

MANUAL DE GESTIÓN DEL CENTRO

IES Condestable Álvaro de Luna



Elaborado: Pilar Levia López, Coordinadora de Calidad IES Condestable Álvaro de Luna

Edición: Octubre - 2017

Fecha:

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
 - 7.2 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
 - 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.

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

1.1. Localización

El centro está enclavado en la localidad de ILLESCAS (28.121 habitantes censados en octubre de 2017), en permanente crecimiento en las últimas décadas como foco de atracción residencial, merced al progreso de las comunicaciones y su cercanía a dos polos industriales importantes, lo que hace que, sus viviendas más asequibles, la proximidad a la capital, la propia oferta de trabajo en la zona, la hayan convertido en una zona de marcado crecimiento demográfico, industrial y residencial, con una enorme proyección de futuro. Se trata de la tercera localidad por número de habitantes de la provincia.

El mayor desarrollo demográfico de Castilla-La Mancha, junto al corredor del Henares se ha producido en la Comarca de La Sagra donde nuestro centro se encuentra, alcanzándose una notable densidad de población 490 hab./km² (frente a los 91,95 de media nacional según el INE en 2016) en el municipio y zonas cercanas, en constante crecimiento, y que provoca la llegada de alumnado en cualquier época del año, incrementando sensiblemente las ratios de principios de curso y aumentando la complejidad del centro. Para los próximos años continúa la previsión de crecimiento poblacional, especialmente en el Señorío de Illescas donde este curso se han puesto en marcha un colegio y un IESO nuevos, que permitirá disminuir en parte el excesivo volumen de alumnado de nuestro centro, que continúa con cifras récord de escolarización, en torno a los 1200 alumnos.

Desde el punto de vista industrial, la localidad y su entorno van cambiando su tradicional actividad agraria y su ruralidad por nuevos usos residenciales, industriales o terciarios, más rentables y urbanos. La zona ofrece aceptables índices de empleo y productividad con un nutrido tejido empresarial de pequeñas empresas de actividades muy diversificadas y el notable crecimiento del polo económico industrial y aeronáutico liderado por AIRBUS y sus empresas subsidiarias (Composystem, Mudem, Aernnova, Delta Illescas, etc.), que contribuyen al dinamismo de la localidad. Crecen también los servicios, mejoran las infraestructuras de transporte, así como las ofertas municipales (Espacio de Creación Joven, autopista de peaje a Toledo, previsión de nuevo colegio, futuro soterramiento de la línea de tren, etc.) atrayendo a más población e inversiones.

En la actualidad acuden al centro alumnos de cinco de los seis centros públicos de Primaria de Illescas (casco urbano y Señorío) cuya escolarización se encuentra marcada a priori por una zonificación para la enseñanza Secundaria, si bien se reciben peticiones y escolarizaciones de cualquiera de las 3 zonas, así como de alumnado de Yeles e incluso otros de localidades limítrofes como Ugena, Carranque, Yuncos, Esquivias, etc.

1.2. Historia del centro

El centro fue inaugurado aceleradamente en el año 1998 (se construyó en 18 meses) por el Ministerio de Educación, atendiendo a una fuerte demanda vecinal como consecuencia de las necesidades de escolarización del entorno, por el exorbitante crecimiento de la localidad y la saturación del Instituto de Bachillerato tradicional existente, que no podía aumentar las plazas escolares en Educación Secundaria Obligatoria.

En su primer año de funcionamiento contó únicamente con 10 grupos de alumnos de 3º ESO, llegando a tener 14 grupos de 3º en año siguiente. Progresivamente se fueron incorporando alumnos de Primer Ciclo y Bachillerato y en el año 2001 los primeros cursos de Ciclos Formativos.

Con el paso del tiempo, se ha ido escolarizando a mayor número de alumnos de los que le corresponden, para atender a las necesidades de la zona, sin tener en cuenta que la mitad de sus instalaciones habían sido previstas para la implantación de Ciclos Formativos en el Municipio, habiendo servido para absorber el exceso de demanda escolar que se ha ido produciendo en todo este tiempo, como puede observarse en el número de alumnos escolarizados en estos años, siendo un centro construido para 5 grupos por nivel (20 grupos de E.S.O. + 6 de Bachillerato), siempre se ha encontrado muy por encima de dicha previsión.

Así, la incorporación del primer ciclo, la saturación del centro y la llegada de alumnos con desconocimiento del idioma llevaron al profesorado a buscar soluciones a estas situaciones y se fueron iniciando en el instituto proyectos de innovación en educación compensatoria, interculturalidad, mediación y convivencia que atendiesen a la diversidad del alumnado.

El centro, no obstante, ha desarrollado una intensa labor docente en la localidad, supliendo las demandas que se le planteaban (alto número de alumno de diversidad, saturación, etc.) y atendiendo a las necesidades escolares anuales. El Claustro muy cambiante y dinámico ha suplido las deficiencias y obstáculos existentes aportando amplias dosis de entusiasmo y compromiso configurando un centro dinámico, con unos profesores muy entusiastas, pero con una gran movilidad profesional y que, en general, se han implicado en gran medida en la marcha del centro.

Por ello, una parte considerable de su profesorado se ha implicado en el desarrollo y aplicación de iniciativas y programas educativos novedosos, participando en las sucesivas convocatorias institucionales o elaborando proyectos que han conformado la trayectoria del centro en estos años de su existencia, así por ejemplo:

- Proyectos de educación intercultural en el año 2002, premiados por la JCCM.
- Proyectos de innovación: en mediación y convivencia, en los que podemos considerarnos pioneros, y que se han dado a conocer en la región.
- Plan de Mejora de ESO: educador social en los centros o grupos de trabajo sobre convivencia.
- Inclusión en los programas de cooperación territorial desde su inicio: Programa de acompañamiento 2005 / proyecto de abandono 2009.
- Participación en proyectos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, con Compromiso Singular: Plan de Lectura, Programa de Secciones Europeas (ahora Programa Lingüístico de Excelencia en ESO y Bachillerato), etc....
- Implantación de Ciclos Formativos y adecuación a las necesidades empresariales de la zona: Curso e Instalaciones de formación en materiales compuestos en el centro.
- Centro de la Red EDUCAL-CLM, con certificación ISO de ANEOR.
- Desarrollo y ampliación de la oferta educativa y de la política de segundas oportunidades para recuperar a alumnado del entorno: celebración pruebas de acceso a Ciclos de Grado Medio y Superior, oferta de formación modular, FP Básica, Solicitud de modalidad E-Learning, etc....
- Proyectos de F.P.: FPEMPRESA, SIEMPREFP del MECD. CURSO 2011/2012.
- Primer Premio a la Calidad e Innovación en F.P. del MECD 2012.
- Exámenes de capacitación lingüística – Centro examinador de Cambridge.
- Alumnos ganadores de las Skills CLM 2014 en la modalidad de Mecatrónica.
- Acuerdo con Siemens para formación en su sede central de Alemania bajo el proyecto Erasmus+ y cesión de software de CNC.
- Participación en Programas Europeos Erasmus + con la concesión de 2 proyectos en la convocatoria de 2016.

Desde el curso 2017/18 contaremos además con un convenio de colaboración con Fundación Telefónica y Acción contra el Hambre para desarrollar el proyecto FP Emprendimiento Social en la Formación Profesional Básica.

También formaremos parte del proyecto “Illescas es Convivencia” que partió a mediados del curso pasado a iniciativa de nuestro centro y que ha unido a todos los centros educativos de Illescas y Yeles, con el fin de mejorar las buenas formas del alumnado.

1.3. Características del centro

El Instituto reparte su actividad entre cuatro edificios, con pistas polideportivas y la vivienda del conserje, con arreglo a las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS DEL EDIFICIO PRINCIPAL

Superficie construida aproximada: 3748 m²

Tipo de construcción: Ladrillo y forjado

Número de plantas: 3 plantas

En este edificio se concentra la actividad docente y administrativa más importante, tanto por el número de alumnos que alberga como por encontrarse en él las dependencias más importantes del mismo. Las actividades detalladas por planta son:

Planta Baja:

A partir del Hall de recepción del centro se encuentran las siguientes dependencias:

Despachos: Dirección, Sala de espera, Secretario, Jefatura de Estudios, Orientación, Educador Social, Departamento de Orientación, 2 Salas de reuniones (Rigoberta Menchú y Nicolás Copérnico) y la Sala de Profesores principal del centro.

Otros servicios: Conserjería, Secretaría, Cafetería del centro, Sala de Radio, Aseos diversos de alumnado y profesorado, y de minusválidos.

Aulas: 6 aulas generales, 2 Laboratorios (Física y Química), 1 Taller de Tecnología.

Otras dependencias: 2 almacenes para Cafetería, 2 espacios de limpieza, bajada a cuarto de calderas con acceso exterior y ascensor.

Primera Planta:

En ella se encuentran la Biblioteca del centro, 1 Sala de usos múltiples con capacidad para unas 100 personas, 1 Aula Althia, 8 aulas generales, 2 Salas de informática, Laboratorio de Biología, 4 Departamentos, Taller de Tecnología, 1 aula de PT, Aseos diversos de alumnado y profesorado, 2 espacios de limpieza y ascensor.

Segunda Planta:

En ella están el Altillio Biblioteca, 6 Departamentos, 13 aulas generales, 2 Aulas de Plástica, 1 espacio para Taller de fotografía, 1 almacén de material Audiovisual, 2 aulas de Música, Aseos diversos de alumnado y profesorado, 2 espacios de limpieza y ascensor.

Asimismo el edificio dispone de **2 puertas de acceso y 4 de evacuación:** acceso principal, 4 salidas al patio y otras 2 salidas / accesos al parking y zonas colindantes, a los que conducen 2 escaleras (una de ellas de uso exclusivo para el profesorado) de distribución de todo el edificio en sus 3 plantas.

El conjunto está dotado con calefacción en aulas, estancias y pasillos, además de extintores manuales, Bies en plantas, sistemas de detección de humos, alarma, sirena acústica de emisión de señales y sistema de megafonía exterior e interior.

CARACTERÍSTICAS del EDIFICIO DE CICLOS FORMATIVOS

| | |
|-----------------------------------|--|
| Superficie aproximada construida: | 2500 m ² y anexo al Taller de Soldadura |
| Tipo de construcción: | Ladrillo y forjado |
| Número de plantas: | 2 plantas |

El edificio está dividido en dos partes fundamentales: La Planta baja del edificio está destinada a talleres y aulas de contenido práctico y por otra, la primera planta con aulas teóricas, de informática y departamentos.

A este edificio se accede por el patio común destinado a recreos y actividades deportivas del centro desde el edificio principal o los diversos accesos que comunican con el mismo. Está destinado principalmente a enseñanza profesional y postobligatoria, albergando talleres y dependencias comunes.

Tiene además 3 puertas de acceso: central y dos laterales a las que conducen dos escaleras. El conjunto está dotado con calefacción en aulas, estancias y pasillos; en los Talleres Fancoils. Además se disponen de extintores manuales, Bies en plantas, sistemas de detección de humos, alarma y sirena acústica de emisión de señales.

Planta baja compuesta de:

- **Taller de Montaje (TMM)** de 40 m². Este taller está dotado de maquinaria en desuso para su desmontaje y montaje, desarrollando así los contenidos referentes al mantenimiento mecánico. Además y anexo a este taller nos encontramos el **Aula Técnica de mecánica** de 35 m² y destinado a las exposiciones teóricas puntuales que se tengan que desarrollar a la hora de impartir los módulos relacionados con el mantenimiento mecánico y fabricación mecánica.
- **Taller de Fabricación (TFAB)** de 60m². Dotado de las diferentes máquinas y herramientas necesarias para desarrollar los contenidos referentes a fabricación mecánica. Dispone de 5 tornos paralelos, 4 fresadoras universales, 2 taladros de columna y varios bancos de trabajo, así como maquinaria auxiliar y armarios de herramientas.
- **Taller de Soldadura (TSOL)** de 130 m². Destinado a impartir los contenidos relacionados con las diferentes técnicas de soldadura de los ciclos formativos. La dotación de este taller se compone de cizalla automática, cizalla manual, plegadora manual, curvadora de rodillos, así como de diferentes puestos de soldadura con extracción de gases dispuestos para la realización de prácticas, maquinaria auxiliar, sierra de corte de material y almacén de material para fabricación mecánica.
- **Taller de Automatismos Avanzados (TAA)** de 45 m². Destinado a la realización de prácticas relacionadas con la automatización industrial. Dotado de diferentes autómatas para su programación, robot industrial, 15 ordenadores instalados en red y destinados al diseño de automatizaciones. Este taller dispone de un anexo de 30 m² destinado a albergar una célula de mantenimiento de 3 estaciones y almacenar diferente material.
- **Taller de Control Numérico (TCNC)** de 65 m², destinado a impartir las clases del CFGS Programación de la Programación en Fabricación Mecánica. Dotado de ordenadores para las prácticas de CNC.

- **Taller Neumática e Hidráulica (TNH)** de 40m². Destinado a la impartición de los contenidos de neumática e hidráulica necesarios para el desarrollo de los ciclos formativos que tenemos implantados. Este taller está dotado de los elementos neumáticos necesarios para implementar las diferentes automatizaciones neumáticas propuestas por los profesores
- **Taller ELÉCTRICO (TELE)** de 60m². Destinado al desarrollo de los contenidos relacionados con instalaciones eléctricas que completan los ciclos formativos. Este taller dispone de una instalación eléctrica dotada de transformador de aislamiento con el fin de elevar la seguridad de los alumnos que en él desarrollan sus prácticas. Asimismo dispone de material y herramientas necesarios para el desarrollo de los contenidos de los módulos relacionados con la electricidad.

Los siguientes talleres están dotados de instalación de aire comprimido y aire acondicionado:

- **Taller de Manipulación de Telas de Materiales Compuestos (TMC2)** de 65 m². Destinado al desarrollo de curso de formación continua y ocupacional relacionados con los materiales compuestos. Este taller está dotado de instalación de vacío y de aire acondicionado, así como de neveras y rollers necesarios para almacenar el material para realizar las prácticas en materiales compuestos. **Durante el curso 2017/18 por necesidades de espacio el mobiliario y equipamiento de este aula ha sido vaciado y acondicionada con mobiliario escolar para su uso como aula general de bachillerato.**
- **Taller de Limpieza y Mecanizado de Materiales Compuestos (TMC1)** de 65 m². Destinado a la limpieza de útiles y mecanizado de materiales compuestos. Este taller está dotado de instalación de aire comprimido suficiente para poder accionar las herramientas neumáticas necesarias para mecanizar materiales compuestos. **Durante el curso 2017/18 por necesidades de espacio el mobiliario y equipamiento de este aula ha sido vaciado y acondicionada con mobiliario escolar para su uso como aula general de bachillerato. Además se han implementado aires acondicionados con bomba de calor.**

Cuenta además con: Aseos diversos, 2 dependencias de almacenes, vestuarios, Conserjería, ascensor y 1 cuarto para Calderas y depósito de gasoil, así como accesos al exterior por la parte trasera de los talleres para descarga de materiales mediante puertas correderas.

Primera Planta compuesta de:

1 Aula Althia, 6 aulas, 2 aulas Técnicas, 2 Aulas FPB, 1 aula genérica compartida por varios grupos, 1 Aula para la Revista, taller de comercio, taller de fabricación y montaje, Departamentos didácticos, 1 aula de PT, 1 Sala de profesores, 1 almacén de material de mantenimiento, aseos diversos y ascensor.

CARACTERÍSTICAS del GIMNASIO DEL CENTRO Y PISTAS POLIDEPORTIVAS

Superficie construida: 484 m²
Tipo de construcción: Ladrillo y forjado. Cubierta metálica y suelo acrílico.
Número de plantas: 1 planta

El gimnasio consta en su única planta de: un espacio único con espalderas y otros elementos deportivos para impartir clases de Educación Física, así como vestuarios masculino y femenino, un almacén interior y otro exterior, y despacho para profesores del departamento. Anexo se encuentra un cuarto de calderas.

La pared exterior del gimnasio está habilitada con presas para escalada libre y una fuente.

Cuenta con 3 puertas de acceso (1 de ellas con acceso a la casa del conserje), así como extintores manuales y Bies. Calefacción mediante radiadores en los vestuarios, Fancoils en el gimnasio, y sala de control general de suministro de agua, bajo la vivienda del conserje.

PISTAS POLIDEPORTIVAS: Tiene 2 pistas polideportivas de cemento pulido de 40x20 (1600 m²) con 4 porterías y 4 canastas de baloncesto. Con posibilidad de uso para campos de fútbol sala, balonmano, voleibol, bádminton y otros deportes reglados.

Anexa al edificio del gimnasio, se encuentra una vivienda para uso de uno de los Conserjes del centro, en cuya planta baja se encuentran también dos depósitos de agua con uso exclusivo para las BIES y no para uso doméstico.

CARACTERÍSTICAS del antiguo CENTRO DE PROFESORES Y RECURSOS de Illescas

| | |
|-----------------------------------|--|
| Superficie aproximada construida: | 1200 m ² |
| Tipo de construcción: | Pladur y planchas metálicas exteriores |
| Número de plantas: | 1 planta |

Este edificio es de titularidad de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, quien delegó su uso en horario de mañana y tarde al Ayuntamiento de Illescas, mientras el centro no lo necesitase en horario de mañana. Desde el curso 2015/16 lo usamos en horario de mañana.

El edificio está dividido en dos alas:

Ala Este compuesta de:

- **Aula 1 (CPR1)** de 35 m². Esta aula es la más grande del centro, con capacidad para un grupo de 30 alumnos.
- **Aula 2 (CPR2)** de 25 m². Esta aula es algo más pequeña, con una capacidad para unos 20 alumnos.
- **Aula 3 (CPR3)** de 25 m². Esta aula es similar a la anterior, con una capacidad para unos 20 alumnos.

Ala Oeste compuesta de:

- **Conserjería** de 10 m². Aquí hay una fotocopiadora y material propio del edificio.
- **Aula 4 (CPR4)** de 30 m². Aula larga pero bastante estrecha. Tiene capacidad para un grupo de unos 24 alumnos.
- **Aula 5 (CPR5)** de 30 m². Aula larga pero bastante estrecha. Tiene capacidad para un grupo de unos 24 alumnos.
- **Aula 6 (CPR6)** de 25 m². Aula larga pero bastante estrecha. Tiene capacidad para un grupo de unos 18 alumnos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Pretendemos que el centro se caracterice también por la aceptación activa de los principios derivados de las siguientes referencias legislativas:

2.1. Legislación educativa

1. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 26)
2. La Constitución Española que regula los principios democráticos de Convivencia (artículo 27)
3. Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (L.O.M.C.E.)
4. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (L.O.E.)
5. Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (L.O.D.E.)
6. Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
7. Ley Orgánica 9/1995, de 20 de Noviembre, de la Participación, la Evaluación y del Gobierno de los Centros Docentes (BOE de 21/11/95).
8. Ley Orgánica 9/1992, de 10 de Agosto del Estatuto de Autonomía para Castilla-La Mancha (BOE de 16/08/82)
9. Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
10. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
11. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
12. Ley 5/2014, de 9 de octubre, de Protección Social y Jurídica de la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha.
13. Ley 3/2012, de 10 de mayo, de autoridad del profesorado (DOCM de 21/05/12).
14. Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha.
15. Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
16. Ley 4/2003, de 27 de febrero, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
17. Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (BOE de 15/04/97).
18. Ley 30/84 de agosto, de medidas para la reforma de la función pública.
19. Real Decreto 894/2014, de 17 de octubre, por el que se desarrollan las características del curso de formación sobre el desarrollo de la función directiva establecido en el artículo 134.1.c)
20. Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 30/07/11).
21. Real Decreto 1538/2006 sobre Ordenación de la Formación Profesional.
22. Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores.
23. Real Decreto 83/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOE de 21/02/96).
24. Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros (BOE de 02/06/95).
25. Orden 27/2018, de 8 de febrero, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regulan los proyectos bilingües y plurilingües en las enseñanzas de segundo ciclo de Educación Infantil y Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de los centros educativos sostenidos con fondos públicos de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.
26. Orden de 02/07/2012, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se dictan instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de los institutos de educación secundaria en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (DOCM de 03/07/12).
27. Orden de 31/08/2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se crea la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales en los Centros Docentes Públicos no universitarios de Castilla-La Mancha.
28. Orden de 29/06/2012, que regula el programa de reutilización por préstamo de los libros de texto en enseñanza obligatoria.
29. Orden de 31/08/2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se crea la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales en los Centros Docentes Públicos no universitarios de Castilla-La Mancha.
30. Orden de la Consejería de Educación y Ciencia de 14 de julio de 2005 por la que se regula el Programa de Gratuidad de Materiales Curriculares.
31. Orden ECD/3388/2003, de 27 de noviembre, por la que se modifica y amplía la Orden de 29 de junio de 1994, por la que se aprueban las Instrucciones que regulan la Organización y Funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria, modificada por la Orden de 29 de febrero de 1996.

32. Orden conjunta de las Consejerías de Economía y Hacienda y de Educación y Cultura de 9 de enero de 2003 por la que se desarrolla el Decreto 77/2002, de 21-05-2002, que regula el régimen jurídico de la autonomía de gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios.
33. Orden de 28/02/1996 por la que se regula la elección de los Consejos escolares y órganos unipersonales de gobierno de los centros públicos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. (BOE de 05/03/96).
34. Orden de 29/02/1996 sobre organización y funcionamiento de las escuelas de Educación Infantil, colegios de educación primaria e institutos de Educación Secundaria (BOE. 9-3-1996).
35. Orden de 28/08/1995, por la que se regula el procedimiento para garantizar el derecho de los alumnos a que su rendimiento escolar sea evaluado conforme a criterios objetivos (BOE de 20/09/95).
36. Orden de 20/07/1995, por la que se regula la utilización por los Ayuntamientos y otras entidades de las Escuelas de E. Infantil, Colegios de E. Primaria, Centros de E. Especial, Institutos de E. Secundaria y Centros Docentes públicos del Ministerio de Educación y Ciencia.
37. Decreto 19/2016, de 03/05/2016, por el que se regula el procedimiento para la selección y nombramiento de directoras y directores de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
38. 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 (DOCM de 22/06/15).
39. Decreto 66/2013, de 03/09/2013, por el que se regula la atención especializada y la orientación educativa y profesional del alumnado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
40. Decreto 13/2013, de 21/03/2013, de autoridad del profesorado en Castilla-La Mancha (DOCM de 26/03/13).
41. Decreto 119/2012 de 26/7/2012, que regula la organización y funcionamiento del servicio de transporte escolar.
42. Decreto 3/2008, de 11/01/2008, de la Convivencia Escolar en Castilla-La Mancha (DOCM de 11/01/08) ([Normas de Convivencia Organización y Funcionamiento del Centro – documento del Centro](#)).
43. Decreto 272/2003, de 9 de septiembre, por el que se regula el registro, la supervisión y la selección de materiales curriculares para las enseñanzas de régimen general y su uso en los centros escolares no universitarios de Castilla-La Mancha.
44. Decreto 77/2002, de 21-05-2002, que regula el régimen jurídico de la autonomía de gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios.
45. Resolución de 18/01/2017, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se acuerda dar publicidad al protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar en los centros docentes públicos no universitarios de Castilla-La Mancha.
46. Resolución de 13/09/2016, de la Dirección General de la Función Pública, para la aplicación del artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, tras la modificación realizada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
47. Resolución de 08/05/2012, de la Viceconsejería de Educación, Universidades e Investigación, por la que se publican las instrucciones sobre el procedimiento de actuación ante situaciones que requieran justificación de las ausencias al trabajo por enfermedad común o accidente no laboral.
48. Resolución 20/06/2006, sobre criterios para la designación de las Jefaturas de Departamento.
49. Instrucciones de 1 de septiembre de 2003 que define el plan de actuación de los educadores sociales en los Institutos en el marco del Plan de Mejora.
50. Protocolo unificado de intervención con niños y adolescentes de Castilla-La Mancha.

Y además, toda aquella otra legislación autonómica o estatal en forma de instrucciones que regulan la actividad docente en materia de Educación, que con carácter general y de permanente actualización viene reflejada en la Biblioteca de Normativa Educativa del Servicio de Inspección Educativa de CLM en el sitio web:

<http://www.educa.jccm.es/es/inspeccion/biblioteca-normativa-educativa>

Asimismo, éstas y otras instrucciones y bases legales se encuentran a disposición de los miembros del Equipo Directivo en una carpeta compartida en Dropbox.

2.2. Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento del Centro

De igual manera, el Centro dispone de las Normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento del Centro, cuya última actualización se realizó en el 2016, que lo dota de identidad y han sido elaboradas en base a los siguientes PRINCIPIOS GENERALES:

- El respeto por los derechos y deberes de todos los componentes de la comunidad educativa.
- El desarrollo de los procesos de enseñanza–aprendizaje en un clima de respeto mutuo, garantizando primordialmente el derecho a la educación de la mayoría de los alumnos frente a comportamientos disruptivos.
- El valor de medidas y actuaciones preventivas para educar en la convivencia buscando su vertiente integradora, que contribuya a una educación en valores.
- La práctica de la mediación escolar como forma de agilizar la resolución de conflictos mediante el consenso y la negociación.
- La participación de la comunidad educativa en su elaboración, control de su cumplimiento y evaluación. La participación de profesores y alumnos en las normas de aula.
- El compromiso de la comunidad educativa por la mejora de la convivencia en los centros.

2.3. Normas UNE EN ISO 9001:2015.

El I.E.S. Condestable Álvaro de Luna ha definido su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del I.E.S. es coherente con los términos y definiciones recogidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del IES. “Condestable Álvaro de Luna” 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 exponen algunos de los términos más destacados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de nuestro centro establecido y documentado en este Manual:

➤ Enfoque por procesos:

Este enfoque implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de nuestro centro en el logro de los resultados previstos.

➤ **Toma de decisiones basadas en la evidencia:**

Cualquier evaluación de los procesos para la toma de decisiones debe estar justificada a partir de la evidencia documental o de cualquier otro tipo de recogida que sea relevante. El diseño de dichos registros, su custodia y análisis constituyen un elemento fundamental en el SGC.

➤ **Alta dirección:**

La alta dirección es la persona o grupo de personas que dirige nuestro centro al más alto nivel. Esta misión corresponde a la Dirección del Centro, quien debe ser capaz de convencer y dirigir al resto hacia la consecución de unas metas, apoyándose en la motivación y no en la imposición.

Será la impulsora y responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad: asegurando la disponibilidad de los recursos que se requiera, promoviendo el enfoque a procesos; favoreciendo la consideración de los riesgos y oportunidades en dichos procesos; involucrando a las personas de la organización en los resultados y en la mejora continua; y fomentando a su vez, en los diferentes niveles y áreas el valor del liderazgo.

➤ **Organización:**

La propia organización del centro requiere el diseño definición de varios grupos de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

➤ **Contexto de la organización:**

Los objetivos de la organización están relacionados con sus productos y servicios. Por ello, la organización debe determinar las cuestiones externas o internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

➤ **Parte interesada:**

Será toda aquella persona u organismo que intervenga en la actividad propia del Centro, y puede verse afectada o percibirse como afectada por una decisión del centro. El Sistema de Gestión de Calidad determinará cuáles son los requisitos y realizará un seguimiento regular de las mismas.

➤ **Cliente:**

Un cliente será toda aquella persona a la que el centro presta sus servicios. Es decir, serán los alumnos, familias y empresas (FCT's), y en un segundo plano, la sociedad en su conjunto, pues son sus ciudadanos quienes reciben nuestros servicios educativos.

➤ **Proveedor:**

Son aquellas personas u organizaciones que proporcionan al Centro materiales y sus servicios para el desempeño de su actividad. Dependiendo de su vínculo con el centro, podrán ser externos o internos a la propia organización.

➤ **Mejora:**

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo. Éstas deben incluir todo lo relativo a la mejora de sus productos y servicios, a la corrección, prevención y reducción de los efectos no deseados y a la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

➤ **Proceso:**

Los procesos son cada una de las fases sucesivas en las que se distribuye la actividad de la organización en la prestación del servicio que realiza. Los procesos se encuentran interrelacionados formando un sistema, por lo que deben ser definidos y gestionados con el fin de mejorar el desempeño global de la organización.

Cada proceso establece la descripción, estructura, seguimiento y evaluación de cada uno de los componentes del Sistema. Su definición incluye:

Los procesos son cada una de las fases sucesivas en las que se.

- Las entradas y salidas del proceso.
- La persona o grupo de personas que lidera el proceso, así como los responsables para su ejecución.
- La secuencia dentro de la cual se encuentra inscrito y la interacción con otros procesos.
- Los recursos necesarios para su puesta en práctica.
- El seguimiento y medición el mismo a través de los indicadores de desempeño.
- Los mecanismos para introducir mejoras y alcanzar los resultados previstos.
- Los riesgos y oportunidades de mejora

➤ **Procedimiento:**

Un procedimiento es la forma específica de llevar a cabo cada uno de los procesos.

Donde la Norma ISO 9001: 2008 utilizaba como normativa específica “documento” o “procedimientos documentados”, la norma ISO 9001:2015, define requisitos para “*mantener la información documentada*”

➤ **Diseño y desarrollo:**

El Centro debe determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de sus servicios, considerando la naturaleza, duración y complejidad de las actividades, sus etapas, las actividades de verificación y validación así como las autoridades y responsabilidades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo

➤ **Calidad:**

La calidad de los servicios ofrecidos por nuestro Centro está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas.

Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la Dirección, la política de la calidad y el resto de elementos implicados en el diseño y desarrollo de los mismos, deben estar dirigidos a satisfacer y mejorar el servicio que se presta, abordando los riesgos y oportunidades de mejora.

➤ **No conformidad:**

Cualquier momento establecido para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad debe permitir localizar una situación en la que los objetivos establecidos no se hayan cumplido, o bien, el diseño y desarrollo de los procesos no cumpla con los requisitos establecidos.

Ante una no conformidad, el Centro debe reaccionar llevando a cabo las acciones correctivas pertinentes, adoptando acciones que permitan controlarla y corregirla, asumiendo las consecuencias que se deriven de ella, evaluando sus causas, y revisando la eficacia de la acción correctiva propuesta.

➤ **Objetivo de la calidad:**

Es toda aquella meta que se pretende alcanzar con la prestación de nuestro servicio.

El Sistema de Gestión de Calidad debe establecer una serie de objetivos -conocidos por todos los miembros de la organización- que sean medibles, coherentes con la política de calidad, favorecedores de la satisfacción al 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 grado de satisfacción.

➤ **Servicio:**

El servicio educativo prestado por nuestro Centro debe ser diseñado, planificado y desarrollado ateniendo a los requisitos tanto legales, como reglamentarios o impuestos por la propia organización. Dicho servicio deberá ser analizado en función de los riesgos y oportunidades de mejora que se deriven del mismo para una mayor satisfacción de la comunidad educativa en la que nos encontramos.

➤ **Desempeño:**

La prestación del servicio y realización de todas las tareas necesarias para llevarlo a cabo, recogiendo las actividades de dichas tareas en procesos, deben permitirnos un seguimiento, análisis y evaluación de los mismos, con el fin de obtener resultados medibles, bien sean cuantitativos o cualitativos.

➤ **Riesgo:**

El pensamiento basado en riesgos debe permitirnos determinar los factores que podrían originar que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, así como sus procesos, se desvíen de los resultados previstos. Este análisis nos alertará para poder definir acciones preventivas que minimicen sus efectos negativos y aprovechar las oportunidades de mejora que se descubran.

➤ **Información documentada:**

La información documentada será aquella que determine la Norma Internacional 9001:2015 así como aquella que el Centro determine como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La información documentada es la que nos permite evidenciar la realización y desarrollo de cada uno de los procesos, así como los resultados obtenidos.

El Centro recogerá la siguiente información documentada:

- a) El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, y la interrelación de sus procesos.
- b) Requisitos para los que el Centro **mantiene** que información debe estar documentada, es decir, información documentada necesaria para que recoja como llevar a cabo una actividad (Documentos).

- c) Requisitos para los que el Centro establece que se **conserv**e información documentada porque sirvan de evidencia de como se ha llevado a cabo la actividad (Registros).

Así mismo la norma establece unos controles sobre la información documentada consistentes en identificar la información, actualizarla, elegir un soporte adecuado para su uso, revisar y aprobar la información antes de distribuirla, protegerla en cuanto a su confidencialidad, pérdida, conservarla en condiciones adecuadas, controlar los cambios. Igualmente se requiere identificar y controlar la información documentada de carácter externo que necesitemos (legislación, documentos de proveedores...).

➤ **Manual de Calidad:**

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

Nota: En la nueva norma se habla de **Manual de Gestión del Centro**.

➤ **Verificación:**

Consiste en confirmar, mediante la aportación objetiva, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema.

➤ **Validación:**

Consiste en confirmar, mediante la aportación objetiva, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema para un uso específico o concreto

➤ **Satisfacción del cliente:**

El objetivo de la prestación de un servicio es cumplir o satisfacer al máximo las expectativas de los clientes, cumpliendo con los requisitos establecidos por el sistema. Para ello haremos uso del análisis y seguimiento de los procesos y estudio de los resultados obtenidos.

➤ **Acción preventiva:**

El pensamiento basado en riesgos nos permitirá captar anticipadamente los problemas potenciales que pueden surgir a lo largo del proceso. De este modo, el Centro puede actuar sobre ellos minimizando sus efectos y consecuencias que pueda ocasionar.

➤ **Acción correctiva:**

Son aquellas intervenciones que se deben poner en marcha cuando se detecta una no conformidad. Su objetivo es controlar y corregir la no conformidad evaluando sus causas, y revisando su eficacia para evitar su reaparición.

➤ **Liberación:**

Hace referencia al momento en el que se determina que las condiciones del servicio son adecuadas y cumplen todas las disposiciones planificadas en sus distintas etapas, para su implantación.

➤ **Reparación:**

Consiste en un conjunto de acciones reparadoras adoptadas sobre un servicio no conforme con la finalidad de convertirlo en aceptable o conforme para su uso según lo previsto.

Esta reparación puede afectar o cambiar determinados aspectos del servicio no conforme.

➤ **Auditoría:**

Es un proceso sistemático, independiente y documentado que consiste en obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría. Determina si el sistema es conforme con los requisitos establecidos por el propio Centro y por la Norma Internacional correspondiente.

La auditoría puede ser:

- **Interna**, en este caso realizada por o en nombre la propia organización. Su objetivo principal es la revisión por la Dirección para conocer el grado de eficacia de su sistema de gestión, así como la existencia o no de problemas e intentar mejorar el desempeño de su actividad. Para ello, debe realizarse en intervalos planificados, estableciendo un programa de auditoría que incluya la frecuencia, su alcance, los responsables, métodos y procedimientos que se van a utilizar, y disponer de los resultados de auditorías anteriores.
- **Externa**, en este caso la realiza una entidad independiente que otorga la certificación de conformidad al sistema

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

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

El IES Condestable Álvaro de Luna determina las Cuestiones Externas (aspectos culturales, sociales y económicos, cambios tecnológicos o aspectos legales) e Internas (valores, desempeño, cultura organizacional) que afecten a su capacidad para lograr los resultados previstos a través de lo establecido en el PR 0101 "Planificación Estratégica del Centro",

Una de las características más relevantes en los últimos años en nuestro centro es el gran aumento del número de matriculaciones de alumnos, con el nuevo profesorado que conlleva, y el limitado espacio con el que contamos. Actualmente se está utilizando un edificio que se encuentra fuera del recinto del centro, aunque de titularidad de la Consejería, y se ha tenido que adaptar un taller de

ciclos formativos para convertirse en dos aulas nuevas. Todo ello con un gran número de alumnado en continuo movimiento por el centro.

El centro realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, incluyendo un punto concreto en el MD 0101 Planificación Estratégica de Centro al finalizar el curso.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El centro, a través de la revisión del sistema determina las partes interesadas y los requisitos pertinentes correspondientes. Dicha información se registra en el MD 0101 Planificación Estratégica del Centro, conforme a lo establecido en el procedimiento que tiene el mismo nombre.

Cada año, durante dicha revisión del sistema, se volverá a estudiar la situación del entorno para determinar las nuevas partes interesadas y requisitos que se consideren pertinentes y también realizar un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas previamente identificadas y de sus requisitos pertinentes.

Las partes interesadas que influyen en nuestro sistema, hasta el momento son:

- **Consejería de Educación:** 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.
- **Personal del Centro:** Todas las personas que trabajan en el centro (personal docente, de administración y servicios, laboral, mantenimiento, limpieza y cafetería) constituye otra de las partes interesadas que requieren especial atención en cuanto a sus exigencias y condiciones óptimas de trabajo para el desarrollo de su labor.
- **Alumnos:** Son los destinatarios principales de la prestación de nuestro servicio, por lo que deben ser un gran referente a la hora de diseñar y elaborar el sistema atendiendo a sus requisitos y valoración de la calidad del servicio que se les ofrece. En cuanto a los requisitos, los alumnos exigen la prestación de un servicio de calidad que atienda a sus necesidades formativas y los oriente en su futuro académico y profesional.
- **Familias y tutores:** La colaboración y participación de los padres o tutores legales en nuestro servicio es otro de los ejes vertebrados de nuestro sistema, en cuanto a las exigencias que puedan plantear, como la aportación que puedan ofrecer en la formación de alumnos.
- **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 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.
- **Centro de Atención a Familias (CAF):** Colaboración del Centro de Atención a Familias, especialmente para el seguimiento de algunos alumnos que presentan actitudes contrarias a las normas de convivencia.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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

- ❖ Educación Secundaria Obligatoria
- ❖ Formación Profesional Básica
- ❖ Bachillerato
- ❖ Formación Profesional de Grado Medio
- ❖ Formación Profesional de Grado Superior.

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 transporte:
 - Normativa: Decreto 119/2012 de 26 de julio de 2012 por el que se regula el servicio de transporte escolar financiado por la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha en los centros docentes públicos.
 - Responsable en el centro: Dirección
- 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.
 - Resolución de 05/05/2017, de la Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional, por la que se convoca el procedimiento de autorización de los proyectos de Formación Profesional Dual a iniciar en el curso académico 2017/2018.
 - Responsable en el centro: docente seleccionado por el Equipo Directivo.

- Regulados por normativa nacional:

- Erasmus +:
 - Normativa: Instrucciones del SEPIE
 - Responsable en el centro: docente elegido por el equipo directivo.

- Contratados externamente:

- La Administración educativa impone al centro la utilización del Sistema de Gestión para la Red de Centros Educativos (DELPHOS) para la gestión de los datos relacionados con su actividad, tanto los académicos como los relativos al personal. El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios queda asegurado mediante la utilización de claves personales y restricción de permisos de acceso. Asimismo, a través del módulo disponible en la aplicación, el centro puede canalizar las incidencias ocurridas en el desarrollo del proceso.
- También depende de la Administración Educativa la contratación del servicio de limpieza del centro. Las condiciones del mismo están sujetas a la legislación de contratación pública y sometida a los correspondientes controles administrativos. En cuanto al cumplimiento de las condiciones por la empresa contratante, el centro verifica el resultado de la prestación del servicio expidiendo periódicamente la oportuna certificación.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El I.E.S. Condestable Álvaro de Luna organiza su funcionamiento en base a procesos, conforme a lo plasmado en el "Anexo III Mapa de Procesos" adjuntado a este manual. En él se refleja la interacción y secuencia de estos procesos, entradas y salidas. Estos procesos contarán con seguimientos y mediciones que vendrán recogidos en el informe de revisión del sistema, lo que permitirá evaluar su eficacia y de ese modo mejorar tanto los procesos como el propio sistema de gestión de la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad está en constante evolución, se adecua y mejora en función de los cambiantes requisitos de los clientes externos e internos, de los requisitos legales y reglamentarios, de las prioridades estratégicas de la organización y de la propia Norma UNE-EN ISO 9001:2015

El I.E.S. Condestable Álvaro de Luna dispone de los recursos y la información necesaria para apoyar la correcta operación y seguimiento de los procesos. Realiza el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos, y como consecuencia, implementa las acciones necesarias para la mejora continua de los mismos.

Para evidenciar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la conformidad con los requisitos establecidos, se han establecido y se mantienen los siguientes registros:

- La Política de Gestión de Centro, definida y documentada en el Anexo II de este Manual.
- Los Objetivos de la Calidad, que se recogen en la PGA.

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

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política de gestión de Centro.
- c) Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Los procesos del Sistema estarán documentados en el Libro de Procesos, identificando:

- su líder o responsable,
- las entradas y salidas del proceso
- los procedimientos que se encarguen de su desarrollo
- los documentos y modelos necesarios para llevarlo a cabo
- las características para su seguimiento y análisis.

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

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

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

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

- ✓ Informando de la eficacia del sistema de gestión de la calidad regularmente tanto en claustro como en consejo escolar (resultados de auditorías, resultados de revisiones del sistema, etc.)
- ✓ Manteniendo la Política de la Calidad ya establecida y creando objetivos de la Calidad del sistema de gestión para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del centro (ver Anexo "Políticas del centro" y PR "Elaboración de la PGA".)
- ✓ Integrando los requisitos del SGC en los procesos educativos del centro citados en el alcance del sistema (ver integración en anexo "Mapa de Procesos", donde se aprecia la interrelación de los procesos)
- ✓ Enfocando la revisión del sistema por procesos y analizando/proponiendo acciones para riesgos y oportunidades (conforme al PR 0101 "Planificación Estratégica de Centro").
- ✓ Asegurando la disponibilidad de recursos (conforme al PR 0101 "Planificación Estratégica de Centro").
- ✓ Informando de la importancia y utilidad de un SGC eficaz en los claustros de acogida de nuevo profesorado.
- ✓ Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para contribuir a la eficacia del SGC a través de CCPs, claustros, reuniones de tutores, auditorías internas, ...

5.1.2 Enfoque al cliente

La dirección del centro se compromete a:

- Determinar/actualizar anualmente en el informe de revisión del sistema los requisitos de **alumnos y familias** como partes interesadas del sistema y hacer un posterior seguimiento del cumplimiento de dichos requisitos, conforme al PR 0101 “Planificación Estratégica de Centro”. De igual modo se compromete el centro 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 SGC: auditorías internas, externas y la revisión del sistema.
- Determinar, analizar y plantear posibles actuaciones en relación a riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios educativos impartidos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, conforme al PR Planificación Estratégica de Centro.
- Mantener un enfoque basado en el aumento de la satisfacción del cliente, conforme al PR Medida de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

El centro ya estableció una política de la calidad cuando implantó la norma ISO 9001:2008 y se encuentra en el Anexo “Políticas del centro”. Además, el centro se compromete a mantener dicha política de modo que:

- ✓ sea apropiada al propósito y contexto del centro y apoye su dirección estratégica;
- ✓ proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, a través de principios pedagógicos dispuestos en el Proyecto Educativo.
- ✓ incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- ✓ incluya un compromiso de mejora continua del sistema de la calidad.

La política de la calidad:

- a) Está disponible como información documentada:
 - a. En el sistema digital documental del centro;
 - b. Impreso en el Hall del centro
- b) De este modo, es comunicado al personal del centro (docente y no docente) y es aplicado en el centro al estar en consonancia con su Proyecto Educativo;
- c) El centro considera que esta política es pertinente, y por tanto debe estar disponible, a las siguientes partes interesadas:
 - a. Comunidad educativa: al estar público en el Hall del centro y al ir en consonancia con el Proyecto Educativo aprobado en consejo escolar.
 - b. Consejería de Educación: al ir en consonancia con el Proyecto Educativo.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama del anexo “Organigrama del centro”.

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en las NCOF, describiendo cómo se asignan los cargos, tareas y responsabilidades.

La dirección del centro se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes son asignados, comunicados y entendidos en toda la organización por medio de:

- Las instrucciones sobre “Acogida del personal” dispuestas en el dossier facilitado al profesor recién incorporado
- El conjunto de procesos disponibles en el sistema documental del SGC,
- Las NCOF, disponibles digitalmente en la web del centro.
- Las distintas reuniones de órganos colegiados y de coordinación: claustros, CCPs, reuniones de tutores, reuniones de departamento, reuniones de delegados y tutorías con alumnos.

La dirección del centro asigna la responsabilidad y autoridad (a través de los distintos procesos, procedimientos y NCOF, sumado a la propia legislación educativa) para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional
- b) asegurarse de que los procesos, especialmente el de enseñanza/aprendizaje, formación en empresas, evaluación y titulación, y acogida y orientación, están funcionando según lo previsto;
- c) Recabar la información necesaria sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- d) asegurarse de que se priorizan las actuaciones relacionadas con alumnos y familias, con el fin de garantizar un servicio que cumpla con la legislación educativa y detectar oportunidades de mejora (a través de actuaciones de jefatura de estudios)
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad (si fuera necesario, a través de objetivos puntuales específicos en PGA)

Más información en:

- “Organización del centro” NCOF

6. PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La consideración de los riesgos y oportunidades es una variable más del enfoque a procesos. Por lo que ante la definición de un proceso tendremos que determinar, entre otros aspectos, cuáles son los riesgos y oportunidades que puedan afectar a dicho proceso.

El IES Condestable Álvaro de Luna, tomará como referente en su planificación lo establecido en el PR 0101 “Planificación Estratégico de Centro” y en el registro correspondiente a su aplicación MD 0101 “Planificación Estratégica de Centro,” determinando los riesgos y oportunidades que consideren oportunos elaborar en los apartados de cuestiones internas/externas, partes interesadas y requisitos.

Una vez determinados los riesgos y oportunidades, se deben establecer acciones planificadas para abordarlos, estas acciones podrían ser:

- Evitar el riesgo, renunciando a la actividad que se ve afectada por el riesgo.
- Aceptar el riesgo para aprovechar una oportunidad. Una situación de incertidumbre puede afectar favorablemente a la consecución de los resultados.
- Eliminar el origen que ocasiona el riesgo.
- Preparar el Centro para atenuar o potenciar el impacto de una situación de riesgo.
- Compartir el riesgo con otras partes interesadas.
- Tomar la decisión de mantener el riesgo por tener una importancia poco significativa para el Centro o que el tratamiento del mismo pueda resultar excesivamente costoso, vigilando en todo caso cómo evoluciona la naturaleza del riesgo.

Para evaluarlos, estos riesgos y oportunidades serán clasificados en función de las consecuencias y su probabilidad, según se establece en el MD 0101 “Planificación Estratégica de Centro”, y se fijarán las prioridades.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El IES Condestable Álvaro de Luna establecerá los objetivos referentes a la calidad en función de los niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.

Los objetivos de la calidad serán coherentes con la política de la calidad y medibles. Además serán pertinentes tanto para la conformidad de las enseñanzas que se imparten como para las expectativas de los clientes.

Se tratará de realizar un seguimiento trimestral (si no fuera posible, al menos uno anual) y se recogerá su análisis en la Memoria Final de curso, y serán comunicados en:

- Claustro y Consejo Escolar
- CCP
- Reuniones de departamento y reuniones de tutores
- Reuniones de la secretaría con PAS (Personal de Administración y Servicios).

Dichos objetivos estarán documentados en la PGA. El centro determinará:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirá;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizarán;
- e) cómo se evaluarán los resultados

6.3 Planificación de los cambios

Cuando el centro determine la necesidad de producir algún cambio en su organización o funcionamiento, se considerará:

- a) el propósito de los cambios y 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

Cuando se determine este cambio, se convocará una reunión del Equipo Directivo, y utilizará la planificación de objetivos como método de concretar la planificación del cambio.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Consejería de Educación determina y proporciona las personas necesarias, en base a sus criterios, para el desarrollo adecuado de los procesos relacionados con la enseñanza/aprendizaje y otros procesos de apoyo en los que intervienen ordenanzas y personal de administración y servicios.

El centro, por su parte, asigna dichas horas específicas al coordinador de calidad para dicha implementación y mantenimiento.

7.1.2 Personas

La Consejería de Educación determina y proporcionar las personas necesarias, en base a sus criterios, para el desarrollo adecuado de los procesos relacionados con la enseñanza/aprendizaje y otros procesos de apoyo en los que intervienen ordenanzas y personal de administración y servicios.

El centro, por su parte:

- determina las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y control de sus procesos: coordinador de calidad y equipo directivo.
- forma/informa debidamente al personal del centro para su operación acorde al SGC, a través de lo especificado en el capítulo 5. Política, teniendo especial importancia el momento de la incorporación de nuevo personal al centro.

El IES Condestable Álvaro de Luna, como Centro de Enseñanza, dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama (Ver anexos)

Las funciones de los órganos colegiados y unipersonales se detallan en el procedimiento PR-AA02 *“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.

7.1.3 Infraestructuras

La Consejería de Educación aporta las infraestructuras con las que cuenta el centro y es por tanto de ella la responsabilidad máxima en relación a la determinación, proporción y mantenimiento.

El centro comunica debidamente a la Consejería de Educación las posibles necesidades e incidencias en relación a dichas infraestructuras.

En relación a los recursos, el centro determina, proporciona y mantiene los necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios educativos ofertados, teniendo en cuenta que:

- Dicha determinación viene en parte fijada en los anexos de espacios y equipamientos mínimos de los currículos correspondientes a las enseñanzas impartidas.
- La proporción de los recursos viene condicionada por las partidas presupuestarias que cada año transfiere la **Consejería de Educación**.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

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

- ✓ **La idoneidad de las instalaciones**, deberá perseguirse con el mantenimiento de unas condiciones ambientales que permitan el normal desarrollo de las actividades que en el Centro se lleven a cabo.
- ✓ **En cuanto a la idoneidad de los equipos** se consigue mediante un adecuado mantenimiento de los mismos (*Procedimiento de Mantenimiento PR-B04*).
- ✓ **Para garantizar la seguridad personal** dentro de las instalaciones se desarrollan a través del *Proceso de Prevención de Riesgos Laborables*, en donde se indican las actividades a desarrollar para la prevención de emergencias– planificación, con la realización de simulacros, adoptando las medidas de seguridad e higiene y mantenimiento de equipos de protección.
- ✓ **Para garantizar la buena convivencia en el Centro**, nos basamos en la elaboración y actualización de las Normas de Organización y Funcionamiento, NCOF; de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de incumplimiento de estos valores, el centro abrirá una incidencia y comunicará debidamente a la Consejería de Educación las posibles necesidades e incidencias en relación a dichas procesos.

Para garantizar la buena convivencia en el Centro, nos basamos en la elaboración y actualización de las Normas de Organización y Funcionamiento, de acuerdo a la normativa vigente.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

El I.E.S. Condestable Álvaro de Luna ha planificado e implantado procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Los datos que se consideran son aquellos que provienen de las siguientes fuentes:
 - Verificación en recepción de productos / servicios adquiridos.
 - Seguimiento y medición de cursos y procesos.
 - Auditorías.
 - Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes externos e internos.
 - Medición de la satisfacción de los clientes.

- El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

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

- En relación al seguimiento y medición de **los procesos**:

Para los procesos se han definido un Plan de Control que recoge las características de calidad, indicadores y sus correspondientes criterios de aceptación, cuya consecución demuestra la capacidad de dichos procesos para alcanzar los resultados previstos.

- En relación al seguimiento y medición como **clientes externos** a:

- Los alumnos matriculados, sus padres o tutores.
- Las empresas y entidades que mediante Acuerdos de colaboración participan con nuestro centro en el Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) para los Ciclos Formativos de Formación Profesional Específica, y para las Prácticas en la FP Básica.
- Los Colegios de Educación Primaria.
- El Ayuntamiento de la localidad.
- La Consejería de Educación de JCCM, a través de sus distintos estamentos.

- En relación al seguimiento y medición como **clientes internos** a:

- El profesorado.
- El personal de administración y servicios.

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

- ▶ **La medición directa** se realiza mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento *PR-AC01 (Satisfacción del cliente)*.
- ▶ **La medición indirecta** se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones, según lo indicado en el PR-AA03 "*Sugerencias, quejas y reclamaciones*"

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

El centro debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La formación necesaria para el desarrollo de las principales funciones correspondientes tanto al personal docente como al no docente, viene regulado por la legislación correspondiente publicada por el Ministerio de Educación y por la Consejería de Educación.

Por su parte, el centro determina ciertos conocimientos adicionales necesarios para que el personal docente y no docente desempeñe correctamente sus funciones en el IES Condestable Álvaro de Luna. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición de dicho personal por medio de las NCOF

Además, el centro determina necesidades formativas de ampliación y actualización, a través tanto de la necesidad comunicada desde los departamentos didácticos como a través del análisis de necesidades del propio Equipo Directivo. Estas necesidades se materializan en plan de formación de la PGA y son canalizadas a través de las distintas alternativas de formación que ofrece la institución responsable de la formación del profesorado en Castilla La Mancha (seminarios, grupos de trabajo, grupos colaborativos,...). Más información relacionada en PR 6201 "Formación"

7.2 Competencia

El I.E.S. Condestable Álvaro de Luna, como Centro de Enseñanza, planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta educativa, debiendo:

- ✓ Determinar la competencia necesaria de las personas que realiza, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en formación o experiencia apropiadas.
- ✓ Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- ✓ Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.3 Toma de conciencia

El centro se asegura de que el personal del centro toman conciencia de:

- ✓ La política de la calidad;
- ✓ Los objetivos de la calidad pertinentes;
- ✓ Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- ✓ Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Esto se desarrolla con algunas de las actuaciones indicadas en el apartado "5.1.Liderazgo y compromiso":

- Informando de la importancia y utilidad de un SGC eficaz en los claustros de acogida de nuevo profesorado.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal docente y no docente para contribuir a la eficacia del SGC a través de CCPs, claustros, reuniones de tutores, auditorías internas ...

Y actuaciones indicadas en el 5.2.2 "Comunicación de la política de la calidad" sobre la publicación y acceso a dichas políticas de calidad.

Se realizarán actuaciones para informar de la obligación de todo el personal con respecto a los requisitos legales y el sistema de gestión. Cuando se detecten graves incumplimientos reiterados se comunicarán por escrito al interesado y se registrará como No Conformidad Interna.

7.4 Comunicación

La comunicación, es un proceso fundamental para el buen funcionamiento del Centro, garantizando la participación y transparencia en el desarrollo de las actividades.

Así podemos indicar que las vías de comunicación utilizadas en el Centro son:

- **Personales**, a través de los Jefes de Departamentos, quienes canalizarán las propuestas realizadas por los miembros de su departamento, bien directamente a la dirección del Centro, o a través del órgano colegiado correspondiente (CCP).
- Mediante comunicación a través de las **cuentas de correos electrónicos de los profesores**. La Dirección del centro dispone de los correos personales del profesorado a partir de los cuales podrá hacer llegar la información digitalizada, con el ahorro de papel y la agilización de procesos que esto supone.
- **Delphos Papás**, la plataforma que pone a nuestro alcance la Consejería de Educación, permite la comunicación entre los distintos miembros de la comunidad educativa.
- En la sala de profesores, existen unos **casilleros personalizados**, en donde se incluirá aquella información que no esté digitalizada, y cuyos destinatarios no puedan recibir a través de otros medios.
- En cuanto a la comunicación con familias, también se realizan reuniones individuales o en grupo con los tutores o profesores de las distintas asignaturas.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad del centro incluye tanto información documentada requerida por la norma UNE EN ISO 9001:2015 como otra que el centro determina como necesaria para la eficacia de su sistema.

7.5.2. Creación y actualización

La elaboración de los documentos requeridos por el SGC, corresponde a los responsables de área, seminario, departamento o personas directamente implicadas en el proceso en cuestión; y la revisión del mismo corresponde al Coordinador/a de la Calidad, quien informará a la dirección de la necesidad del mismo para que proceda a su aprobación, si es el caso, para su registro, distribución y control.

Para la documentación del SGC, la identificación vigente de los documentos se realizará mediante un índice y *Listado de documentos en vigor*.

7.5.3 Control de la información documentada

El centro controla la documentación para asegurarse de que:

- a. esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

- b. esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Este control viene regulado por el MET-AC01: *“Control de la documentación”*.

Los cambios en los documentos pueden ser consecuencia de la revisión de alguna de las partes del SGC o del resultado de acciones preventivas o correctivas, que lo hagan necesario.

Por otra parte el material didáctico es responsabilidad del profesor en cuanto a su renovación y actualización.

El centro, además, aborda las siguientes actividades relacionadas:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso.
- b) almacenamiento y preservación.
- c) control de cambios.
- d) conservación y disposición (los documentos citados en el párrafo son propiedad del centro)

El centro protege la información documentada contra modificaciones no intencionadas.

7.5.3.1. Disponibilidad ara los miembros de la organización

Las ediciones pertinentes de los documentos del SGC estarán disponibles, al estar en una carpeta compartida en Google Drive, podrán acceder los miembros del Comité de Calidad, Jefatura de Estudios, Secretaría y Dirección, mediante la cuenta de correo electrónico (Gmail.com).

Para el resto de profesorado, hay disponible un acceso desde la web del Centro [“www.iescondestable.es”](http://www.iescondestable.es) que se realiza mediante una clave de usuario.

7.5.3.2. Distribución, conservación y control de cambios.

La conservación de estos documentos y los archivos informáticos necesario para el desempeño de sus funciones, corre a cargo de los departamentos didácticos, para lo cual se han habilitado áreas o locales para su archivo y gestión.

La documentación podrá archivar en formato impreso (soporte papel) e/o informático. En este caso la información se guarda en el propio departamento.

El archivo y conservación de los documentos que forma el SGC se lleva a cabo según lo indicado en el MET-AC01: *“Control de la documentación”*.

En lo referente la documentación derivada de la actividad académica (controles, láminas, fichas de trabajo, exámenes, etc...) estos bienes propiedad del alumno que son suministrados para su uso en el proceso de enseñanza/aprendizaje serán identificados, verificados, protegidos y salvaguardados por el profesorado más directamente implicado en el uso de esos bienes.

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

Los datos personales de los alumnos serán custodiados por el/la Secretario/a.

En el caso de datos sensibles, derivados de actuaciones por parte del orientador/a del Centro y siempre que su vigencia obligue a su frecuente consulta, permanecerán bajo la custodia del/de la orientador/a, en un lugar, que reúna las condiciones de seguridad adecuadas.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación docente (del curso Escolar)

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

- Configuración de grupos y elaboración de la plantilla del profesorado necesario para el desarrollo de las actividades académicas.
- La asignación de cargos, funciones y tareas entre el personal.
- La asignación de recursos materiales y económicos.
- La definición de la planificación de actividades con arreglo al calendario escolar, así como la elaboración de los horarios de los diferentes grupos de alumnos y profesores.
- La sistemática para la realización de sustituciones del personal y sistema de guardias.

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

- Para la E.S.O. Bachilleratos y F.P. Básica:
 - Plan de orientación / tutoría.
 - Acogida de alumnos, dirigida a los alumnos de nueva incorporación, haciendo hincapié en el alumnado de 1º de ESO.
- Para la Formación Profesional Específica:
 - Plan de orientación / tutoría.
 - Acogida de alumnos.
 - Plan del Módulo de Formación en Centros de Trabajo.
- Para el profesorado de nueva incorporación:
 - Acogida de los nuevos profesores por parte del Equipo Directivo.
 - Dossier con la documentación básica del centro.

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

El centro controla el desarrollo de los objetivos y acciones planificadas mediante los seguimientos trimestrales de la PGA, analiza cambios / resultados no previsto, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

El centro tiene a disposición para cualquiera de sus clientes la página web www.iescondestable.es, en la que se va actualizando las noticias de última hora, así como la PGA, planes de estudio de cada departamento didáctico.

De manera más individualizada, el centro se comunica con sus clientes de la siguiente forma:

Con el alumnado: La comunicación con el alumnado es un elemento fundamental, para el buen desarrollo de las actividades desarrolladas. Así la figura del tutor/a, es un elemento fundamental, que permite una comunicación permanente y eficaz, y que podrá tener su extensión, con las actuaciones que pueda llevar a cabo el/la orientador/a del Centro, en consecuencia con la información transmitida, en las reuniones que periódicamente se lleven a cabo, organizadas por niveles educativos para abordar los desajustes que pudiesen ser detectados. Por otro lado, se establece la comunicación, vía Delegado del grupo, donde Jefatura de Estudios se reunirá, al menos, una vez al trimestre con los Delegados.

Con los padres o tutores legales: El tener abiertos canales de comunicación constantes con los padres/madres o tutores legales de nuestro alumnado, nos permitirá poder detectar de una forma rápida, aquellos desajustes que pudiesen interferir en el normal desarrollo de las actividades académicas desarrolladas.

Así será mediante la figura del tutor/a, a través de la que se canalizarán, principalmente, las demandas de este sector de la comunidad educativa, estableciendo al menos una vez en el curso escolar una reunión individual con los padres de los alumnos de su tutoría. Igualmente, cada profesor podrá comunicarse con los padres o tutores legales a través de la plataforma Delphos- papas de forma inmediata.

Si bien desde la dirección se establecerán herramientas para facilitar la comunicación con las familias, mediante la programación de distintas actividades, que potenciarán la participación (reuniones al principio de curso, organización de escuela de padres, actividades culturales de todo tipo, etc...).

Todas las vías comunicación que el centro tiene a su alcance, estarán abiertas para facilitar la comunicación con las familias.

Con las empresas del entorno: La formación de nuestro alumnado que realiza sus estudios de formación profesional, en cualquiera de sus niveles educativos, tiene un colaborador imprescindible en las empresas de nuestro entorno, de forma que ambas partes se benefician de una estrecha colaboración. Por lo que las vías de comunicación con estas deben estar siempre abiertas.

Así, serán los departamentos de las distintas familias profesionales y en especial los tutores de FCT, quienes mantendrán líneas de comunicación con el entorno productivo, de forma que recojan las necesidades de las empresas colaboradoras, y canalicen estas demandas, ya sea para la realización de prácticas formativas en las mismas, por parte del alumnado, o para facilitar información para la incorporación del alumnado ya titulado.

Con los colegios de primaria: La colaboración mutua entre los centros de primaria, y el IES Condestable Álvaro de Luna, es fundamental para garantizar un tránsito normalizado del alumnado de primaria a nuestro Centro. Por ello es muy importante la coordinación entre los departamentos de Orientación de los centros, para la transmisión de la información relativa al desarrollo educativo del alumnado.

Es muy importante, la labor desarrollada por la dirección del Centro con las familias de los alumnos de primaria, de forma que se facilite la información que corresponda, realizando a su vez

cuantas actividades se consideren oportunas para dar a conocer, la oferta educativa del Centro, instalaciones con las que cuenta, etc....

Con los organismos públicos, como Delegación Provincial, Consejería de Educación o Ayuntamiento: Tener una comunicación fluida con los organismos públicos, con los que tenemos una relación directa, para el desarrollo de nuestras actividades, es muy importante y por ello debe cuidarse al máximo.

Además, el Centro dispone de un buzón para canalizar las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, conforme al procedimiento PR-AA03 "Sugerencias, quejas y reclamaciones"

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Consejería de Educación establece los requisitos legales aplicables a los servicios educativos ofertados.

El centro, por su parte, concreta cuestiones sobre gestión escolar en las que es competente: organización de las matriculas y preinscripciones, comunicación de la oferta educativa, gestión de las ayudas de libros, organización de las clases y las guardias, funcionamiento de la biblioteca, desarrollo de actividades extraescolares, gestión de las compras, entrega de boletines de calificaciones y títulos... Las NCOF concretan el desarrollo de estas actividades, junto con los procesos de Dirección y Administración.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El centro, para asegurar la capacidad de cumplir con los requisitos para los servicios que ofrece realizará las actuaciones oportunas que le permitan contar con los recursos necesarios.

Por tanto revisará los requisitos legales, antes del comienzo de cada curso escolar y transmitir los cambios a través del Claustro, la CCP y el Consejo Escolar. Así mismo, el SGC adaptará sus modelos a estos cambios. El centro conservará información documentada de los cambios en actas y en el SGC.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de que se produzcan cambios relevantes durante el desempeño de los procesos relaciones con los servicios educativos impartidos, el centro informará adecuadamente a sus clientes acerca de dichos cambios y realizará las gestiones necesarias para cumplir con las modificaciones pertinentes.

Para asegurar que los cambios en los requisitos son conocidos por todos se realizarán reuniones mensuales de forma ordinaria, y cuantas extraordinarias considere el Director, en las que se informa a los Jefes de Departamento, los cuales a su vez, los comunicarán a los distintos departamentos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Al ser la enseñanza reglada en base a contenidos y sistemáticas establecidas por la administración competente en el ámbito educativo, se considera que de entrada no se realiza ningún

diseño que incluya los requisitos de los puntos de la norma 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.5 y 8.3.6. , sino que se acatará el diseño realizado por la Administración, pero se adaptará al entorno y al Centro, siempre dentro de la ley, mediante el PEC y la PGA.

En relación al apartados 8.3.4. *Controles de diseño y desarrollo*, en concreto al apartado d) validación que asegure que los servicios resultantes satisfacen los requisitos, se consideran validados los servicios definidos en el alcance del sistema de gestión de calidad. Cuando se implante un nuevo servicio a dicho alcance que entrañe una complejidad importante y trascendencia relevante para el centro, se iniciará un proceso de validación interna de ese servicio conforme a lo descrito en este manual, en relación al punto 8.5.1 de la norma, apartado f) de validación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de prestación del servicio.

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:**
 - ▶ material bibliográfico impreso
 - ▶ equipamientos necesarios para el desarrollo de las unidades didácticas (proyectores, dispositivos, componentes,...)
- Que no afectan sustancialmente a la calidad de los servicios educativos impartidos
 - ▶ material de oficina
 - ▶ material de limpieza
 - ▶ combustibles

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

- **Que sí afectan la calidad de los servicios educativos impartido**
 - Proveedores de servicio de Internet
 - Proveedores de transporte extraescolar (actividades complementarias)
 - Proveedores de servicio de mantenimiento de copistería
- **Que NO afectan directamente a la calidad de los servicios educativos impartidos** pero tiene relación con cuestiones legales que debe cumplir el centro:
 - Mantenimiento de calderas
 - Mantenimiento/revisión de sistemas anti-incendios
 - Mantenimiento/revisión de sistemas de alarma
 - Mantenimiento/revisión de las instalaciones (fontanería, carpintería, albañilería y ascensor)

El centro se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente, especialmente a los que afectan a la calidad de los servicios educativos impartidos, son conformes a los requisitos. Además, determina controles a aplicar a dichos productos y servicios.

El centro también 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.

Más información en:

- Procedimiento PR-B03 “*Compras*”,
- Procedimiento PR-B04 “*Mantenimiento*”

8.5 Producción y provisión del servicio

Los servicios educativos prestados por el centro están asociados a los procesos que se relacionan a continuación, identificados en el mapa de procesos anexo III a este manual de gestión de centro y relaciones con distintos procedimientos.

- Dirección
- Orientación
- ESO
- Bachillerato
- Formación Profesional

Estos procesos tienen asociados procedimientos:

- Tutoría
- Actividades de aula
- Evaluación
- FP dual
- FCT's

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Solo se considera con la necesidad de validación los procesos de ESO, Bachillerato y Formación Profesional, concretamente las acciones correspondientes a la evaluación de los alumnos que deben seguir la normativa vigente y los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Al menos anualmente y durante la Revisión del sistema, el Equipo Directivo evaluará esta consideración y establecerá las condiciones de Validación o Diseño que sean pertinentes (derivado de cambios relevantes en el alcance o legislación que afecte a la evaluación).

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Los procesos directamente ligados al proceso de E/A de nuestro alumnado, deben seguir una serie de pautas para conseguir alcanzar los objetivos establecidos.

Para ello es imprescindible establecer 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. Así, podremos llevar a cabo de forma correcta y ordenada la trazabilidad de los distintos procesos.

Para ello, y a través de las revisiones trimestrales, y mediante la herramienta del control de indicadores, se irán controlando los distintos procesos, haciendo las correcciones que en cada momento sean oportunas. Verificando en las auditorías la coherencia de los procesos y los resultados obtenidos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El centro cuida de los alumnos y de su integridad durante su estancia en el centro por medio de los seguros escolares y protocolos tanto oficiales como de centro.

- **Protocolos oficiales relacionados:**

- El Decreto 3/2008, de 8 de enero, de la Convivencia escolar en Castilla-La Mancha (amparado en lo establecido en La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre)
- Protocolos en caso de accidente.
- Protocolo de Acoso Escolar de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha para centros educativos antes posibles situaciones de acoso escolar.

- **Protocolos de centro:**

- NCOF:
 - Derechos y obligaciones de los miembros de la Comunidad Educativa
 - Las medidas preventivas y las medidas correctoras ante las conductas contrarias a las normas de Convivencia, Organización y Funcionamiento del centro y el aula.
- Plan de autoprotección y plan de evacuación.
- Orientación y tutoría
 - Derechos y responsabilidades de los alumnos según sean menores o mayores de edad.
 - Petición de autorización del uso de la imagen a familias en caso de ser menores de edad y a los alumnos en caso de ser mayores de edad)
 - Protección de los datos especialmente sensibles.
 - Petición a las familias de ACNEAEs de autorización para intercambiar información entre los profesionales que trabajen con el alumno.

8.5.4 Preservación

Una vez los alumnos han superado las enseñanzas en las que están matriculados y se les ha entregado el correspondiente certificado de calificaciones, estos solicitan el título oficial correspondiente. Cuando estos títulos son recibidos, el centro los preserva convenientemente en secretaría, de modo que estén en un lugar seguro y que sean fácilmente identificables cuando los alumnos acudan al centro para su recogida.

Más información en el Procedimiento PR-B01 "Matriculación, titulación y certificación de estudios cursados por el alumno".

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

No hay actividades posteriores a la entrega de la titulación de los alumnos.

8.5.6 Control de los cambios

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

8.6 Liberación de los productos y servicios

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

Esta finalización se produce generalmente con la titulación del alumno/a en la enseñanza matriculada, materializada en una primera entrega de un certificado académico de calificaciones y una posterior entrega cuando proceda del título oficial correspondiente, todo ello gestionado a través de secretaría y el personal de administración.

Más información en el Procedimiento PR-B01 *“Matriculación, titulación y certificación de estudios cursados por el alumno”*.

8.7 Control de las salidas no conformes

El centro se asegura de que las salidas, entrega de títulos, que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su entrega, y desde la secretaría del centro se actuará conforme al procedimiento establecido por la administración educativa con autoridad para la subsanación de los errores (apellidos incorrectos, DNI equivocado,...) a través de la aplicación Delphos (solicitud de duplicado)

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que demuestran la conformidad **con los requisitos** de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

Nuestro centro identifica como clientes externos a:

- Los alumnos matriculados, sus padres o tutores.

- Las empresas y entidades que mediante Acuerdos de colaboración participan con el I. E. S. “Condestable Álvaro de Luna” en el Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) para los Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica y Específicas.

Y, como clientes internos:

- El profesorado.
- El personal de administración y servicios.

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

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

- Una medición directa: mediante encuestas de satisfacción, cuya aplicación se regula según lo indicado en el procedimiento PR-AC01 “Satisfacción del cliente”.
- Una medición indirecta:
 - la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR). Se realiza siguiendo lo indicado en el procedimiento PR-AA03 “Sugerencias, quejas y reclamaciones”.
 - preevaluación para las sesiones de evaluación, donde los alumnos valoran las dificultades que encuentran en las materias y en el proceso de enseñanza/aprendizaje.
 - recogida de propuestas de las familias a través de las entrevistas que realizan los tutores y que se trasladan al equipo directivo en las reuniones de tutores con jefatura de estudios y orientación.
 - propuestas que se transmiten al equipo directivo a través de las juntas de delegados.
 - propuestas realizadas por familias y alumnos que son recogidas en consejo escolar.

Las mediciones directas y las SQR serán analizadas durante la revisión del sistema. El resto de información es analizada en el equipo directivo de forma continua a través de las reuniones de dicho equipo y son tenidas en cuenta como propuestas de mejora en la memoria general anual y si son consideradas adecuadas/funcionales, serán incorporadas en la PGA del siguiente curso.

9.2 Auditoría interna

El I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” como Centro de Enseñanza establece un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, manteniendo registros de las auditorías, de sus resultados e informar de los mismos. (PR-AC03, Auditoría interna)

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

- Las auditorías se programan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previstas. Anualmente se audita el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cada auditoría se planifica considerando: los objetivos y alcance de la auditoría; metodología y criterios a utilizar; componentes del equipo auditor; identificación de áreas a auditar; fechas de realización y agenda de las sesiones.

- La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.
- Los resultados de las auditorias se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.

El cargo directivo responsable del área que ha sido auditada se asegura que se **realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias** sin demora injustificada para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas.

En las actividades de seguimiento de las auditorias se verifica y se registra la implantación y la eficacia de las acciones tomadas.

Se informa a la Dirección del Centro de los resultados de las auditorias para que lleve a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.3 Revisión por la dirección

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse mejoras con eficacia.

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

- Verificación en recepción de productos / servicios adquiridos.
- Seguimiento y medición de cursos y procesos.
- Auditorias.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes externos e internos.
- Medición de la satisfacción de los clientes.

El análisis de estos datos permite obtener información sobre:

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

Este proceso de análisis se realiza según lo indicado en el procedimiento PR-AC02 "Seguimiento, Análisis de datos y Mejora", y es llevado a efecto básicamente por:

- El Equipo Directivo
- Representante de la Dirección (coordinador de la Calidad)
- Órganos colegiados:
 - o Consejo Escolar
 - o Claustro de Profesores
- Órganos unipersonales de gobierno:
 - o Director.
 - o Jefa de Estudios.
 - o Secretario.
 - o Jefe de Estudios Adjunto de F. P.

- Jefas de Estudios Adjunta de E. S. O.
- Órganos de coordinación docente:
 - Equipos Educativos.
 - Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica.
 - Departamentos Didácticos, de Orientación, de Actividades Complementarias y Extraescolares y de Familias Profesionales.

El Sistema de Gestión de la Calidad del centro es revisado anualmente por la Dirección para asegurar su convivencia, adecuación y su eficacia continuada.

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

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El I.E.S. "Condestable Álvaro de Luna" ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El procedimiento documentado PR-AC06 "Gestión de No Conformidades" define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Revisar la acción correctiva emprendida.
- Registrar los resultados de la acción.

Acciones preventivas

El IES "Condestable Álvaro de Luna" determinará acciones para eliminar las posibles causas potenciales de situaciones indeseables dentro de la organización y de esta manera evitar y prevenir su ocurrencia, haciendo especial hincapié en:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de una acción para prevenir que no se den no conformidades.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Revisar la acción preventiva emprendida.
- Registrar los resultados de la acción.

El IES Condestable Álvaro de Luna tiene definida una batería de indicadores definidos en cada proceso y reflejados en su Plan de Control, que permite analizar la capacidad de los procesos y de la organización para alcanzar siempre los resultados previstos. Así mismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades del cliente.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El conjunto de controles, revisiones, verificaciones, supervisiones y evaluaciones relacionados con los procesos constituyen el conjunto de puntos a partir de los cuales se determina la conformidad o no conformidad de las actividades con respecto de los requisitos definidos.

Como tratamiento de una incidencia, el IES Condestable Álvaro de Luna entiende las actividades encaminadas a determinar cómo la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los clientes y el personal, para poder determinar las acciones más adecuadas para solucionar los efectos negativos que ésta pudiese llevar asociados.

Los procedimientos documentados implantados establecen los métodos y responsabilidades para llevar a cabo todas estas actividades, que junto con el procedimiento PRAC-06 "Gestión de No Conformidades", puntúan los siguientes aspectos:

- Se identifican y controlan las incidencias detectadas así como las desviaciones que impliquen una no-conformidad.
- Se definen las responsabilidades y autoridades **relacionadas** con el tratamiento de las No-Conformidades o desviaciones detectadas.
- Se toman acciones preventivas y reparadoras para eliminar las potenciales No-Conformidades y sus efectos.
- Se toman, cuando procede, acciones correctivas para tratar las causas de las No-Conformidades y evitar su repetición.
- Se mantienen registros de la naturaleza de las No-Conformidades y desviaciones de cualquier acción tomada posteriormente.
- Verificar nuevamente las actividades y procesos para demostrar que la incidencia ha sido resuelta

Como elemento esencial para la mejora continua de la calidad, en el IES Condestable Álvaro de Luna se establecen las acciones correctivas para reaccionar ante los problemas, de tal manera que se produzcan actuaciones después de la aparición de una no conformidad, investigando las causas raíces para establecer las ACCIONES CORRECTIVAS que eviten su repetición.

Las actuaciones propuestas seguirán las siguientes pautas de acción:

1. **Determinación del problema:** Tratamiento eficaz de las reclamaciones y valoración de los servicios por parte de los clientes y análisis de los registros sobre no conformidad.
2. **Investigación de la causa** de la no conformidad: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa raíz de los problemas y los métodos de registro del proceso realizado.

- 3. Determinación de la acción correctiva:** técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la repetición de la causa raíz, y por tanto, la repetición de la no conformidad.
- 4. Implantación y seguimiento de la acción correctiva:** plan de acción y responsabilidades para llevar la acción a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y **la eficacia** para eliminar los problemas objetivos de la acción.
- 5.** Si fuera necesario, **actualizar los riesgos y oportunidades** determinados durante la planificación y realizar cambios en el sistema de gestión de calidad.

10.3 Mejora continua

Se considera la mejora continua como una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Será el proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

El objetivo principal del IES Condestable Álvaro de Luna es la satisfacción del cliente, mediante servicios de calidad que son los que el cliente necesita, utilizando los medios necesarios en cada momento.

Para lograrlo, hay que determinar en primer lugar cómo lograr esta satisfacción, es decir, qué es valor en términos de cliente. Por tanto, añadirá valor toda aquella transformación del servicio o actividad en algo que quiera el cliente.

Esta filosofía de calidad nos ayuda a entender el conjunto de herramientas y prácticas que deben calar en la cultura de la organización y que implicará la transformación de ésta.

La mejora continua se compone de tres fases:

FASE 1 Preparación

La mejora continua debe resolver las siguientes cuestiones:

- Determinar claramente el alcance del proceso
- Establecer los objetivos a alcanzar
- Crear un mapa preliminar del estado actual.
- Recolectar los datos relevantes del proceso a mejorar.

FASE 2 Revisión

Se comienza revisando la información obtenida en la preparación. La organización tendrá que evaluar, priorizar y determinar la mejora que se debe implementar.

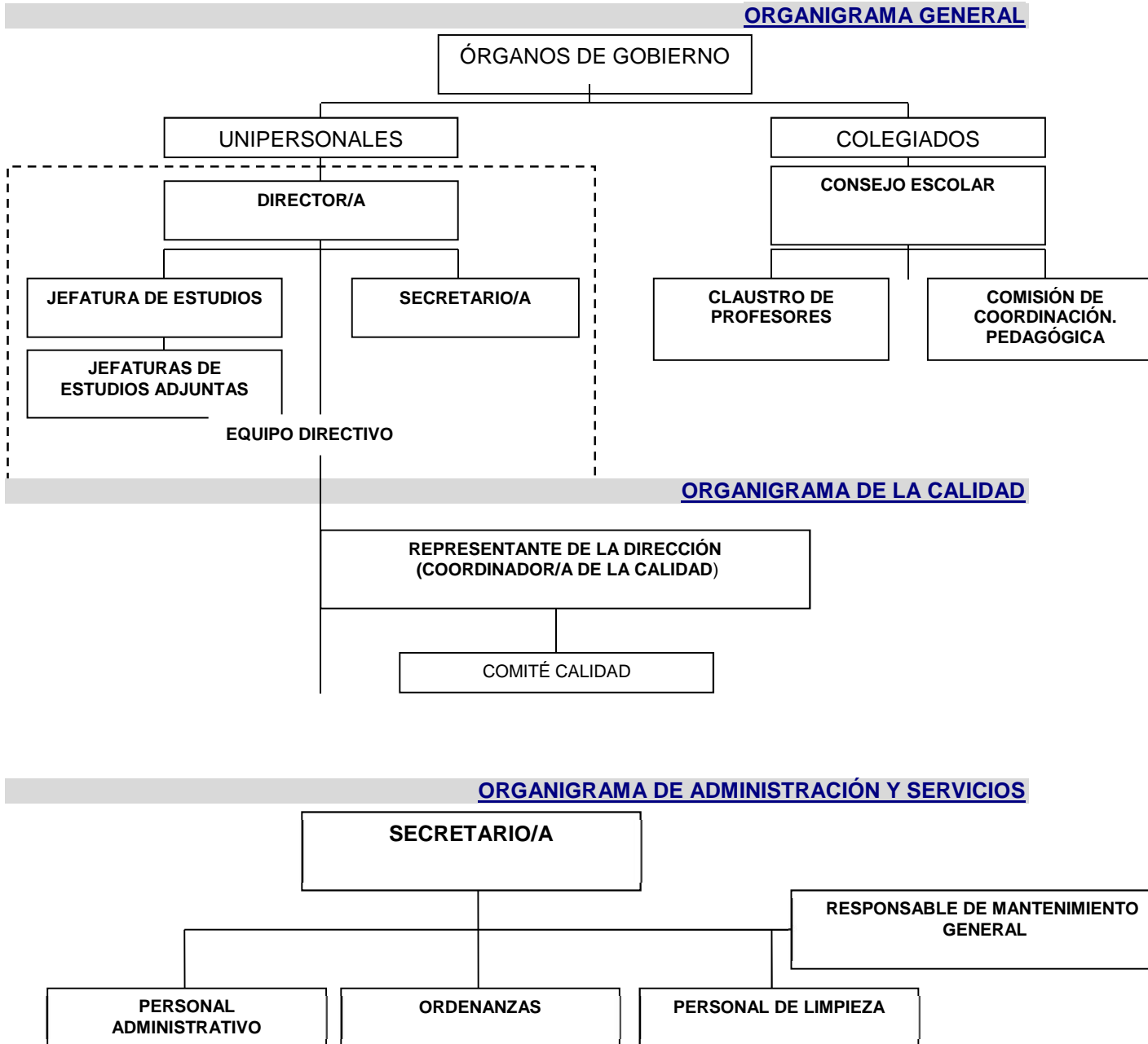
FASE 3 Mejora continua

Implantación y seguimiento de la mejora continua. Se debe revisar las acciones para comprobar el beneficio obtenido.

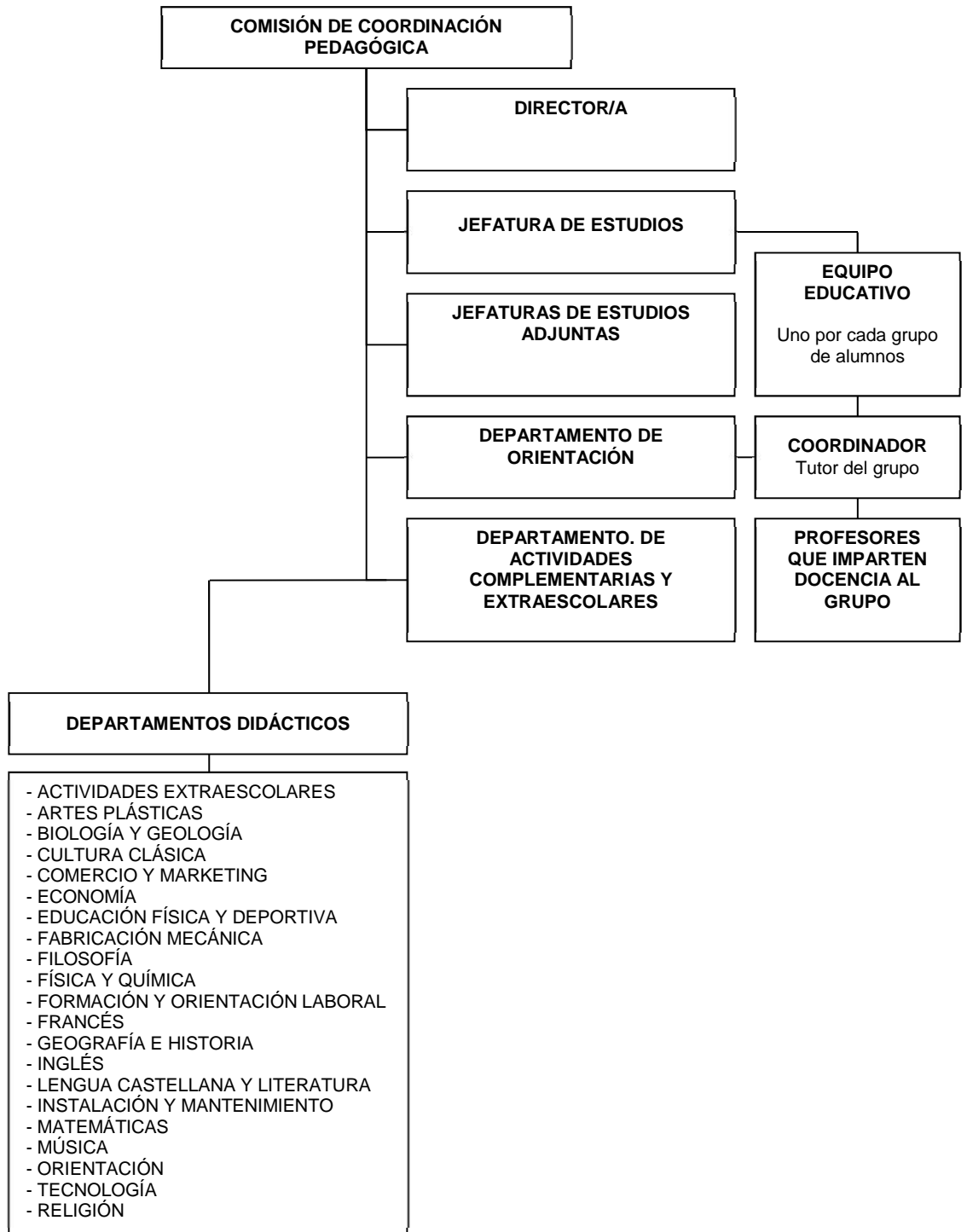
11. ANEXOS

Anexo I: Organigrama

ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA DE COORDINACIÓN DOCENTE



Anexo II: Política de Gestión del Centro.

POLÍTICAS DEL CENTRO

1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El propósito del I.E.S. "Condestable Álvaro de Luna" es:

MISIÓN

Preparar personas formadas en el ámbito humano, científico y técnico, que tengan comportamientos éticos, espíritu crítico, satisfacción en su aprendizaje, respeto por el entorno y que se integren en la sociedad, que sean capaces de acceder con éxito a la Universidad o Ciclos Formativos Superiores, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Nuestro Instituto aspira a:

VISIÓN

Ser un centro cuya labor sea reconocida en la localidad y que se distinga por su ambiente de trabajo positivo, el respeto a las normas de convivencia, la participación y la relación con otros centros, empresas e instituciones. Al mismo tiempo queremos que sea un centro abierto a la innovación, la renovación tecnológica permanente y a una formación europeísta.

Los valores que nuestra organización considera adecuados son:

VALORES

- **Hacer bien y cada vez mejor las cosas adecuadas.**- Identificamos la calidad con el trabajo bien hecho y la mejora continua.
- **Actitud de mejora personal.**- Optamos por el cambio institucional basado en las personas y en su disposición a la mejora profesional.
- **Reconocimiento y asunción de responsabilidades.**- Confiamos en las personas, les daremos oportunidades para que puedan asumir responsabilidades y tendremos un reconocimiento hacia quienes destaquen en su trabajo.
- **Propósito y planificación.**- Actuaremos siempre con un propósito en nuestra institución, en los equipos y en las reuniones, y trabajaremos con un plan y un método a partir de formular los objetivos a conseguir.
- **Trabajo en equipo.**- Trabajaremos en equipo procurando la máxima participación, contribución, eficacia, satisfacción y rendimiento en nuestro trabajo.
- **Participación, respeto y ambiente positivo de trabajo.**- Procuraremos basar nuestro trabajo en el respeto a las ideas, buscar las causas de los problemas y no los culpables, y crear un buen ambiente de trabajo.
- **Seriedad, orden y limpieza.**- Valoraremos la importancia del orden y la limpieza en todas las instalaciones del Centro, así como la seriedad y el compromiso en la asunción de tareas.
- **Escuchar la voz de los alumnos y grupos de interés.**- Queremos fomentar la participación de los destinatarios de nuestro trabajo. Para mejorar nuestros procesos de trabajo consideraremos sus opiniones y expectativas.

- **Emular a los mejores.**- Queremos ser una institución que aprende de las mejoras prácticas internas y externas, queremos igualar los centros al alza emulando a los mejores siendo uno de ellos y ayudando a los demás.

Las **ESTRATEGIAS** a utilizar son:

- Crearemos las condiciones necesarias para que el alumnado, el profesorado y el personal de administración y servicios estén a gusto en el Centro, fomentando el trabajo en equipo, estimulándolos para que sean competentes y se involucren en la actividad diaria.
- Atenderemos las necesidades y expectativas del alumnado, familias y empresas del entorno mediante una comunicación constante y un trato personal, respondiendo con un servicio ágil y flexible.
- Desarrollaremos en la medida que nos sea posible y la Administración atienda nuestras peticiones, un Centro bien dotado en instalaciones y equipamientos actualizados tecnológicamente, abierto a las innovaciones educativas y que aplique la mejora continua como base de su trabajo.
- Ofreceremos información transparente y objetiva de la gestión interna, combinando los objetivos particulares de cada Departamento con los generales del Centro.
- Daremos orientación pedagógica al alumnado y sus familias sobre la evolución personal y académica, los estudios y las salidas que les permitan corregir carencias y elegir un camino claro según sus características.
- Revisaremos y valoraremos de forma anual los posibles riesgos y oportunidades que se generan en torno a la gestión educativa de nuestro centro y de su entorno, con el fin de optimizar los procesos que involucran a nuestra organización.

POLÍTICAS DEL CENTRO

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El I.E.S. "Condestable Álvaro de Luna" ha decidido que la calidad en la gestión sea una de sus señas de identidad y ha adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma UNE- EN ISO 9001:2015 (**ES-0895/2010**) como modelo de referencia.

La Dirección del Centro adquiere el compromiso de desarrollar el Sistema y solicitar de la Administración los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Como Centro de Enseñanza, identificamos la Calidad con las siguientes directrices:

- El trabajo bien hecho y la mejora continua de nuestras actividades, de los servicios que prestamos y de los procesos de trabajo.
- El fomento de la participación de todos los colectivos implicados en la vida del centro.
- El desarrollo de nuestros procesos y proyectos de acuerdo con la misión de la institución, su visión y sus estrategias.
- La adopción de métodos de trabajo basadas en el rigor, 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 y la revisión y mejora de los mismos.
- La mejora de los resultados definiendo los indicadores y 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 (**ES-0895/2010**).
- Medición y análisis periódico de la satisfacción de los clientes.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y actualización periódica de procesos.
- Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, se despliega en los planes anuales a través de la formulación y el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” se medirán a través de indicadores y constituyen los Objetivos de la Calidad, cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

El compromiso con el sistema afecta a toda la organización. El I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” acepta este compromiso y su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como participar activamente en la mejora de la gestión y en el logro de los objetivos institucionales. La dirección del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” facilitará los medios y la formación necesaria para el desarrollo de las actividades.

POLÍTICA PEDAGÓGICA

El I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” asume las siguientes directrices:

- El centro persigue el desarrollo de las capacidades físicas, intelectuales y emocionales de sus alumnos y la mejora constante de sus resultados académicos y de su competencia profesional, así como su inserción laboral.
- Planifica la enseñanza, concretando las actividades de enseñanza/aprendizaje y analizándolas para mejorar su eficacia.
- Los profesores y profesoras comparten los objetivos pedagógicos y ponen en común métodos, materiales didácticos y actividades de enseñanza/aprendizaje.
- Potencia los equipos docentes como marco preferente de seguimiento del aprendizaje de los alumnos y alumnas.
- Considera al alumno en su individualidad y realiza una orientación personal, académica y profesional lo más personalizada posible.
- Considera el aprendizaje como logro de competencias y no sólo como transmisión de conocimiento. El actor principal del proceso es el alumno y no el profesor.
- Distingue y favorece la adquisición de diversas competencias: técnica (saber), metódica (saber hacer), participativa (saber estar) y emocional (saber ser).

Estas directrices se despliegan en los planes anuales a través de la formulación y el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” se medirán a través de indicadores y todos ellos constituyen los Objetivos de la Calidad cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

POLÍTICA DE PERSONAL

La política de personal, en el marco de las capacidades de gestión del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” sigue las siguientes directrices:

- Procurar la máxima estabilidad del profesorado.
- Favorecer el compromiso con una visión compartida del Centro.
- Fomentar la polivalencia y la especialización del profesorado y del personal.

- Ofrecer oportunidades de formación y retos profesionales e intelectuales al personal del centro.
- Reconocer los éxitos y los esfuerzos del personal.
- Fomentar la confianza en las personas y equipos y en su capacidad de gestión.

Estas directrices se despliegan en los planes anuales a través de la formulación y el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” se medirán a través indicadores y todos ellos constituyen los Objetivos de la Calidad cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

POLÍTICA DE SEGURIDAD

La política de seguridad, en el marco de la capacidad de gestión del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” tiene en cuenta las siguientes directrices:

- El objetivo preferente es garantizar la seguridad y la salud entendida como el bienestar físico, psíquico y social de todos y cada uno de los trabajadores del centro.
- Se adopta un enfoque preventivo, es decir, se desea prevenir los accidentes laborales, las enfermedades profesionales y de trabajo, y en general, todo daño a la salud de las personas del Centro. Para ello se detectan las situaciones de riesgo y se implantan las acciones correctoras posibles.
- Se considera eje fundamental la implicación de todas las personas del Equipo Directivo, que serán las encargadas de liderar el proceso y la participación del personal.
- La dirección del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” se compromete a proporcionar los recursos adecuados para la buena marcha de los procesos y proyectos que al efecto se desarrollen, a difundirlos y a exigir su cumplimiento.

Estas directrices se despliegan en los planes anuales a través de la formulación y el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos del I.E.S. “Condestable Álvaro de Luna” se medirán a través indicadores y todos ellos constituyen los Objetivos de la Calidad cuyo grado de cumplimiento será evaluado periódicamente.

Anexo III: Mapa de Procesos.

