo de revisión de la eficacia de las medidas adoptadas.

El Centro debe conservar información documentada como evidencia de las "acciones correctivas" y de sus resultados.

- **Liberación:**




Hace referencia al momento en el cual se determina que las condiciones del servicio son las adecuadas y responden a la serie de requisitos que debe cumplir.

Antes de proceder a la "liberación" del servicio prestado (por ejemplo, una nueva enseñanza que se incorpora a la oferta del centro) es necesario que se cumplan todos los requisitos y que se hayan cumplido todas las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para su implantación. La "liberación" de los servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

El Centro debe conservar la información documentada sobre la liberación de los servicios en la que quede constancia de los criterios de aceptación aplicados y de las personas que la autorizan.

- **Reparación:**

En muy pocos casos la prestación del servicio puede provocar quejas que se traducen en "no conformidades" cuya resolución no se realiza de forma interna. En estas situaciones es conveniente recurrir a procedimientos para la resolución de los conflictos que ofrezca a los afectados un desagravio con el que puedan recibir satisfacción completa de la ofensa, daño o injuria recibida.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- **Auditoría:**




Examen del sistema, realizado a intervalos planificados, por el cual se determina su idoneidad. Pueden ser internas (realizadas por la propia organización) o externas, cuando quien la realiza en una entidad certificadora.

La auditoría examina si el sistema es conforme con los requisitos establecidos por el propio Centro y por la Norma Internacional correspondiente determinando la eficacia de su aplicación, desarrollo y mantenimiento.

El Centro debe planificar y desarrollar un programa de auditoría que determine su frecuencia, su alcance, los responsables, los informes y que tenga en cuenta los resultados de las auditorías anteriores.

El resultado de la auditoría, convertido en informe, debe ser trasladado a la Dirección del Centro para que ésta establezca las medidas correctivas pertinentes.

El Centro debe conservar información documentada como evidencia del desarrollo y aplicación del programa de auditorías y de los resultados de las mismas.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El servicio prestado por el Centro tiene como principal parte interesada a la Consejería de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Es ella la que determina el marco legal en el cual se desarrolla la prestación del servicio, el personal y la dotación de recursos del Centro y establece las enseñanzas impartidas. Asimismo, como responsable última, es la encargada de la contratación, formación y sustitución del personal del Centro, así como de establecer las exigencias en cuanto al mantenimiento de las instalaciones y sus normas de seguridad.

El Personal del centro: docente, administración y servicios, laboral y externo constituye otra de las partes interesadas internas que requiere atención en cuanto a sus exigencias y condiciones adecuadas de trabajo y formación.




Los Alumnos son los destinatarios últimos de la prestación del servicio y, por lo tanto, deben situarse en el centro de la actividad y del diseño del sistema, atendiendo sus requisitos y valorando su apreciación sobre la calidad del servicio formativo que se les ofrece. Es claro que los alumnos exigen la prestación de un servicio de calidad que les permita desenvolverse en la realidad social en la que viven, abriéndoles el camino hacia un futuro académico y profesional al que legítimamente aspiran.

Familias y tutores son también partes interesadas, pues su colaboración y participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje resulta fundamental. Sus exigencias de un servicio de calidad ofrecido por el Centro y la necesidad de canales de información y de participación constituyen elementos necesarios para tener en cuenta.

Empresas (y Organismos colaboradores en la FCT), como parte interesada, son los destinatarios de nuestros alumnos en su fase de formación en centros de trabajo, y más tarde -cuando ellos concluyan su formación-, como potenciales trabajadores de los mismos. En este sentido sus exigencias tienen que ver con el nivel de formación alcanzado y con la adecuación de las enseñanzas a los perfiles profesionales que nos requieren.

La Universidad de Castilla-La Mancha, como parte interesada, es la receptora de una parte importante de los alumnos que cursan Bachillerato en el Centro. Sus exigencias implican cambios organizativos (fundamentalmente a la hora de definir las evaluaciones finales de 2º de Bachillerato) y obliga a acomodar las programaciones para adecuarlas a las características de la prueba selectiva (EvAU) que define la propia Universidad.

El centro determina las cuestiones externas e internas a través de lo establecido en el Procedimiento PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro, en concreto en el apartado de cuestiones y partes interesadas internas y externas.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Asimismo, realiza el seguimiento y revisión de la información de cuestiones internas y externas a través del modelo de formulario MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas




a) Consejería de Educación: La Consejería, como parte interesada,

1. Establece el ordenamiento legal y reglamentario que el servicio educativo del Centro debe cumplir. En este sentido, afecta a todos los procesos del Sistema.
2. En cuanto es quien contrata al personal del Centro, determina su idoneidad, gestiona las sustituciones (en los casos de baja laboral) y establece la plantilla del mismo interviene sobre el proceso de Gestión de Personal.
3. En tanto Organismo del que se depende, tiene un papel fundamental en la formación inicial y continua de sus trabajadores (el personal del Centro), es decir, sobre la Gestión de Personal.
4. Como proveedor de recursos, y en la medida en la cual es quien determina el presupuesto del Centro, interviene en el proceso de Gestión de Recursos. Asimismo, es de quien depende el mantenimiento de las infraestructuras, su seguridad y la formación de su personal dentro del programa de Prevención de Riesgos Laborales.
5. En cuanto establece el ordenamiento jurídico y la oferta educativa del Centro nos obliga a conformar y ajustar a sus exigencias los procesos encuadrados en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje: Programación, Actividades de aula, Evaluación y Orientación y Tutoría.

b) Personal. Todas las personas que trabajan en el Centro (personal docente, de administración y servicios, laboral y externo -mantenimiento y cantina, en nuestro caso) constituyen una pieza clave en el servicio que se presta. Como parte interesada interna, sus exigencias tienen que ver con la posibilidad de realizar su trabajo en unas condiciones adecuadas, con respeto a su integridad física y moral, y según las directrices legales establecidas. Su grado de satisfacción con las condiciones de su trabajo, y con el reconocimiento del mismo, son pilares fundamentales para la prestación de un servicio de calidad. Todo ello sin olvidar la formación continua que la Consejería debe ofrecer a sus trabajadores y la agilidad con la que debe aplicar los mecanismos de sustitución de las vacantes que se producen durante el curso.

c) Alumnos: en tanto son los destinatarios de la prestación del servicio, deben ser tenidos en cuenta en sus requisitos y valorar su apreciación sobre la calidad del servicio formativo que se les ofrece, pues este debe ser una vía de crecimiento personal abriéndoles el camino hacia la continuación de estudios y su inserción posterior dentro del mercado laboral.

En cuanto a los requisitos, los alumnos exigen la prestación de un servicio de calidad, individualizado -en la medida de lo posible- que atienda sus necesidades formativas y que los oriente en su futuro académico y profesional. Por consiguiente los procesos afectados son todos los relativos al proceso de Enseñanza-Aprendizaje, así como los de Gestión de Personal y de Recursos.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

d) Familias y tutores: sin su colaboración el proceso de enseñanza-aprendizaje se debilita enormemente. Como parte interesada debemos tenerlos en cuenta tanto desde el punto de vista de las exigencias que puedan plantear como desde lo que ellas y ellos puedan aportar en la formación de los alumnos. En este aspecto se incluyen los mecanismos de participación que se establecen y los de comunicación bidireccional entre el Centro y las familias y tutores. El proceso afectado es, esencialmente, el de Enseñanza-Aprendizaje con especial hincapié en la Orientación y Tutoría.

e) Empresas (y Organismos colaboradores en la FCT): son los destinatarios de nuestros alumnos en su fase de Formación en Centros de Trabajo, y más tarde, cuando ellos se convierten en sus potenciales trabajadores. En este sentido sus exigencias tienen que ver con el nivel de formación alcanzado y con la adecuación de las enseñanzas a los perfiles profesionales requeridos por las empresas. Los procesos implicados son los de Planificación y Estrategia y los de Enseñanza-Aprendizaje (con especial incidencia en la Orientación y Tutoría).




f) Universidad de Castilla-La Mancha: una parte importante de los alumnos/as que cursan Bachillerato y que desean acceder a los estudios de Grado deben pasar por un proceso selectivo que organiza y define la Universidad. Dicha exigencia obliga a adaptaciones organizativas (en el calendario de evaluaciones de 2º de Bachillerato) y de diseño que afectan a los procesos de "Planificación y estrategia" y de "Enseñanza-Aprendizaje", por cuanto las programaciones deben acomodarse a las exigencias de dicha prueba.

Cada año, en el procedimiento de revisión del sistema, se volverá a estudiar la situación del entorno para determinar nuevas partes interesadas y requisitos que se consideren pertinentes, y para realizar un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas previamente identificadas y de sus requisitos pertinentes. El desarrollo completo de dicho procedimiento es el descrito en el PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, definido en este Manual de Centro, alcanza a los siguientes servicios de formación educativa:

- a) Educación Secundaria Obligatoria
- b) Bachillerato.
- c) Formación Profesional Básica.
 - Servicios Administrativos.
 - Informática de Oficina.
- d) Programa Específico de Formación Profesional.
- e) Formación Profesional:
 - Familia profesional de Administración y Gestión:
 - Grado Medio "Gestión Administrativa".
 - Grado Superior "Administración y Finanzas".
 - Grado Superior "Asistencia a la Dirección".

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Familia profesional de Informática:
 - Grado Medio "Sistemas Microinformáticos y Redes".
 - Grado Superior "Administración de Sistemas Informáticos y Redes".
 - Grado Superior "Desarrollo de Aplicaciones Web".
 - Grado Superior "Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma".

El Centro no ofrece otros servicios distintos de los anteriores alcanzados por el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Centro realiza los siguientes servicios no alcanzados por el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Regulados por el centro




- Servicio de biblioteca:
 - Normativa: recogida en las Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento (NCOF).
 - Responsable en el centro: docente nombrado en la PGA.

- Regulados por normativa autonómica

- Servicio de cafetería:
 - Normativa: Ley de licitaciones públicas.
 - Responsable en el centro: Secretario.
- FP Dual:
 - Normativa:
 - Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
 - Circular de 19/01/2016 por la que se dictan instrucciones para la mejora de los procedimientos de gestión y seguimiento de los proyectos de FP dual.
 - Orden de 25/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se establecen las características que deben reunir los proyectos de F.P. Dual a desarrollar por los centros educativos de CLM y se convoca el procedimiento para 2016/2017.
 - Orden de 15/12/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se establece y regula la gratificación extraordinaria para el personal docente designado como tutores de proyectos de Formación Profesional Dual.
 - Responsable en el centro: docente seleccionado por el Equipo Directivo.

- Regulado por normativa nacional:

- Erasmus+ KA 103: Permite la movilidad de los alumnos para las prácticas en empresas, y de los profesores para acciones formativas, en países de la Unión Europea.
 - Normativa: Instrucciones del SEPIE. Convenio de colaboración.
 - Responsable en el centro: docente seleccionado por el Equipo Directivo.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Erasmus+ KA 219: Promueve las “Asociaciones Escolares” entre centros de distintos países para la elaboración de un proyecto común, con el fin de ampliar y mejorar el desarrollo académico y profesional de los alumnos en colaboración con los de otros países europeos.
 - Normativa: Instrucciones del SEPIE. Convenio de colaboración.
 - Responsable en el centro: docente seleccionado por el Equipo Directivo.

- Cambridge English for Schools: Trata de facilitar a nuestros alumnos la obtención del certificado de idiomas de Cambridge.
 - Normativa: Acuerdo de colaboración con CAMBRIDGEMB.
 - Responsable en el centro: Jefe/a del Departamento de Inglés.




- Certificados CISCO: Prepara a los alumnos de FP en el diseño, configuración, instalación y mantenimiento de redes.
 - Títulos:
 - CCNA 1 y 2.
 - Normativa: normativa interna CISCO: <https://www.netacad.com/es/>
 - Responsables en el centro: docentes cualificados como instructores NetAcad que imparten módulos formativos a los correspondientes alumnos de FP.

- Certificados PUE: Promueve los conocimientos de los alumnos de FP en el sistema operativo Linux y en el Software libre (Open Source).
 - Título:
 - Linux ITC Essentials (de LPI - Linux Professional Institute).
 - Normativa: normativa interna PUE: <https://www.pue.es/educacion/linux-essentials>
 - Responsable en el centro: profesor del Departamento de Informática elegido por el Equipo Directivo.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Centro organiza su funcionamiento recurriendo a la definición de los procesos que intervienen en la prestación de su servicio y que concretan los aspectos fundamentales de su organización operativa. En el anexo de este manual, Anexo III “Mapa de Procesos”, se refleja la secuencia e interacción entre dichos procesos, sus entradas y las salidas que producen. El seguimiento y las correspondientes mediciones de los procesos se recogen en el Informe de Revisión del Sistema (MD100101 Seguimiento de la Planificación estratégica de centro), con él es posible evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos, de modo que se pueda mejorar tanto los procesos como el propio Sistema de Gestión de la Calidad.

El Centro conserva y mantiene información documentada de sus procesos para tener la confianza de que éstos se realizan según lo planificado.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección asume su liderazgo y compromiso hacia la calidad del servicio educativo que presta el Centro y, en consecuencia, sobre su Sistema de Gestión de la Calidad cuya mejora debe ser continua. Y lo hace sobre los siguientes aspectos:




- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos y las expectativas de las partes interesadas;
- b) asumiendo la responsabilidad y obligación de dirigir y de rendir cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, informando regularmente al Claustro y al Consejo Escolar de los resultados de las auditorías, de las revisiones del sistema, etc.;
- c) asegurando que la Política y los Objetivos de la Calidad sean compatibles con el contexto y definidos y asumidos en la Programación General Anual;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y del pensamiento basado en riesgos y oportunidades;
- e) asegurando que los recursos necesarios para la prestación del servicio educativo y para el Sistema de Gestión de la Calidad están disponibles;
- f) promoviendo la mejora;
- g) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para contribuir a la calidad del servicio educativo prestado y a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Dirección asegura que los requisitos de alumnos, familias, personal, empresas y Universidad, como partes interesadas, se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. Para ello utiliza las Memorias de los Departamentos y del resto de programas del Centro, las sugerencias de los clientes, las encuestas y cualquier otro método que aporte información sobre sus requisitos como partes interesadas.

La dirección del Centro se compromete a:

- a) Determinar y actualizar anualmente, en el Informe de Revisión del Sistema, los requisitos de las partes interesadas y hacer un posterior seguimiento del cumplimiento de dichos requisitos, conforme al PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro.
- b) De igual modo se compromete a supervisar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, a través de las actuaciones generales propias de Jefatura de Estudios y a través de actuaciones específicas propias del Sistema de Gestión de la Calidad: auditorías internas, externas y revisión del sistema.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- c) Determinar, analizar y plantear posibles actuaciones en relación a riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios educativos impartidos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, conforme al PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La Política de la Calidad se encuentra recogida en el Anexo II "Políticas de Gestión del Centro". Con ella el I.E.S. "Leonardo da Vinci" se compromete a mantener dicha Política de modo que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto del Centro y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad, a través de principios pedagógicos dispuestos en el Proyecto Educativo;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) se comprometa con la mejora continua del servicio educativo prestado y del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Política de la Calidad está disponible, como información documentada, tanto en el vestíbulo del Centro como en el sistema de gestión documental que se mantiene dentro de la web del Sistema de Gestión de la Calidad y en la propia página web del Centro.




El Centro considera que esta Política es pertinente, y por tanto debe estar disponible a las partes interesadas, más aún cuando dicha Política va en consonancia con el Proyecto Educativo aprobado por el Consejo Escolar.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El I.E.S. "Leonardo da Vinci", como Centro de Enseñanza, dispone de una estructura organizativa que describe en el Anexo I "Organigrama del Centro".

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento **PR 5501 (Estructura organizativa y comunicación interna)**, describiendo cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades, así como la sistemática desarrollada en el Centro para la comunicación interna entre los diferentes órganos y personas.

Aparte de las competencias de los órganos unipersonales definidas por la legislación vigente, se reseñan a continuación las funciones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad que implican al Equipo Directivo:

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

• Equipo Directivo:

- Velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudiar y presentar a la Comunidad Educativa propuestas que faciliten y fomenten la participación de la organización en el Sistema de Gestión de la Calidad y en su mejora continua.
- Colaborar en el control y seguimiento de las actividades, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como colaborar con las entidades externas en lo relativo a la evaluación y gestión del Sistema.
- Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Colaborar con el Coordinador/a de la Calidad en el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fomentar una cultura de organización basada en el análisis de riesgos y oportunidades.

• Director/a:




- Nombrar al Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad).
- 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 basados en el análisis de riesgos y oportunidades.
- Mantener los registros de las revisiones de la Dirección.
- Establecer y mantener las Políticas y los Objetivos de la Calidad en cuanto a su globalidad e intenciones dentro de la organización, así como su identificación, despliegue y revisión.
- Asegurarse que el sistema de Gestión de la Calidad está perfectamente definido, implementado y mantenido para alcanzar los Objetivos con eficacia y eficiencia, y que su enfoque está dirigido hacia los requisitos de la Norma internacional y de las partes interesadas en toda la organización.
- Fomentar y coordinar la participación de los distintos miembros de la organización gestionando y proporcionando los medios precisos, así como la formación en lo relativo a la Calidad.
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad, asegurándose de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

• Jefes de Estudios:




- Promover e impulsar las relaciones del Centro con el exterior en lo relativo a la Calidad.
- Llevar el control y seguimiento del proceso de "Enseñanza-Aprendizaje".
- Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.

• Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad). En el Anexo 4 "Autorización al Representante de la Dirección" se designa al Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad), que tiene autoridad para asegurar que:

- El Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se informa del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora a la Dirección, para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se promueve la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de la organización.
 - Se mantienen los registros y responsabilidades asignadas en el sistema de Gestión de la Calidad.
 - El Representante de la Dirección (Coordinador/a de la Calidad) tiene, además, la responsabilidad de mantener las relaciones externas relativas al Sistema de Gestión de la Calidad con la entidad certificadora.
- Secretario/a:
 - Llevar el control y seguimiento del proceso de "Gestión de recursos".
 - Gestionar los recursos necesarios en cuanto a infraestructura que determinen, proporcionen y mantengan la conformidad del servicio dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Mantener los registros y responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El I.E.S. "Leonardo da Vinci", según lo establecido en el PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro y en el registro correspondiente MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro, determina los riesgos y oportunidades que considera necesario abordar. Para ello analiza, tanto en la planificación anual del curso como en los momentos de revisión del Sistema, los apartados relativos a las cuestiones internas y externas, así como los correspondientes a las partes interesadas y a sus requisitos.

La Dirección del Centro analiza y fija las prioridades, en función de los recursos y de las consideraciones oportunas, estableciendo riesgos y oportunidades que se clasifican sopesando las consecuencias del riesgo y la probabilidad del riesgo y el valor de la oportunidad. Una vez realizado el análisis y valorados los objetivos generales de la PGA, la Dirección del Centro determina los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad para el curso que comienza.

Para los riesgos se establecen "acciones preventivas" y para las oportunidades "acciones de mejora", según lo establecido en el **PRCD "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora"**.

Una vez concluido el curso académico los riesgos y oportunidades se vuelven a analizar y a evaluar determinando los efectos y resultados de las acciones correctivas y de mejora llevadas a cabo durante el curso.




El objetivo de esta planificación y análisis es asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad permite obtener los resultados previstos, aumentando los efectos deseables y reduciendo y previniendo los no deseados para trabajar en una continua mejora del Sistema.

6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

El Centro establece los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad para que sean coherentes con la Política de la Calidad, de manera que resulten medibles. Con ellos se busca atender a las funciones y niveles pertinentes tanto para la conformidad de las enseñanzas que se imparten como para el aumento de la satisfacción del cliente.

El análisis de la marcha de dichos objetivos se realiza anualmente, tomando como referencia los plazos de seguimiento que se establecen en la definición de dichos objetivos, y siempre y cuando no se puedan incluir en la revisión del sistema por la Dirección del Centro prevista trimestralmente.

Los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad son trasladados a la comunidad educativa a través de la web del Centro y en las reuniones pertinentes celebradas por la CCP, Claustro, Consejo

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Escolar, Tutores, Personal de Administración y Servicios, AMPA, delegados/as de los grupos,... atendiendo siempre a la competencia de dichos organismos en los objetivos citados.

Los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad están documentados en el MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro y en ellos se determina:

- a) qué se va a hacer;
- b) los recursos que serán necesarios;
- c) quién será el o la responsable;
- d) cuándo se finalizará; y
- e) cómo se evaluarán los resultados, estableciendo un indicador de aceptación (nivel de logro) de los mismos.




El Centro se compromete a mantener información documentada sobre los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad para cuya referencia se emplea el MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro.

6.3 Planificación de los cambios

Tres son los referentes fundamentales que sirven como elementos de juicio para la planificación de los cambios que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad: la revisión anual que se realiza del mismo a través de las auditorías -tanto internas como externas-; el seguimiento y la revisión de los objetivos de la PGA; y el seguimiento y revisión de los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (a través del formulario MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro).

Los cambios importantes derivados de cambios legislativos o de estructura y funcionamiento del Centro se trasladan a la planificación anual convirtiéndolos en objetivos; ello lo convierte en la vía fundamental para su desarrollo dentro de la organización. Para llevar a cabo dicha tarea se valora:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) la disponibilidad del recurso;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la encargada de determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, aplicación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, planifica las auditorías internas y dota de una partida económica para el pago a la empresa certificadora a la que se le encarga la auditoría externa del Sistema; asimismo, habilita una serie de horas -dentro del cupo anual del Centro- para las tareas relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección del centro analiza y evalúa el conjunto de recursos existentes para hacer de ellos un uso más eficiente y eficaz, trasladando a la Consejería las necesidades que detecta.

7.1.2 Personas




La Consejería de Educación, Cultura y Deportes es quien determina los criterios en función de los cuales proporciona el personal necesario para el desarrollo adecuado de todos los procesos. Dicho personal se encuentra formado por el docente (profesorado y Orientadora) y por el "no docente", personal de administración y servicios (Educador Social, ATE, administrativos, conserjes y personal de limpieza y mantenimiento).

La Dirección del Centro designa al "Representante de la dirección" como "Coordinador/a del Sistema de Gestión de la Calidad" para que mantenga, desarrolle y coordine las labores necesarias. Asimismo, asigna el personal del Centro que considera adecuado para componer el "Comité de la Calidad", el cual sirve de apoyo puntual -o durante todo el curso- en el trabajo realizado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección es la encargada -a través del Coordinador/a de la Calidad- de formar e informar debidamente al personal del Centro sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, sus Políticas y sobre la conformación de todos los procesos, sus registros y los mecanismos para conocerlos y consultarlos en cualquier momento. Dicha formación se traslada con especial interés al personal nuevo que se incorpora cada curso al Centro.

La Dirección se responsabiliza igualmente de la organización de las sustituciones de profesores y del resto de trabajadores del centro, asimismo es la encargada de contactar con la Consejería para solicitar el personal necesario cuando se producen bajas a lo largo del año.

A través de la Jefatura de Estudios, la Dirección organiza las horas de guardia y planifica las actuaciones que se deben realizar cuando se producen ausencias entre el profesorado, con el fin de maximizar la calidad de los servicios educativos impartidos y la convivencia en el Centro.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

7.1.3 Infraestructuras

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes aporta las infraestructuras con las que cuenta el Centro y es, por tanto, la responsable última de la determinación, dotación y mantenimiento de las mismas, siendo responsabilidad de la Dirección detectar y comunicar a la Consejería las necesidades e incidencias relacionadas con dichas infraestructuras.

El Centro determina, proporciona y mantiene los recursos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios educativos ofertados, teniendo en cuenta que dicha determinación viene fijada, por una parte, por los espacios y equipamientos mínimos establecidos legalmente y, por otra, por la dotación presupuestaria con la que cada año dota la Consejería al Centro.

Las apreciaciones de la Dirección sobre los recursos quedan recogidas en el MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro en el apartado sobre "capacidades y limitaciones de los recursos".

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Centro determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para el desempeño de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios educativos ofertados. Para ello dispone de un Plan de Prevención de Riesgos laborales acorde con las exigencias de la legislación vigente.

El Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. En los anexos 3 y 4 concreta los valores ambientales que se deben aplicar al centro. Destacamos los siguientes:

- Temperatura:
 - Para trabajos ligeros (gimnasio): entre 14º y 25º.
 - Para trabajos sedentarios (aulas, despachos, departamentos...): entre 17º y 27º.
- Humedad relativa:
 - Estancias donde hay riesgos por electricidad estática: entre 50% y 70%.
 - Estancias donde no hay riesgos por electricidad estática: entre 30% y 70%.
- Corrientes de aire:
 - En el caso de trabajos sedentarios en ambientes calurosos no se deberá estar expuesto de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los 0,5 m/s.
 - En trabajos en ambientes no calurosos no se debe estar expuesto de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los 0,25 m/s.
- En cuanto a exigencia lumínica el valor mínimo identificado es de 500 lux, correspondiente a exigencias visuales altas.

La Dirección cuando detecta el incumplimiento de dichos valores, por no disponer el Centro de los recursos necesarios, envía la incidencia correspondiente a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, responsable última de las infraestructuras y recursos del Centro.

La Dirección del Centro realiza, asimismo, una serie de tareas de mantenimiento de las instalaciones, así como otras con las que favorecer un clima de trabajo y de convivencia en el Centro que hagan posible la prestación de un servicio educativo de calidad en el que su personal encuentre las condiciones para que su tarea se desarrolle sobre la base del respeto a su dignidad e integridad como personas.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

El Centro determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad con los requisitos del servicio educativo que presta. Asimismo, conserva información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

El Centro define una serie de características para todos sus cursos con el fin de verificar su idoneidad. Estas características responden a dos aspectos fundamentales: la efectividad del aprendizaje y la efectividad de la enseñanza. Aspectos que se distinguen según se expresa en la tabla siguiente.




	APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
Formación Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia - Rendimiento de los alumnos - Satisfacción en el desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> - Clases impartidas - Unidades impartidas - Adecuación a lo planificado

La sistemática para el seguimiento y medición de estos parámetros se refleja en los Planes de Control. Planes que 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.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La información documentada y los registros establecidos en los distintos procesos definidos permiten una trazabilidad adecuada de los mismos. Teniendo en cuenta que:

- La ausencia de registro indica que está pendiente de control.
- Para otorgar la calificación de conformidad sólo se considerarán las características recogidas en los Planes de Control.
- El registro con resultados que cumplen los requisitos, los legales y reglamentarios, especificados indica que el proceso o subproceso es conforme.
- El registro con resultados que no cumplen los requisitos especificados, los legales y reglamentarios, indica que el proceso o subproceso es no-conforme.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

El análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje implica la aplicación de criterios homogéneos que vienen definidos en la programación del Departamento para cada una de las materias o módulos. Su correcta aplicación es analizada a través del procedimiento de homogeneización.

Al finalizar cada evaluación Jefatura de estudios, a través de la CCP, propone a los Departamentos un análisis sobre los resultados en cada una de las materias y grupos, y traslada al Claustro su propia valoración de los mismos (en formato libre), así como la necesidad de incidir sobre los más significativos.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Centro determina y pone a disposición de toda la comunidad educativa la información necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio educativo que presta.

Dicha información, dependiendo de quienes sean sus destinatarios, se encuentra disponible a través de diversas fuentes, destacando entre ellas la web del Centro, la del Sistema de Gestión de la Calidad y el servidor de la red informática del centro. Entre dicha documentación se incluye la descripción de los procesos, procedimientos, métodos, normas de trabajo e instrucciones -entre otros- definidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Centro determina, asimismo, las necesidades formativas de ampliación y actualización a través del Coordinador de Formación que es el encargado de trasladar a todo el personal la oferta formativa ofrecida tanto por el Centro Regional de Formación del Profesorado (CRFP) como por el resto de instituciones (UCLM, UNED,...), así como de recoger las necesidades formativas que comunican los Departamentos, o que detecta el propio Equipo Directivo, y que se recogen en la Memoria de la PGA.




7.2 Competencia

La formación necesaria que garantiza la competencia del personal, tanto docente como no-docente, para el desarrollo de sus principales funciones viene regulada por la legislación publicada por el Ministerio de Educación y por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, siendo ésta la que garantiza que el personal que accede al Centro cumple con los requisitos legales establecidos.

Concretamente, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes es la que:

- determina la competencia necesaria del personal del Centro para ejercer el puesto correspondiente (tanto docente como no docente) y la que se asegura de que el personal en activo cumple dichas competencias;
- toma las acciones necesarias para que el personal del Centro actualice dichas competencias, si fuera necesario; y
- conserva la información documentada apropiada como evidencia.

El Centro, por su parte, elabora un "Plan de formación" en el que se incluyen las respuestas formativas previstas para el curso, incluyendo seminarios, grupos de trabajo, grupos colaborativos,...

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

con el fin de atender las necesidades propuestas por los Departamentos o detectadas por el Equipo Directivo. Dicha formación se completa con la oferta del Centro Regional de Formación del Profesorado (CRFP) que se diseña a partir de las líneas estratégicas establecidas por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

7.3 Toma de conciencia

El Centro se asegura de que el personal del mismo toma conciencia de:

1. La Política de la Calidad.
2. Los Objetivos de la Calidad pertinentes.
3. Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
4. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Ello se concreta en una serie de actuaciones que pasan por:

- Informar al personal que se incorpora al Centro de la importancia y utilidad de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para que contribuya a la eficacia y eficiencia del Sistema a través de las reuniones de la CCP, del Claustro de profesores, en las reuniones con tutores, en las auditorías internas, etc.
- Publicando los Objetivos y las Políticas de la Calidad.
- Dando a conocer los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Comunicando todos aquellos registros del Sistema cuya información sea pertinente para cada uno de los estamentos de la Comunidad educativa del Centro.




Asimismo, se realizan actuaciones para informar de la obligación de todo el personal con respecto a los requisitos legales y reglamentarios recogidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando se detectan graves incumplimientos reiterados de dichos requisitos éstos se comunican por escrito al interesado y se registran como "no conformidad interna".

7.4 Comunicación

El Centro determina las comunicaciones internas (MD 120101) y externas (MD 120102) pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y define, para cada una de ellas:

- a) Qué comunicar.
- b) Cuándo comunicar.
- c) A quién comunicar.
- d) Cómo comunicar.
- e) Quién comunica.

Dichas comunicaciones, reguladas por el PRCD 1201 Comunicación, se realizan atendiendo siempre a los requisitos legales y reglamentarios aplicables en cada caso, al principio de privacidad o de reserva -si correspondiera-, y poniendo especial cuidado con la información "sensible" (informes

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

psicológicos, psicopedagógicos, evaluaciones de los Servicios Sociales sobre el entorno social y familiar de los alumnos, etc.) que se maneja en el Centro.

La comunicación, como garantía de participación y transparencia, se desarrolla fundamentalmente a través del correo electrónico, del Sistema Delphos, Delphos-Papás, de la web del Sistema de Gestión de la Calidad, de los modelos de formulario del Sistema de Gestión de la Calidad y mediante la documentación oficial establecida por la legislación vigente siguiendo los procedimientos, plazos y modos de envío establecidos en la misma.

La comunidad educativa del Centro dispone, en los edificios uno y tres, de sendos buzones de "Sugerencias, quejas y reclamaciones" para trasladar al Equipo directivo cuantas consideraciones estime oportunas; el tratamiento de las mismas se realiza conforme a lo establecido en el procedimiento correspondiente (PRCD 2401 Sugerencias, quejas y reclamaciones).

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro incluye:




- a) La información documentada requerida por la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2015.
- b) La información documentada establecida por los requisitos legales y reglamentarios.
- c) La información documentada que el Centro determina como necesaria para la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2. Creación y actualización

La elaboración de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad corresponde a los responsables directamente implicados en el proceso en cuestión. La revisión de los documentos es responsabilidad del Coordinador de la Calidad, quien informa a la Dirección de la necesidad del mismo para que proceda a su aprobación, si es el caso, asumiendo después su registro, distribución y control.

Al crear y actualizar la información documentada, el Centro asegura que se encuentre claramente identificada señalando: el tipo de soporte que se va a utilizar, papel o soporte informático; su carácter editable o no editable; la identificación y descripción de la misma, para ello se insertan: los logotipos correspondientes, el nombre del documento, su código de identificación en el sistema (si procede), el número de revisión, la fecha y la firma de su responsable.

Específicamente, la definición de procesos, procedimientos y manuales contienen, asimismo, un apartado "histórico de cambios" en el que se registran las modificaciones incluidas en cada nueva revisión.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

7.5.3 Control de la información documentada

El Centro mantiene dentro del Sistema de Gestión de la Calidad una base de datos documental (en soporte digital) en la que se registran los documentos vigentes para que puedan ser consultados y descargados fácilmente. De este modo se garantiza su disponibilidad y se evita el empleo de documentos obsoletos.

Corresponde al Coordinador de la Calidad la responsabilidad de actualizar dicha base documental, evitando así la modificación no intencionada de la misma.

La realización periódica de copias de seguridad asegura la integridad de los documentos en formato digital.




Corresponde a la persona responsable de la aprobación del documento garantizar que éste sea idóneo para la finalidad a la que está destinado.

La custodia de la documentación se realiza manteniendo su confidencialidad, con especial hincapié en aquellos documentos que contienen información sensible sobre los que se establecen salvaguardas más estrictas teniendo en cuenta su especial naturaleza.

Todo el proceso de elaboración, aprobación y custodia de la información se describe en el PR 4.0 Gestión documental.

La información documentada de origen externo (normativa reglamentaria aplicable a cada una de las enseñanzas impartidas) es almacenada y actualizada en la web de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (<http://educa.jccm.es/es/normativa>); el resto de documentación externa se almacena, preferiblemente en formato digital, en el servidor de la red del centro. **No se identifica ni controla.**

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad de los procesos es protegida por sus responsables para evitar la modificación no intencionada de la misma.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El Centro planifica, desarrolla y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos legales y reglamentarios del servicio educativo que presta y del Sistema de Gestión de la Calidad, según los requisitos definidos en el capítulo 6 "Planificación". Para ello aplica el PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro, canalizando las salidas a través de la Programación General Anual (PGA) y del MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro. En el primero se definen los objetivos generales para el curso académico, en el segundo los específicos de la Calidad, definiendo para ellos:

1. Acciones.
2. Recursos.
3. Responsables.
4. Plazos.
5. Criterios de aceptación.
6. Seguimientos.

El Centro controla el desarrollo de los objetivos y acciones planificadas mediante los seguimientos trimestrales de la PGA que son registrados a través del MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro, y analiza cambios y resultados no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.




El I.E.S. "Leonardo da Vinci" no tiene procesos contratados externamente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

El Centro establece distintas vías de comunicación con la comunidad educativa:

1. A través de la web del centro, de las reuniones con familias y con centros del entorno, de la Carta de Servicios, de las agendas de los alumnos, de Delphos y Delphos-Papás, de aplicaciones web propias,... y por medio del personal del Centro, especialmente el de administración y servicios.
2. Trata las consultas a través de: el Departamento de Orientación, las tutorías con alumnos, las horas de atención a familias de todo el profesorado, las reuniones de Jefatura de Estudios y de los tutores con las familias, el personal de administración y servicios, y, digitalmente, a través del correo electrónico, mensajería (SMS), Delphos y Delphos-Papás.
3. Registra sugerencias, quejas y reclamaciones siguiendo lo establecido en el PRCD 2401 Sugerencias, quejas y reclamaciones.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

4. Entrega y recoge documentación: de matrículas, de calificaciones, certificados y títulos, tal y como se describe en el PR 6.0 Gestión documental.
5. Gestiona accidentes y contingencias según lo descrito en el PRCD 6401 Prevención y tratamiento de emergencias.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Es la Consejería de Educación, Cultura y Deportes quien establece los requisitos legales aplicables a los servicios educativos ofrecidos por el Centro, estableciendo mediante decretos, órdenes, resoluciones y circulares las instrucciones para cumplir con los requisitos legales necesarios en los procesos de admisión, matriculación, evaluación, promoción y titulación, así como en el resto de aspectos del servicio regulados por la administración.

El Centro, por su parte, concreta cuestiones sobre las que es competente: planificación docente del curso escolar, agrupamientos, matriculación, etc., asegurándose que cumple con las declaraciones acerca del servicio que presta. La información correspondiente es publicada en la web del centro.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Centro revisa anualmente los requisitos tanto legales como reglamentarios, así como los establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad a partir de la memoria de la PGA y de la revisión anual del propio sistema.

Cuando se produce la publicación de nueva normativa por parte de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, el Centro procede a la revisión de los requisitos del servicio que presta para adecuarlo a las nuevas exigencias. Se mantiene información documentada de dichos cambios a través de la PGA y del resto de documentos del Sistema.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se producen cambios relevantes durante el desempeño de los procesos, el centro informa adecuadamente a las partes interesadas acerca de dichos cambios y realiza las gestiones necesarias para cumplir con las modificaciones pertinentes.




8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El diseño y desarrollo del servicio educativo que presta el centro se encuentra definido y validado por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por lo que queda fuera del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

El Centro cuenta con proveedores de **productos** de distinto carácter:

- Que sí afectan sustancialmente a la calidad de los servicios educativos impartidos:

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Material bibliográfico impreso.
- Equipamientos necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje (equipos informáticos, proyectores, materiales de aulas y laboratorios, dispositivos, componentes,...).
- Que no afectan sustancialmente a la calidad de los servicios educativos impartidos:
 - Material de oficina.
 - Material de limpieza.
 - Combustibles.
 - Agua y electricidad.




También cuenta con proveedores de **servicios** de distinto carácter:

- Que sí afectan a la calidad de los servicios educativos impartidos:
 - Proveedores de servicio de telefonía e Internet.
 - Proveedores de transporte para las actividades complementarias y extraescolares.
 - Proveedores de servicio de mantenimiento de fotocopiadoras, ordenadores,...
- Que no afectan directamente a la calidad de los servicios educativos impartidos pero son requisitos legales que debe cumplir el Centro:
 - Mantenimiento de calderas y calefacción.
 - Mantenimiento y revisión de sistemas anti-incendios.
 - Mantenimiento y revisión de sistemas de alarma.
 - Mantenimiento y revisión de las instalaciones (fontanería, carpintería, albañilería y ascensores).

El Centro se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente, especialmente los que afectan a la calidad de los servicios educativos prestados, son conformes con los requisitos. Los controles aplicables a dichos productos y servicios vienen regulados, en la mayoría de los casos, por la normativa correspondiente. El Centro determina, además, otros controles complementarios aplicables a dichos productos y servicios incluidos en el Sistema a través de indicadores y seguimientos cuyos valores se analizan durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Secretario es el responsable de asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra establecidos. Dicha conformidad está basada en actividades de control realizadas sobre los proveedores de los productos, sobre los propios productos o sobre ambos. El tipo y alcance del control aplicado dependerá del impacto del producto adquirido en su empleo posterior, ubicación o función a desempeñar.

El Centro determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos. El Centro conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El servicio educativo prestado por el Centro se concreta en una serie de procesos que se relacionan a continuación, identificados en el mapa de procesos anexo a este manual (Anexo III – Mapa de procesos):

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- 1.0 - Planificación y estrategia.
- 2.0 - Medición, análisis y mejora.

PROCESO CLAVE:

- 3.0 - Enseñanza-aprendizaje
 - 3.1 – Acogida.
 - 3.2 – Programación.
 - 3.3 - Actividades de aula.
 - 3.4 – Evaluación.
 - 3.5 - Orientación y Tutoría.




PROCESOS DE SOPORTE:

- 4.0 - Gestión documental.
- 5.0 - Gestión de personal.
- 6.0 - Gestión de recursos.

Estos procesos tiene asociados información documentada donde se define, para cada uno de ellos:

- a) Las características de los servicios que se prestan, o las actividades que se han de realizar y los resultados que se aspira alcanzar.
- b) Los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) Las actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier cualificación requerida.
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de la prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.
- g) El desarrollo de acciones para prevenir los errores humanos.
- h) La realización de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Al menos anualmente y durante la Revisión del Sistema el Equipo directivo evaluará y establecerá las condiciones de Validación o Diseño que sean pertinentes (derivado de cambios relevantes en el alcance o legislación que afecte a la prestación del servicio).

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Para conseguir un funcionamiento óptimo, el centro lleva a cabo un control sistemático de los procesos, y mediante la revisión trimestral, obtiene resultados medibles para su control y análisis que permitan una toma de decisiones con la que subsanar los errores y disfunciones detectados.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Centro, y el personal del mismo, utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

El Centro comprueba el estado de las salidas para determinar que se han aplicado correctamente los medios necesarios para que las partes interesadas queden satisfechas conforme a los requisitos del Sistema, comprobando que se han cumplido los mismos.

La existencia de mediciones e indicadores permiten conocer el estado del servicio. El Centro controla la identificación única de las salidas para asegurar su trazabilidad, cuando esta es un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir dicha trazabilidad.

Los procesos en general, y en particular los operativos directamente ligados al proceso de enseñanza-aprendizaje, deben seguir una serie de pautas para conseguir alcanzar los objetivos establecidos. Por ello se establecen unos procesos de trabajo comunes, que permitan realizar el control de los mismos e identificar correctamente responsabilidades, recursos y espacios empleados así como los tiempos y plazos para su consecución; asegurando así su trazabilidad.




Los procesos se controlan a través de las Revisiones Trimestrales del Sistema de Gestión de la Calidad recogidas en el MD 100101 Seguimiento de la Planificación Estratégica de centro, mediante el control de indicadores, y a través de las Auditorías que se realizan, haciendo las correcciones que en cada momento sean oportunas para garantizar la coherencia de los procesos y los resultados obtenidos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Centro se responsabiliza de cuidar las "propiedades" pertenecientes a los clientes y proveedores externos mientras se encuentran bajo su control o están siendo utilizados por el mismo. Para ello los identifica, verifica, protege y salvaguarda.

Cuando se produce la pérdida, deterioro o un uso inadecuado de dichas "propiedades", el Centro informa al cliente o proveedor externo y conserva información documentada sobre lo ocurrido.

El Centro considera "propiedades" del cliente o proveedor externo: los materiales, componentes, herramientas y equipos, las instalaciones, los sujetos a propiedad intelectual y los datos personales de los mismos.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

8.5.4 Preservación

El Proceso de Gestión Documental establece que la información documentada deberá ser conservada de acuerdo con la normativa vigente, y siguiendo los principios de confidencialidad establecidos en la normativa vigente (ver punto 2.4. "Normas que regulan la seguridad de los datos de carácter personal y sensible" de este manual).

Dentro del mismo proceso se detallan los aspectos sobre el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, así como sus responsables, destacando aquellos registros que contienen información sensible del alumnado o sus familias cuya confidencialidad es protegida especialmente.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El Secretario del Centro es el responsable de mantener los registros actualizados correspondientes a los expedientes personales y académicos del alumnado.

Una vez finalizados los estudios, y realizados los trámites administrativos pertinentes, desde la Secretaría del Centro se mantienen informados a los alumnos y ex-alumnos de la llegada de las titulaciones obtenidas, llevando un control de la entrega de las mismas.

El Secretario es el responsable de realizar las comprobaciones y verificaciones pertinentes, para la expedición de las certificaciones que en su momento le sean demandadas por los interesados.

El Centro, a través de la Jefatura de Estudios, mantiene una "Bolsa de empleo" para los alumnos que han concluido sus estudios de Ciclos Formativos, a la que pueden inscribirse si lo desean. Dicha "bolsa" se renueva anualmente, de ahí que los alumnos que desean permanecer en ella deben solicitarlo nuevamente.




8.5.6 Control de los cambios

El Centro revisa por medio de la Comisión de Coordinación Pedagógica los posibles cambios en la prestación de los servicios educativos impartidos (oferta educativa) y estos son aprobados e incluidos en el Proyecto Educativo del Centro.

Mediante el análisis de los resultados: PGA, Revisiones trimestrales del Sistema, Auditorías y Memoria, y con el principio de la mejora constante, se adoptan las decisiones que se consideran pertinentes en cada caso, para facilitar que se alcancen los objetivos establecidos, llevando a cabo, si fuera necesario, cuantos cambios favorezcan y permitan la mejora en la consecución de los mismos.

El control de los cambios y las modificaciones en los procesos, modelos o registros -atendiendo siempre a la conformidad con los requisitos- son registrados por el Coordinador de la Calidad a través de la web de Calidad y en el servidor del Centro, donde se almacena la información documentada identificada a través de los siguientes datos:

- Codificación del modelo, listado, manual, proceso o registro.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Fecha de entrada en vigor.
- Número de revisión.
- Nombre del documento.
- Responsable de la revisión y razón de la misma.
- Histórico de cambios, cuando procede.

Los documentos se codifican siguiendo los criterios establecidos en el proceso PR 4.0 Gestión documental.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Los alumnos y sus familias finalizan las relaciones formales con el Centro cuando finalizan sus estudios.

Generalmente dicha relación finaliza con la titulación del alumno/a en la enseñanza en la cual ha estado matriculado, materializada en una primera entrega de un certificado académico de calificaciones y una posterior entrega, realizados los trámites administrativos pertinentes, del título oficial correspondiente, todo ello gestionado por el personal de administración bajo la responsabilidad del Secretario del Centro. El Centro almacena información documentada de las actas de calificaciones de todos los cursos, de las decisiones de promoción y de titulación, y de las entregas que se realizan de dichos títulos.




8.7 Control de las salidas no conformes

El Centro identifica y controla las no conformidades e incidencias derivadas del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para dicho control, el Centro toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad o incidencia y en su efecto en los servicios educativos que imparte. Estas acciones son posteriormente supervisadas para verificar si la no conformidad o incidencia correspondiente ha sido corregida.

El Centro conserva información documentada de las no conformidades e incidencias en la que:

- a) Se describe la no conformidad o incidencia.
- b) Se describen las acciones tomadas para resolverla.
- c) El plazo para hacerlo, los responsables, los recursos, etc.
- d) El sistema de validación para verificar las salidas con los requisitos.

Todo el procedimiento establecido viene recogido en el PR 8301 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El Centro determina:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

El Centro evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad buscando la mejora continua.

El Centro conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.2 Análisis y evaluación




El Centro analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- a) La conformidad del servicio que presta.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1.3 Satisfacción del cliente

El Centro realiza el seguimiento de la percepción que las siguientes partes interesadas tienen del cumplimiento de sus necesidades y expectativas:

- Alumnos.
- Familias y tutores.
- Empresas y entidades colaboradoras que participan en el Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) y en la Formación Profesional Dual.
- Profesorado.
- Personal de Administración y Servicios.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

El seguimiento de dichas percepciones, en relación al grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas, se realiza por medio de "encuestas de satisfacción" que se aplican según lo establecido en el procedimiento **PR 8201 Medición de la satisfacción del cliente**.

Asimismo, son herramientas fundamentales para el conocimiento de la "satisfacción del cliente":

- La recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR), regulado por el procedimiento **PR 8202 Sugerencias, quejas y reclamaciones**.
- Las actas, elaboradas por el Tutor/a del grupo, de las reuniones de evaluación.
- Las reuniones de los tutores con Jefatura de Estudios y Orientación.
- Las reuniones de los profesores y tutores con las familias para analizar los problemas derivados del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica (CCP).
- Las reuniones del Consejo Escolar.
- Las reuniones de Dirección con los delegados/as de los grupos (Junta de Delegados).
- Las reuniones del Secretario con el personal de administración y servicios.

Las mediciones directas y las SQR son analizadas durante la revisión del Sistema. El resto de información es analizada por el Equipo Directivo del Centro de forma continua a través de las reuniones de dicho equipo y son tenidas en cuenta como propuestas de mejora en la Memoria anual, y, si son consideradas adecuadas y funcionales, son incorporadas en la PGA del siguiente curso.

9.2 Auditoría interna

9.2.1

El Centro programa y realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con:




- Las disposiciones planificadas.
- Los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, su implantación y su mantenimiento como sistema eficaz y eficiente.

9.2.2

Las auditorías internas se realizan según se indica en el procedimiento **PR 8203 Auditorías internas**.

Cada auditoría se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoría; la metodología y criterios que se van a utilizar; los componentes del equipo auditor; la determinación de las áreas que se van a auditar; las fechas de realización; la agenda de las sesiones y los resultados de las auditorías previas.

Las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad son realizadas por equipos auditores pertenecientes a los centros de la Red EDUCAL-CLM. La selección de los auditores y la realización de

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. En el caso de auditores del propio centro, los auditores no auditan su propio trabajo.

Los resultados de las auditorias internas se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada. En CCP, Claustro y Consejo Escolar se explica el resultado de la auditoria y se transmite el informe a los departamentos a través de la web de Calidad.

La Dirección del Centro es la encargada de asegurar que se adoptan, sin demora injustificada, las acciones para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas. En las actividades de seguimiento de las auditorias -Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad- se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones previstas.

El Representante de la Dirección es el responsable de archivar, transmitir y gestionar la documentación y los registros asociados a las auditorias.

9.3 Revisión por la dirección




9.3.1 Generalidades

La Dirección del Centro revisa el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la Dirección del Centro se planifica y se lleva a cabo teniendo en cuenta consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones planificadas a raíz de las revisiones previas realizadas por la Dirección del Centro.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - a. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - b. El grado en el que se han logrado los objetivos propuestos.
 - c. El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.
 - d. Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - e. Los resultados del seguimiento y medición.
 - f. Los resultados de las auditorías.
 - g. El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		




- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase el apartado 6.1).
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

El Centro ha determinado técnicas y herramientas para recopilar, documentar y gestionar los datos empleados en el análisis que la Dirección del Centro realiza de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Este es revisado anualmente por la Dirección para asegurar su conveniencia, adecuación, eficiencia y eficacia.

La revisión anual del Sistema consiste en una evaluación completa y bien estructurada de los riesgos y de las oportunidades de mejora, incluyendo las necesidades de recursos y de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando la Política de la Calidad y los objetivos planificados.

El Centro conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones que realiza la Dirección.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El Centro determina y selecciona las oportunidades de mejora y diseña y pone en práctica las acciones necesarias para cumplir con los requisitos y las expectativas de las partes interesadas y mejorar su grado de satisfacción, conforme al procedimiento PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro.

Todo ello con el fin de:

- a) Mejorar el servicio educativo que presta, cumpliendo con los requisitos de las partes interesadas y considerando sus necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.




10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1

El Centro establece en el **PR 8301 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas** el procedimiento para identificar, controlar y definir responsabilidades en el tratamiento de las no conformidades e incidencias generadas en la prestación del servicio y, en general, en el desarrollo de los procesos, así como para analizar sus causas y poner en marcha y gestionar acciones correctivas o preventivas.

Cuando ocurre una "no conformidad", incluida cualquiera originada por quejas, el Centro:

- a) reacciona ante la no conformidad, y, cuando es aplicable:
 - 1) adopta acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) diseña y aplica cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, realiza cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Las acciones correctivas que se diseñan y aplican en el Centro se consideran apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2

El Centro conserva información documentada como evidencia de:




- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

El Centro persigue mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, anualmente:

- Revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme al procedimiento PRCD 1001 Planificación Estratégica de Centro.
- Realiza auditorías internas conforme con lo establecido en el procedimiento PRCD 2501 Auditorías Internas.
- Se somete a una auditoría externa del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la empresa certificadora contratada por la Consejería de Educación.

El Centro considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Dicho análisis sobre riesgos y oportunidades sirve como recurso fundamental para la elaboración de la PGA, incluyendo en esta los objetivos y actuaciones necesarios derivados de dicho proceso de revisión y análisis.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

11. ANEXOS

Anexo I: Organigrama del Centro

ÓRGANOS DE GOBIERNO

- **UNIPERSONALES**

- DIRECTOR
- SECRETARIO
- JEFE DE ESTUDIOS (Diurno)
- JEFES DE ESTUDIOS ADJUNTOS
 - E.S.O
 - Ciclos Formativos
 - Vespertino

- **COLEGIADOS**

- CONSEJO ESCOLAR
- CLAUSTRO DE PROFESORES
- COMISIÓN DE COORDINACIÓN PEDAGÓGICA




- DIRECTOR
- JEFE DE ESTUDIOS

DEPARTAMENTOS DIDÁCTICOS

- ORIENTACIÓN
- BIOLOGÍA Y GEOLOGÍA
- ARTES PLÁSTICAS
- EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTIVA
- FILOSOFÍA
- FÍSICA Y QUÍMICA
- FRANCÉS
- GEOGRAFÍA E HISTORIA
- INGLÉS
- CULTURA CLÁSICA
- LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA
- MATEMÁTICAS
- MÚSICA
- TECNOLOGÍA
- ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
- INFORMÁTICA

ÓRGANOS DE COORDINACIÓN DIDÁCTICA

- ECONOMÍA
- FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL
- RELIGIÓN
- COORDINADOR DE FORMACIÓN




 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

- **SECRETARIO**
 - PERSONAL ADMINISTRATIVO
 - RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO GENERAL

ORGANIGRAMA DE LA CALIDAD

- **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**
 - COMITÉ DE LA CALIDAD

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

Anexo II: Políticas de Gestión del Centro.

1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El I.E.S. "Leonardo da Vinci" aspira a ser reconocido como un centro de Enseñanza de calidad, caracterizado por su ambiente de trabajo, de convivencia y de participación, inclusivo y abierto a la renovación tanto pedagógica como tecnológica.

Por ello, ha definido la Calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia, y ha adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 como modelo de referencia.




Como Centro de Enseñanza, el I.E.S. "Leonardo da Vinci" ha optado por la Calidad como filosofía de actuación que identifica con las siguientes directrices:

- El trabajo bien hecho y la mejora continua de las actividades, de los servicios que presta, y de los procesos de trabajo.
- La aportación de valor a los alumnos, al personal de la organización y al resto de partes interesadas, escuchando su voz y atendiendo a sus requisitos y expectativas.
- El fomento de la participación de todos los colectivos implicados en la vida del centro.
- La acomodación de los procesos y proyectos con la misión institucional, su visión y sus estrategias.
- La adopción de metodologías de trabajo basadas en la cultura de la evidencia, la gestión a partir de datos, la disciplina y el trabajo en equipo.
- La gestión de los procesos orientada a la mejora continua mediante la planificación, el desarrollo, la revisión y mejora de los mismos.
- La mejora de los resultados definiendo indicadores apropiados para cada uno de los objetivos y evaluando su nivel de logro.

Estas directrices se despliegan a través de los siguientes procesos y proyectos:

- Implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Medición y análisis periódico de la satisfacción de los clientes.
- Análisis del contexto y evaluación de riesgos y oportunidades.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y actualización periódica de procesos.
- Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad.

El compromiso con la Calidad afecta a toda la organización. Todas las personas del I.E.S. "Leonardo da Vinci" aceptan este compromiso y su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como de participar activamente en la mejora de la calidad y de la gestión, y en el logro de los objetivos establecidos.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

La Dirección del I.E.S. "Leonardo da Vinci" define planes anuales de actuación, a partir del análisis del contexto y de la detección de riesgos y oportunidades, que se concretan en una serie de objetivos. Dichos objetivos, medibles a través de indicadores, constituyen los Objetivos de la Calidad cuyo grado de cumplimiento es evaluado periódicamente.

La Dirección del Centro facilita, asimismo, los medios y la formación necesaria para el desarrollo exitoso de las actividades.

2. POLÍTICA PEDAGÓGICA

El I.E.S. "Leonardo da Vinci", como Centro de Enseñanza, toma en cuenta las siguientes directrices:




- Considera que el objeto de las opciones pedagógicas que ofrece es la mejora de los resultados académicos, el progreso de las diferentes etapas educativas, de la competencia profesional de los alumnos y su inserción laboral.
- Planifica de forma exhaustiva la enseñanza, concretando al máximo las actividades de enseñanza-aprendizaje y las analiza para mejorar su eficacia.
- Dirige su orientación pedagógica centrándola en el aprendizaje y en el análisis del valor de las actividades realizadas en el aula.
- Comparte entre los profesores de las distintas materias, ámbitos o módulos tanto las actividades de enseñanza-aprendizaje, como los objetivos, métodos y materiales didácticos.
- Potencia los equipos educativos como marco prioritario de seguimiento del aprendizaje de los alumnos y alumnas.
- Considera al alumno en su individualidad y realiza una orientación tutorial y profesional lo más personalizada posible.
- Potencia un clima de trabajo y de convivencia desde la tolerancia y el respeto a la diversidad que favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Considera un desarrollo integral de la persona en el que se combinen sus capacidades para convertirse en ciudadanos y ciudadanas conscientes, responsables, solidarios y críticos, capaces de participar activamente en la sociedad. Una tarea que potencia tanto el conocimiento como el saber hacer, la sociabilidad, el conocimiento personal, el trabajo en grupo o la gestión de las emociones.

Estas directrices se despliegan a través de los planes anuales y la formulación y cumplimiento de los Objetivos de la Calidad que son evaluados periódicamente.

3. POLÍTICA DE PERSONAL

La política de personal, en el marco de las capacidades de gestión del I.E.S. "Leonardo da Vinci", como Centro de Enseñanza, toma en cuenta las siguientes directrices:

- Procurar la máxima estabilidad del profesorado.
- Favorecer el compromiso con una visión compartida del Centro.

 Castilla-La Mancha	MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO				 IES LeonardoDaVinci ALBACETE
	PR 1.0	NM 1001	Rev.: 2		

- Fomentar la polivalencia y la especialización del profesorado y del personal.
- Ofrecer oportunidades de formación y retos profesionales e intelectuales al personal de la organización.
- Reconocer los éxitos y los esfuerzos del personal.
- Fomentar la confianza en las personas y equipos y en su capacidad de gestión.
- Implantar y desarrollar proyectos de innovación.

Estas directrices se despliegan a través de los planes anuales y la formulación y cumplimiento de los Objetivos de la Calidad que son evaluados periódicamente.

4. POLÍTICA DE SEGURIDAD

La política de seguridad, en el marco de la capacidad de gestión del I.E.S. "Leonardo da Vinci", como Centro de Enseñanza, se define a partir de las siguientes directrices:

- El objetivo prioritario es garantizar la seguridad y la salud entendida como el bienestar físico, psíquico y social de todos y cada uno de los trabajadores de la organización. Ello implica el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable a la actividades que se realizan.
- El enfoque adoptado es preventivo: previniendo los accidentes laborales, las enfermedades profesionales y del trabajo, y, en general, todo daño a la salud de las personas del Centro, detectando las situaciones de riesgo y el origen de las mismas, mediante la aplicación de técnicas adecuadas e implantando las acciones correctoras que sean necesarias y posibles.
- Se considera eje fundamental la implicación de todo el personal del Centro, su formación y disposición, correspondiendo al Equipo Directivo liderar el proceso y la participación del personal en los planes de prevención de riesgos laborales.
- La Dirección del I.E.S. "Leonardo da Vinci" se compromete a proporcionar los recursos adecuados para la buena marcha de los procesos y proyectos que al efecto se desarrollen para favorecer la seguridad, a difundirlos y a exigir su cumplimiento.

Estas directrices se despliegan a través de los planes anuales y la formulación y cumplimiento de los Objetivos de la Calidad que son evaluados periódicamente.

Anexo III: Mapa de procesos.

