

MANUAL DE CALIDADE

ORIXINAL

**DESTINATARIO: DIRECCIÓN
COPIA SUXEITA A ACTUALIZACIÓN**

INDICE

MANUAL DA CALIDADE

| | |
|--|-----------|
| 0.- RESEÑA HISTÓRICA | 4 |
| 1.- OBXECTO DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE | 5 |
| 2.- ALCANCE DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE..... | 5 |
| 3.- NORMAS DE REFERENCIA..... | 6 |
| 4.- SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE | 6 |
| 4.1 REQUISITOS XERAIS | 6 |
| <i>Identificación, revisión e implantación de procesos</i> | <i>7</i> |
| 4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTACIÓN | 8 |
| <i>Elaboración do manual da calidade e procedementos</i> | <i>8</i> |
| <i>Control da documentación.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Control dos rexistros.....</i> | <i>9</i> |
| 5.- RESPONSABILIDADE DA DIRECCIÓN..... | 9 |
| 5.3 POLÍTICA DA CALIDADE | 9 |
| <i>Definición, revisión e comunicación da política da calidade</i> | <i>9</i> |
| 5.4 PLANIFICACIÓN | 9 |
| <i>Misión da organización</i> | <i>10</i> |
| <i>Plan estratéxico</i> | <i>10</i> |
| <i>Plan anual do I.E.S. A Pinguela</i> | <i>10</i> |
| 5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICACIÓN | 11 |
| <i>Estrutura organizativa e comunicación interna</i> | <i>11</i> |
| 5.6 REVISIÓN DA DIRECCIÓN | 11 |
| <i>Revisión do sistema da calidade</i> | <i>11</i> |
| 6.- XESTIÓN DOS RECURSOS..... | 13 |
| 6.1 PROVISIÓN DOS RECURSOS..... | 13 |
| 6.2 RECURSOS HUMANOS | 13 |
| <i>Formación.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Acollida ao persoal.....</i> | <i>13</i> |
| 6.3 INFRAESTRUTURA..... | 14 |
| <i>Mantemento de equipos e instalacións</i> | <i>14</i> |
| 6.4 AMBIENTE DE TRABALLO, SEGURANZA E SAÚDE | 14 |
| <i>Programa anual de prevención.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Plan de emerxencia.....</i> | <i>14</i> |
| 7.- REALIZACIÓN DO PRODUTO (PRESTACIÓN DO SERVIZO)..... | 15 |
| 7.1 PLANIFICACIÓN DA PRESTACIÓN DO SERVIZO | 15 |
| <i>Planificación docente (do curso escolar)</i> | <i>15</i> |
| <i>Plans de calidade.....</i> | <i>15</i> |
| 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CO CLIENTE | 16 |
| 7.4 COMPRAS..... | 16 |
| <i>Compras.....</i> | <i>16</i> |
| <i>Verificación das compras e provedores</i> | <i>17</i> |
| 7.5 PRODUCCIÓN E PRESTACIÓN DO SERVIZO..... | 17 |
| <i>Proceso de ensinanza/aprendizaxe (impartición de cursos).....</i> | <i>17</i> |
| <i>Entrega de cualificacións</i> | <i>19</i> |
| <i>Validación de procesos de prestación</i> | <i>19</i> |
| <i>Identificación e trazabilidade</i> | <i>19</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>Custodia de bens do cliente</i> | 20 |
| <i>Arquivo e conservación</i> | 20 |
| 7.6 CONTROL DOS MEDIOS DE MEDICIÓN | 21 |
| <i>Homoxeneización de criterios e calibración</i> | 21 |
| 8.- MEDICIÓN, ANÁLISES E MELLORA | 22 |
| 8.2 SEGUIMIENTO E MEDICIÓN DA SATISFACCIÓN DO CLIENTE | 22 |
| <i>Medición da satisfacción do cliente</i> | 22 |
| <i>Suxestións, queixas e reclamacións</i> | 23 |
| <i>Seguimento e medición de procesos</i> | 23 |
| <i>Seguimento e medición dos cursos</i> | 23 |
| <i>Auditorías internas</i> | 24 |
| 8.3 CONTROL DO PRODUTO NON CONFORME | 25 |
| <i>Xestión das non conformidades</i> | 25 |
| 8.4 ANÁLISES DE DATOS | 26 |
| <i>Análises de datos</i> | 26 |
| 8.5 MELLORA | 26 |
| <i>Planificación e xestión da mellora</i> | 26 |
| <i>Accións correctivas (correctoras)</i> | 27 |
| <i>Accións preventivas</i> | 27 |

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 4/28 |

0.- RESEÑA HISTÓRICA

Este IES nace este centro como **Instituto de Formación Profesional número 2** de Monforte o **1 de outubro de 1983**. As súas orixes están nun IFP de Monforte tan saturado que estaba a impartir clases polos corredores. O Ministerio de Educación desdobrou o instituto de FP, mantendo as ramas de Metal, Automoción e Electricidade onde estaban –actual IES Daviña Rey- e trasladou a rama **Administrativa** para un novo edificio que se construía no barrio da Pinguela. O profesorado de tecnoloxía e prácticas de FP acompañou ás súas ramas. Ao profesorado de comúns e ao persoal non docente permíteselle elixir centro, segundo a antigüidade.

A Administrativo (primeiro e segundo grao en diúrno e nocturno) engádeselle xa o primeiro ano **Peiteado e Estética**. Tiñamos en total 6 aulas e dous talleres. Posteriormente, fomos ocupando o centro de educación especial, actual edificio anexo, ata acabar totalmente integrado neste Instituto.

A división non foi traumática para o profesorado, pero si para o alumnado. Na práctica, fíxose unha división por sexos. As ramas maiormente femininas viñeron para o barrio da Pinguela; as masculinas quedaron en doutor Casares.

Informática de Empresas (un híbrido de informática e administrativo) nace con profesorado do departamento administrativo durante os primeiros anos. Posteriormente, dará pé ó establecemento da familia de **Informática**.

No ano 2000 nace o ciclo de **Comercio**, que tivo unha vida efímera, manténdose ensinanzas daqueloutras tres familias profesionais.

Nesa década inicial de existencia do centro vaise conformando como hoxe o coñecemos: En 1987 organizamos o 1º Maratón do Estudante. O xardín botánico xa tiña 181 especies autóctonas. En 1988 celébrase o primeiro desfile de Peiteado e Estética. Dáse formación extraescolar no laboratorio fotográfico coa vella Réflex do centro e comézase a recoller datos do observatorio meteorolóxico da Pinguela. Tivemos Grupo de Teatro. Levantamos o invernadoiro o día forestal mundial de 1990. Créase o Club de Voleibol Feminino “A Pinguela”. En 1991, comeza o Planetario...

Coa entrada da **LOXSE** convertémonos en **Instituto de Ensino Secundario**. Pasamos a impartir a ESO, tendo de centros adscritos os Colexios Públicos de Sober e Pantón. Tamén impartimos os Bacharelatos de Ciencias e o de Humanidades.

Na actualidade somos o Instituto da zona sur de Lugo con maior oferta educativa: ESO, Bacharelato, un ciclo de FPBásica, 4 ciclos de grao medio (Xestión administrativa, Peiteado e cosmética capilar, Estética e beleza e Sistemas Microinformáticos e Redes en horario diúrno) e 3 de grao superior (Administración e finanzas en horario diúrno, Desenvolvemento de Aplicacións Web en horario vespertino e Administración e finanzas para adultos).

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 5/28 |

1.- OBXECTO DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

O I.E.S. A PINGUELA aspira a aumentar a satisfacción dos seus clientes (alumnado, familias e empresas) mediante a aplicación eficaz e mellora continua do seu Sistema de Xestión de Calidade e o aseguramento da conformidade cos requisitos do cliente e os legais así como os regulamentarios aplicables.

2.- ALCANCE DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

O sistema de xestión de calidade definido neste manual alcanza os seguintes servizos de formación:

Educación secundaria obrigatoria (ESO)

Bacharelato:

- Ciencias
- Humanidades e ciencias sociais

Ciclos formativos de grao superior nas familias de:

- Administración e xestión
 - Administración e finanzas (diúrno)
 - Administración e finanzas (nocturno)
- Informática e comunicación
 - Desenvolvemento de Aplicacións Web (vespertino)

Ciclos formativos de grao medio nas familias de:

- Administración e xestión
 - Xestión administrativa
- Imaxe Persoal
 - Estética persoal decorativa
 - Peiteado e cosmética capilar
- Informática e comunicacións
 - Sistemas Microinformáticos e Redes

Ciclos formativos de formación profesional básica nas familias de:

- Administración e xestión
 - Servizos administrativos

Quedan incluídas as ensinanzas de adultos en horario verpestino e nocturno.

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 6/28 |

Requisitos da UNE-EN ISO 9001 **excluídos no sistema de xestión de calidade:**

Requisito 7.5.2 da Norma UNE/EN ISO 9001.

O Centro non ten competencias para validar o resultado da formación acadada polo alumnado unha vez que abandonan o centro educativo.

Requisito 7.3 da Norma UNE/EN ISO 9001. A formación regrada ven regulada por disposicións legais de RANGO SUPERIOR e OBRIGADO CUMPRIMENTO.

Os procesos de impartición dos cursos (proceso ensinanza - aprendizaxe), dispoñen de actividades de seguimento e medición desenvolvidos en plans de control que permiten coñecer o estado da impartición e aprendizaxe dos cursos.

O sistema de xestión da calidade definido neste manual aplícase nos seguintes centros de traballo:

- En todas as dependencias do IES A PINGUELA

3.- NORMAS DE REFERENCIA

O I.E.S. A PINGUELA definiu o seu sistema de xestión de calidade de acordo coa norma UNE-EN ISO 9001 Sistemas de xestión de calidade. Requisitos

A documentación do sistema de xestión de calidade é coherente cos termos e definicións recollidos na norma.

4.- SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

4.1 REQUISITOS XERAIS

O I.E.S. A PINGUELA estableceu un sistema de xestión de calidade, e manteno de tal maneira que a súa eficacia é mellorada continuamente de acordo cos requisitos da norma UNE-EN ISO 9001.

O I.E.S. A PINGUELA determinou os procesos necesarios para o sistema de xestión da calidade e a súa interacción. Determinouse que a eficacia da operación e o control destes procesos asegúrase mediante o establecemento de procedementos documentados e instrucións de traballo que concretan como se realizan as diferentes actividades.

O I.E.S. A PINGUELA dispón dos recursos e a información necesaria para apoiar a correcta operación e seguimento dos procesos.

O I.E.S. A PINGUELA realiza o seguimento, a medición e análises dos procesos, e como consecuencia implementa as accións necesarias para a mellora continua dos mesmos.

Para evidenciar a eficacia do sistema de xestión de calidade e a conformidade cos requisitos establecidos establecéronse e mantéñense rexistros.

A Política de calidade está definida e documentada no **MC -- Anexo C** deste manual. Os **obxectivos** de calidade recóllense no **Plan anual do I.E.S. A Pinguela**.

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 7/28 |

Identificación, revisión e implantación de procesos

O sistema de xestión de calidade está en constante evolución, adecúase e mellórase en función dos cambiantes requisitos do cliente, das prioridades estratéxicas da organización e da propia evolución da norma UNE-EN ISO 9001.

A necesidade do desenvolvemento dun novo proceso é identificado pola dirección na revisión do sistema ([PR5601](#)), unha vez analizados os datos e informacións aportados para a dita revisión.

A dirección formará un equipo de proceso, que no prazo designado e os recursos asignados deberá:

- Desenvolver e documentar o novo proceso, incluídos os rexistros.
- Propoñer modificacións noutros procesos afectados.
- Propoñer recursos e información necesaria para apoiar a correcta operación do proceso.
- Definir o despregamento do proceso na organización.
- Realizar o seguimento, medición e análise do proceso durante o período de proba.
- Axustar e/ou validar o proceso unha vez superado o período de proba.

A dirección, unha vez analizados os resultados do equipo de proceso, resolverá a súa inclusión no sistema de xestión e a xeneralización do proceso a toda a organización.

O representante da dirección responsabilizarase do despregamento do proceso (documentación, comunicación e formación) seguindo as directrices do equipo de proceso.

Os procesos do sistema son revisados na medida da súa necesidade detectada polas non conformidades xeradas, as queixas, suxestións e reclamacións dos clientes e persoal e resultados da revisión do sistema.

Todo o relativo aos procesos establécese no [PR4201](#).

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 8/28 |

4.2 Requisitos da documentación

Elaboración do manual da calidade e procedementos

Os procesos do sistema de xestión recóllense documentalmente neste Manual da calidade e plázanse graficamente, indicando as interaccións, no diagrama "Mapa de procesos" (**MC – Anexo B**).

Os procedementos documentados recóllense no **Manual de procedementos**.

O alcance e detalle dos procedementos ten en conta a complexidade do traballo, os métodos empregados, os coñecementos, a formación e o adestramento necesarios para o persoal implicado na execución da actividade.

As instrucións de traballo que concretan como se realizan determinadas actividades poden adoptar, entre outras, a forma de:

- Especificacións de servizo e proceso
- Plans de control
- Normas
- Métodos
- Documentos varios

Os criterios para a elaboración do Manual da calidade e dos procedementos establécense no procedemento **PR4201**.

Control da documentación

O control da documentación requirida polo sistema de xestión de calidade realízase segundo o indicado no procedemento **PR4201**

A versión vixente do Manual da calidade e os seus anexos identifícase no índice deste documento. **Os anexos evolucionan independentemente do Manual de calidade** en canto ás súas revisións quedando rexistrada a dita evolución en **MC -- Anexo A**.

Para o funcionamento efectivo do sistema de calidade están dispoñibles na zona restrinxida da páxina web do Instituto as edicións pertinentes dos documentos.

Todo o relativo á conservación da documentación e á documentación obsoleta recóllese no **PR4201**.

| | | |
|---|---------------------------------|-----------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 9/28 |

Control dos rexistros

O control e conservación dos rexistros realízase segundo o indicado no procedemento [PR4201](#).

5.- RESPONSABILIDADE DA DIRECCIÓN

A dirección comprométese a desenvolver e implementar o sistema de xestión de calidade, así como coa mellora continua da súa eficacia:

- Comunicando á organización a importancia de satisfacer tanto os requisitos do cliente como os legais e regulamentarios.
- Establecendo a política de calidade.
- Levando a cabo as revisións do sistema de xestión.
- Asegurando a dispoñibilidade de recursos.

Asegura que os requisitos do cliente se determinan e cumpren co propósito de aumentar a satisfacción do mesmo.

5.3 Política da calidade

Definición, revisión e comunicación da política da calidade

O I.E.S. A Pinguela identificou para as áreas de xestión prioritarias (calidade, pedagogía, seguridade, e persoal), tanto políticas (directrices de actuación mantidas permanentemente) como estratexias (liñas de traballo ou actuación) que son comunicadas e despregadas en toda a organización.

Estas políticas e estratexias son coherentes co propósito do I.E.S. A Pinguela (Ideario); e teñen en conta as necesidades e expectativas dos seus clientes, así como tamén a do persoal da organización.

As políticas son identificadas, despregadas e revisadas segundo se indica no [PR5301](#).

5.4 Planificación

As estratexias son identificadas, despregadas e revisadas tal como se recolle nos procesos [PR5401](#), na Misión da organización e no Plan estratéxico.

As políticas e estratexias do I.E.S. A Pinguela son o principal marco de referencia para establecer e revisar os obxectivos da xestión. Estes obxectivos son xestionados segundo o indicado no **Plan anual**.

O **MC -- Anexo C** recolle as políticas vixentes no I.E.S. A Pinguela.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 10/28 |

Misión da organización

O I.E.S. A Pinguela determinou cal é a razón de ser da súa existencia e actividade, redactándoa nun documento denominado ideario-misión-visión (**MC -- Anexo E**).

Durante a identificación inicial do Ideario detectáronse as estratexias fundamentais do I.E.S. A Pinguela, que son un input á hora de definir o Plan estratéxico.

Plan estratéxico

O Plan estratéxico é un **documento plurianual** cunha duración igual á o nomeamento do director/a nel establécense:

- Os **factores críticos** de éxito.
- As **metas** a lograr e os **indicadores** para a medición do seu logro.
- Os **proxectos e procesos** a desenvolver.
- Os **responsables** e equipos de traballo para o seu desenvolvemento

A reflexión estratéxica iniciase cunha análise da información relevante dispoñible, tanto externa como interna. A súa identificación, despregamento e revisión concrétase no Plan estratéxico.

O despregamento realízase a través dos plans anuais do I.E.S. A Pinguela.

O **seguimento do Plan estratéxico realízase cunha periodicidade anual**, coincidindo coa **revisión do sistema** de xestión.

Plan anual do I.E.S. A Pinguela

O Plan anual do I.E.S. A Pinguela recolle os **obxectivos de xestión** (incluídos os da calidade) anticipados para o período previsto; os **proxectos, actividades** e procesos para desenvolver; e os **recursos** a aplicar para o seu logro.

As fontes principais para a súa elaboración son:

- O **plan estratéxico vixente**, que establece as prioridades fixando factores críticos de éxito, metas a alcanzar e indicadores para a súa medición, así como procesos e proxectos para desenvolver.
- O **Ideario** do I.E.S. A Pinguela.
- As **políticas** do I.E.S. A Pinguela.
- A **revisión do sistema** de calidade (**PR5601**).
- A **autoavaliación**.
- O **seguimento** dos plans anuais.

As características e seguimento do plan anual realízanse segundo o **PR5401**

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Pág. 11/28 |

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicación

Estrutura organizativa e comunicación interna

O I.E.S. A Pinguela dispón dunha estrutura organizativa plasmada gráficamente no organigrama [DC550101](#).

No anexo **MC -- Anexo D** désígnase ao representante da dirección.

As funcións dos órganos colexiados e unipersoais detállanse no procedemento [PR5501](#): **Estrutura organizativa e comunicación interna**.

5.6 Revisión da dirección

Revisión do sistema da calidade

O sistema da calidade é **revisado anualmente pola dirección do IES A Pinguela** para asegurar a súa conveniencia, adecuación e a súa eficacia continuada.

A revisión consiste nunha avaliación completa e ben estruturada das oportunidades de mellora e inclúe as necesidades de cambios no sistema de calidade, considerando a política da calidade e os obxectivos da calidade.

O procedemento a seguir na revisión do sistema, xunto coa información necesaria e os resultados da revisión, incluídos os rexistros, descríbese no procedemento [PR5601](#): **Revisión do sistema da calidade**.

5.7 Liderado

Liderado

Establécese o sistema organizativo do IES A Pinguela. Xunto ao liderado márcase a política de calidade do centro.

A misión, visión e valores do IES son base do rumbo que debe ter o instituto.

O procedemento de liderado, xunto coa política de calidade e o organigrama establécense no procedemento [PR5701](#): **Liderado**.

5.8 Riscos e oportunidades

Riscos e oportunidades

Ao planificar o sistema de xestión de calidade, a organización debe considerar as cuestións referidas ao contexto da organización e a comprensión das necesidades e expectativas das partes interesadas. Débense determinar os riscos e oportunidades que é necesario abordar co fin de:

- Asegurar que o sistema de xestión da calidade poida lograr os seus obxectivos previstos.
- Aumentar os efectos desexables.
- Previr ou reducir efectos non desexables.
- Lograr a mellora.

As accións tomadas para abordar os riscos e oportunidades deben ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade dos produtos e servizos.

Para identificar riscos e oportunidades establécese o procedemento **PR5801**

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Pág. 13/28 |

6.- XESTIÓN DOS RECURSOS

I.E.S. A PINGUELA determina e proporciona recursos necesarios para:

- Un **funcionamento eficiente** que permita a consecución dos obxectivos propostos.
- Implementar e manter o sistema de xestión da calidade e **mellorar continuamente a súa eficacia**.
- Unha impartición dos cursos que satisfaga ao alumnado/cliente mediante o cumprimento dos requisitos.

6.1 Provisión dos recursos

A asignación de recursos recóllese no [PR6101](#)

6.2 Recursos humanos

Formación

As persoas que realicen tarefas que afectan á calidade dos cursos deben ser competentes cunha formación e experiencia apropiados.

Para asegurar a competencia dispónse dun procedemento, [PR6201](#), que desenvolve os seguintes aspectos:

- Determínase a competencia necesaria para cada un dos postos do I.E.S. A Pinguela.
- Determínanse as necesidades de formación das persoas.
- Proporcionase a formación necesaria a todas as persoas que realizan actividades que afectan á calidade dos cursos.
- Avaliase a eficacia das accións formativas desenvolvidas.
- Consérvanse os rexistros relativos á formación das persoas.

Acollida ao persoal

Todo o persoal de novo ingreso é recibido segundo un proceso de acollida, segundo o procedemento [PR6202](#), que desenvolve os seguintes aspectos:

- Presentación das persoas, instalacións e **estrutura organizativa** do I.E.S. A Pinguela.
- Presentación do proxecto do I.E.S. A Pinguela concretado no **Ideario e política da calidade**.
- Presentación do **sistema de xestión da calidade**.
- Presentación das **actividades para desenvolver** e de cómo contribúen ao logro dos obxectivos do I.E.S. A Pinguela.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 14/28 |

6.3 Infraestrutura

Mantemento de equipos e instalacións

O I.E.S. A PINGUELA determina e proporciona as instalacións, equipos e servizos de apoio necesarios para conseguir a conformidade na impartición dos cursos.

As instalacións e equipos encóntranse recollidas no inventario do I.E.S. A Pinguela.

Os servizos de apoio considerados críticos son os seguintes: subministración eléctrica, telecomunicacións, calefacción, seguranza, limpeza, transporte e fotocopiadora.

Dispónse dun procedemento, **PR6301**, que desenvolve a sistemática para o mantemento correctivo e preventivo de instalacións, equipos e servizos de apoio, así como do inventario do distinto material que dispón o centro.

6.4 Ambiente de traballo, seguranza e saúde

Programa anual de prevención

O ambiente de traballo que condiciona a conformidade cos requisitos dos cursos redúcese a:

- Idoneidade das instalacións e equipos.
- Seguranza dentro das instalacións.
- Convivencia entre as persoas.
- Condicións baixo as cales se realiza o traballo, incluíndo diversos factores, entre eles físicos – ambientais como por exemplo o ruído, a temperatura, a humidade, a iluminación e as condicións climáticas.

A idoneidade das instalacións e equipos conséguese mediante un adecuado mantemento dos mesmos, **PR6301: Mantemento**.

Plan de emerxencia

Para garantir a seguridade persoal dentro das instalacións desenvólvese un procedemento, Prevención de emerxencias **PR6401** e aplícase o **Plan de autoprotección escolar**. Nel indícanse as actividades a desenvolver para a prevención de emerxencias: planificación, realización de simulacros, medidas de seguranza e hixiene, mantemento de equipos de protección, e a sistemática a seguir no caso de que se dean situacións de emerxencia: accidentes, sinistros.

Dispónse dun **RRI**, que regula os dereitos e deberes da comunidade educativa, co fin de obter un clima idóneo que favoreza o rendemento escolar.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 15/28 |

7.- REALIZACIÓN DO PRODUTO (PRESTACIÓN DO SERVIZO)

O I.E.S. A PINGUELA planifica e desenvolve procesos para a prestación de servizos da súa oferta:

Formación Regrada: (ESO, Bacharelato e Ciclos Formativos)

A planificación para a prestación de servizos é coherente e complementaria con outros dous procesos de planificación básicos: o **plan anual** e o **plan estratéxico**.

A planificación da impartición de cursos susténtase na existencia de especificacións de curso, especificacións de proceso e plans de control, ou no seu defecto de plans de calidade, que determinan, respectivamente, os requisitos dos cursos, os procesos que os desenvolven, os obxectivos de calidade e os criterios de aceptación que os validan.

7.1 Planificación da prestación do servizo

Planificación docente (do curso escolar)

O proceso de planificación docente desenvolve os seguintes aspectos:

- **Configuración de grupos** e elaboración do cadro de **persoal** docente.
- A **asignación de cargos**, funcións e tarefas entre o persoal.
- A **asignación de recursos** materiais e económicos.
- A definición do **calendario escolar** e os horarios dos diferentes grupos de alumnos e profesores.
- A sistemática para a realización de **substitucións** do persoal e sistema de **gardas**.

A planificación do curso complementábase con outra serie de plans e programas:

- Plan de orientación/titoría.
- Plan de FCT.
- Programa de acollida.
- Plan de homoxeneización de criterios e calibración do profesorado.
- Plan de actividades extraescolares.

O rexistro fundamental dos resultados da planificación docente é o Documento de organización do centro (**DOC**).

Plans de calidade

O sistema da calidade deseñado e implantado asegura o cumprimento dos requisitos da calidade na prestación dos cursos (servizos) que poidan chegar a ofrecerse no futuro. Para eles, é posible, cas especificacións, os procesos necesarios e os recursos aplicables non estean contemplados no sistema vixente, polo que fará falla realizar unha adecuación do mesmo mediante plans de calidade específicos.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 16/28 |

Un plan de calidade é un documento que recolle os aspectos fundamentais do curso (servizo) os seus requisitos, os procesos cos que vai ser prestado, as características de calidade e criterios de aceptación, xunto coa metodoloxía de control a aplicar. Todo iso para garantir o cumprimento dos requisitos de calidade.

Os plans de calidade son a fórmula pola que optou o I.E.S. A PINGUELA para asegurar a calidade dos cursos de formación continua ou ocupacional, se os houbera.

7.2 Procesos relacionados co cliente

Anualmente, a Consellería de Educación determina a oferta educativa que se impartirá ó longo do curso académico seguinte.

A información sobre a oferta preséntase mediante accións publicitarias xenéricas e/ou personalizadas. As mensaxes utilizadas son elaboradas pola dirección do centro.

A oferta educativa publicitarase nos medios habituais do centro.

Facilítase información a todos aqueles que desexen incrementar e clarificar a oferta educativa do centro.

Para recibir cursos de formación no IES A Pinguela, o alumnado deberase matricular previamente.

O proceso de matriculación iníciase normalmente coa reserva de praza onde o alumnado expresa o nivel que quere cursar. Unha vez comprobado que se cumpren os requisitos, e aplicados os criterios de baremación no seu caso, autorízase ao alumno a realizar a matriculación.

A folla de matrícula recolle inequivocamente a formación solicitada polo alumnado.

Todas as solicitudes de matrícula son revisadas para asegurar que non existen diferenzas con relación ao inicialmente ofertado e se ten capacidade para cumprir ditos requisitos.

Todas as consultas referidas ao proceso de matriculación serán resoltas pola **Secretaría do I.E.S. A Pinguela**.

7.4 Compras

Compras

O I.E.S. A PINGUELA dispón dun proceso para a xestión das compras procedimentado no [PR7401](#).

O procedemento de compras alcanza a aqueles produtos e servizos que teñen un impacto sobre os cursos impartidos.

Antes de realizar a solicitude ao provedor os documentos de compra revisaranse para comprobar que recollen adecuadamente os requisitos a cubrir.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 17/28 |

Verificación das compras e provedores

O procedemento que recolle a verificación á recepción das compras, así como dos provedores desenvólvese no **PR7401** considerando os seguintes aspectos:

- Os produtos recibidos non se utilizan ata que se verifique que cumpren os requisitos especificados.
- A intensidade e a natureza da inspección é proporcional ao impacto da compra na impartición dos cursos.
- Cando se requira a verificación nas instalacións dos provedores dos produtos/servizos comprados, por parte do I.E.S. A Pinguela ou seus clientes, a verificación establecerase nos documentos de compra.
- Cando se determine que un produto/servizo non cumpre os criterios de aceptación definidos actuarase seguindo o procedemento **PR8301: xestión de non conformidades**.

7.5 Producción e prestación do servizo

Proceso de ensinanza/aprendizaxe (impartición de cursos)

Identifícase e planifícase o proceso de prestación do servizo (impartición de cursos) e asegúrase de que se leva a cabo en condicións controladas. Estas condicións inclúen o seguinte:

- Os cursos que se imparten, definidos en documentos denominados especificacións de curso.
- A forma de prestar os cursos, documentado nas especificacións de proceso (**SP75XXYY**).
- Uso de medios, recursos e equipos apropiados.
- Control dos parámetros do proceso de impartición mediante o seu seguimento e medición. Este control encóntrase documentado, na maioría dos procesos, coma un documento independente dos mesmos.
- A entrega de cualificacións, certificados e titulacións como resultado do proceso.

O proceso de ensinanza-aprendizaxe consta de varios subprocesos diferentes segundo o tipo de formación do que se trate.

Cursos de formación regrada

| | |
|---------------------------|---------------------|
| Programación | (SP750101) |
| Acollida | (SP750102) |
| Actividades de aula | (SP750103) |
| Orientación | (SP750104) |

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Pág. 18/28 |

Avaliación([SP750105](#))
 Formación en centros de traballo (FCT)([SP750106](#)) (*)
 Actividades complementarias e extraescolares (ACE) .([SP750107](#))

(*) Afecta só aos ciclos formativos tanto superiores, medios e formación profesional básica.

Outros cursos (servizos)

Poderán prestarse cursos (servizos) que se desenvolvan cunha estrutura de subprocesos diferente que deberá especificarse a través de plans de calidade.

Defínense especificacións de proceso (prestación de servizo ou impartición de curso) para cada un dos subprocesos.

Codifícase segundo SP75XXYY, onde XX substitúese por 01 en caso de formación regrada

Nas especificacións describírase como se presta o servizo (imparte o curso), incluíndo:

- As actividades que deben levarse a cabo
- As características da prestación do servizo que afectan directamente á súa funcionalidade
- Os indicadores a utilizar
- Os criterios de aceptación para cada unha das características definidas, expresados como requisitos susceptibles de ser medidos
- Os responsables das actividades
- Os recursos necesarios
- A temporalización de actividades

Para supervisar e controlar os subprocesos, prepararanse plans de control onde se definirán os criterios para controlar o grao de cumprimento do especificado e serán un documento independente do propio subproceso.

Nos **plans de control** incluíranse, en particular:

- As **características** a controlar
- Os **indicadores**
- Os **criterios de aceptación** e unidades nas que se mide
- As **frecuencias** de control
- Os **medios** e os **métodos** de control
- Os **documentos** onde deben **rexistrarse** os resultados
- **Responsable** do control

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Pág. 19/28 |

Xefatura de estudos é responsable do correcto desenvolvemento da impartición dos cursos de formación regrada, así como dos rexistros xerados.

Entrega de cualificacións

Unha vez finalizado o proceso de impartición dos cursos procedese á entrega de cualificacións, certificados e titulacións, segundo o caso, como resultado do aproveitamento obtido polo alumno.

Validación de procesos de prestación

Os procesos de impartición dos cursos (proceso ensino - aprendizaxe) dispoñen de actividades de seguimento e medición desenvolvidos en plans de control que permiten coñecer o estado da impartición e a aprendizaxe dos cursos.

Por iso, non se considera necesaria a aplicación do **requisito 7.5.2 da Norma UNE/EN ISO 9001**.

Identificación e trazabilidade

Para os cursos de formación regrada, os mecanismos para a identificación e seguimento ou trazabilidade establécense ao longo da planificación docente (**DOC**). É alí onde se configuran os grupos, defínese o calendario e horarios, as listaxes do alumnado e profesorado, asígnanse recursos e establécese o sistema de gardas e substitucións.

A existencia destes elementos - recolleitos no DOC - e a súa aplicación, xunto co "caderno do profesor", permite unha trazabilidade axeitada dos cursos impartidos.

No caso doutros cursos e servizos a identificación e trazabilidade establécese nos correspondentes plans de calidade.

O estado dos cursos durante o seu proceso de prestación e ao final do mesmo ven determinado e identificarase polos rexistros de control:

- A ausencia de rexistro indica que está pendente de control
- Rexistro con resultados que cumpren os requisitos especificados indica curso conforme
- Rexistro con resultados que non cumpren os requisitos especificados indica curso non conforme

Os mecanismos de identificación do estado das compras establécense no **PR7401**.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 20/28 |

Custodia de bens do cliente

O I.E.S. A PINGUELA recoñece unha serie de elementos, basicamente documentais (exames, láminas de debuxo, traballos persoais, etc.) como bens do cliente/alumno que debe coidar mentres están baixo o seu control ou utilización.

Estes bens, propiedade do alumnado, que son subministrados para o seu uso no proceso de ensino/aprendizaxe serán identificados, verificados, protexidos e salvagardados polo profesorado máis directamente implicado no uso deses bens, mentres estean no proceso de corrección de exame ou reclamación e durante os prazos de custodia.

Calquera perda ou deterioro destes bens será rexistrado no caderno do profesor e comunicado ao alumnado e a dirección do centro.

No caso de bens cedidos por empresas contratantes de cursos (instalacións, equipos, documentación, software, etc.), a súa salvagarda será indicada nos plans de calidade correspondentes, e nos casos máis complexos será obxecto de tratamento específico nos contratos de prestación de cursos que ambas partes chegasen a formalizar.

Os datos persoais dos alumnos (empresas) serán custodiados polo Secretario .

Arquivo e conservación

A propia natureza dos cursos (intanxible) dificulta a aplicación do requisito 7.5.5. da norma UNE-EN ISO 9001 no que fai referencia á súa manipulación, embalaxe, almacenamento e protección.

Sen embargo, o I.E.S. A Pinguela interpreta que hai unha serie de elementos directamente asociados aos cursos (especificacións de curso, programacións e material didáctico) que si deben ser identificados, arquivados e conservados.

A conservación destes documentos e materiais corre a cargo dos departamentos didácticos, para o cal habilitaron áreas ou locais para o seu arquivo e estipularon métodos apropiados para a súa xestión.

A documentación poderá arquivarse en formato **impreso e/ou informático**. Neste caso, cada departamento ou profesor **especificará claramente cal é a súa ubicación**.

As copias de seguridade dos documentos e rexistros en formato informático realízanse segundo o establecido no **PR4201**.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 21/28 |

O arquivo, conservación dos documentos e rexistros que forman o sistema da calidade lévanse a cabo segundo o indicado no procedemento de "Control da documentación", [PR4201](#).

7.6 Control dos medios de medición

Homoxeneización de criterios e calibración

O I.E.S. A PINGUELA evidencia a conformidade dos cursos que imparte mediante o seguimento e medición das características definitorias dos mesmos. Os plans de control dispoñibles e os medios de medición aplicados permiten este seguimento.

A propia natureza do proceso de ensinanza - aprendizaxe, no cal o esforzo do alumno é parte substancial no logro da conformidade do curso, implica que a conformidade dos cursos se teña que valorar nunha **dobre vertente**: a **impartición** (profesor) e a **aprendizaxe** (alumno).

Definíronse os seguintes medios para a medición coa exactitude e precisión suficiente, contrastados coa experiencia que contempla esa dobre vertente:

- Sistemática de avaliación.
- Enquisas.
- Aplicacións informáticas.

A sistemática para a avaliación da aprendizaxe desenvólvese cos seguintes elementos:

Criterios de avaliación:

- Son criterios a seguir para avaliar o nivel de logro establecido no currículo correspondente.

Sistema de cualificación:

- Valor ou peso relativo asignado á aprendizaxe das diferentes modalidades na cualificación final.

Sistema de avaliación:

- Listado de probas/accións avaliativas (test, exames, traballos, exercicios, prácticas, observacións...) que deberán realizarse para valorar a aprendizaxe dos contidos de tipo conceptual, procedimental; e valor relativo asignado a cada un.

Criterios de corrección:

- Aspectos, criterios nos que se basea o profesorado para determinar a puntuación lograda en cada apartado das probas/accións avaliativas, así como unha asignación de valor para cada apartado das probas.

Estes conceptos recóllense nas especificacións de curso, programación.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 22/28 |

A cuantificación da aprendizaxe é un xuízo profesional do profesor que aplica os criterios anteriores. A aplicación destes criterios debe ser homoxéneo polo que se establece unha sistemática de **homoxeneización** de criterios descrito no procedemento **PR7601**.

No proceso de avaliación e cualificación da aprendizaxe do alumnado a percepción e interpretación do sistema de cualificación por parte do profesorado é un elemento de variabilidade que require ser medido.

Para iso realízanse probas de **calibración** entre os profesores segundo se establece en **PR7601**.

As enquisas utilízanse para a medición da satisfacción con respecto da impartición. A elaboración e control das mesmas establécese no procedemento **PR8201**: medición e satisfacción e no **PR5601**: Revisión do sistema

Cando se detecte que un medio de medición da conformidade dun curso non permite unha medida fiable, comprobarase que os resultados medidos con anterioridade con ese medio foran válidos; ademais de tomar as accións apropiadas para a subsanación da desviación.

8.- MEDICIÓN, ANÁLISES E MELLORA

O I.E.S. A PINGUELA planificou e implantou procesos de seguimento, medición, análise e mellora que demostran a conformidade dos cursos impartidos, así como a conformidade e mellora continua da eficacia do seu sistema de xestión da calidade.

8.2 Seguimento e medición da satisfacción do cliente

O I.E.S. A PINGUELA identifica como clientes a:

Alumnos, pais/nais, e empresas FCT de formación regrada.

Realízase o seguimento da información relativa á percepción do cliente con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte do I.E.S. A Pinguela, así como a súa satisfacción cos servizos recibidos.

Medición da satisfacción do cliente

Determinouse que a satisfacción do cliente se mida directa e indirectamente:

A medición directa realízase mediante enquisas de satisfacción, a súa aplicación regúlase segundo o indicado no procedemento **PR8201**: Medición e satisfacción do cliente.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 23/28 |

Suxestións, queixas e reclamacións

A medición indirecta realízase mediante a recollida e análises de suxestións, queixas e reclamacións. Realízase segundo o indicado no procedemento [PR8201](#): Medición e satisfacción do cliente.

Seguimento e medición de procesos

O seguimento e a medición dos procesos do sistema de xestión da calidade do presente manual realízase segundo se indica a continuación.

Para estes procesos definíronse **plans de control** que recollen características de calidade, **indicadores** e os seus correspondentes **criterios de aceptación**. A súa consecución demostra a capacidade dos procesos para acadar os resultados previstos.

Os plans de control terán a mesma estrutura que os plans de control asociados ao proceso ensino/aprendizaxe. Ademais, todos os procesos son controlados a final de curso segundo o [PR5601](#) Revisión do sistema.

Como norma xeral, para o seguimento e medición dos procesos traballárase con criterio de autocontrol.

Cando se determine que un proceso non cumpre os criterios de aceptación definidos actuarase seguindo o procedemento [PR8301](#): Xestión de non conformidades.

Seguimento e medición dos cursos

O I.E.S. A PINGUELA definiu unha serie de características para todos os seus cursos para verificar a súa idoneidade.

As características de calidade a considerar son as establecidas nos plans de control dos subprocesos de xestión de cursos.

Na Xunta de avaliación determínase a conformidade ou non do curso e na mesma estúdanse as causas globais así como as accións a levar a cabo, deixando constancia das mesmas no [MD75010501](#) "Acta xunta avaliación"

Despois de cada avaliación, **xefatura de estudos elaborará un plan de control** dos cursos no que se inclúen **programación impartida, asistencia a clase, número de aprobados**, indicadores e os seus correspondentes **criterios de aceptación**.

Para outorgar a cualificación de conformidade aos cursos só se considerarán as características recollidas nestes plans de control.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 24/28 |

Auditorías internas

O I.E.S. A PINGUELA realiza a **intervalos planificados** auditorías internas para determinar se o sistema de xestión da calidade é conforme con:

- As disposicións planificadas
- Os requisitos da norma UNE-EN ISO 9001.
- Os requisitos do sistema de xestión da calidade
- Se a súa implantación se mantén de maneira eficaz.

As auditorías internas da calidade realízanse segundo se indica no procedemento [PR8202](#) que desenvolve as seguintes liñas básicas:

As auditorías prográmanse tomando en consideración o estado e a importancia dos procesos e as áreas a auditar, así como os resultados de auditorías previas. **Anualmente audítase todo o sistema de xestión.**

Cada auditoría planifícase considerando: os **obxectivos** e alcance da auditoría; **metodoloxía** e **criterios** a utilizar; **compoñentes** do equipo auditor; identificación de **áreas a auditar**; **datas** de realización e axenda das sesións.

A selección dos auditores e a realización das auditorías asegura a obxectividade e imparcialidade do proceso de auditoría. Os auditores non auditan o seu propio traballo.

Os resultados das auditorías rexístranse e transmítense ao persoal que ten responsabilidade na área auditada.

O **cargo directivo responsable da área que foi auditada** asegurárase que se toman accións sen demora inxustificada para **eliminar as non conformidades detectadas** e as súas causas.

Nas actividades de seguimento das auditorías verificase e rexístrase a implantación e a eficacia das accións tomadas.

Informase á dirección do I.E.S. A Pinguela dos resultados das auditorías para que leve a cabo a revisión do sistema de xestión da calidade.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 25/28 |

8.3 Control do produto non conforme

Xestión das non conformidades

O I.E.S. A PINGUELA clasificou as súas non conformidades en :

- de **proceso**
- de **ensino aprendizaxe**
- de **outro** tipo

O I.E.S. A PINGUELA asegura que non se utilizan produtos/servizos comprados, nin se executan procesos, nin se imparten cursos, todos eles non conformes cos requisitos especificados nin se producen outro tipo de desviacións de forma intencionada; para iso, o control realízase segundo o indicado no procedemento **PR8301**.

O procedemento desenvolve os aspectos seguintes:

- Identifícanse e **contrólense os procesos**, cursos e produtos/servizos comprados non conformes, así como **as desviacións** que impliquen unha non conformidade.
- Defínense as **responsabilidades** e autoridades relacionados co tratamento das non conformidades.
- Tómanse **accións reparadoras** para eliminar a non conformidade e os seus efectos.
- Tómanse, cando procede, **accións correctoras** para tratar as causas da non conformidade e **evitar a súa repetibilidade**.
- Defínese como dispoñer dos produtos/servizos comprados non conformes para impedir a súa utilización ou aplicación orixinalmente prevista.

Mantéñense rexistros da natureza das non conformidades e de calquera acción tomada posteriormente.

Unha vez tratada a non conformidade, o proceso, curso ou produto/servizo comprado sométese a unha **nova verificación** para demostrar a súa conformidade cos requisitos.

Cando se detecta unha non conformidade despois de:

- finalizar o curso
- utilizar o produto/servizo comprado
- executar completamente o proceso

Tómanse accións apropiadas respecto aos efectos, ou efectos potenciais, da non conformidade.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | MANUAL DA CALIDADE | |
| | MC. APROBADO 01-03-18 | |
| | REV. 7 | Páx. 26/28 |

8.4 Análises de datos

Análises de datos

Determinanse, recompílanse e analízanse os datos apropiados para demostrar a idoneidade e a eficacia do sistema de xestión da calidade e para avaliar onde poden realizarse melloras na súa eficacia.

Os datos que se consideran son aqueles que proveñen das seguintes fontes:

- Verificación en **recepción**
- **Seguimento e medición** de cursos e procesos
- **Auditorías**
- **Suxestións, queixas e reclamacións**
- **Medición** da satisfacción do cliente

A análise destes datos permite obter información sobre:

- A satisfacción do cliente
- A conformidade dos cursos e produtos/servizos adquiridos
- Capacidade dos procesos
- Oportunidades de mellora
- Idoneidade dos provedores

Este proceso realízase segundo se indica no procedemento [PR5601](#)

8.5 Mellora

Planificación e xestión da mellora

Como resultado do proceso de autoavaliación obtéñense unhas propostas de mellora que se utilizan para a **planificación e xestión da mellora**.

O IES A PINGUELA definiu como un principio de actuación a mellora continua da eficacia e a eficiencia dos procesos do seu sistema de xestión.

Dispón dun sistema que identifica, planifica e xestiona as actividades de mellora.

As oportunidades e actividades de mellora detéctanse mediante a utilización e xestión de:

A Misión, políticas e estratexias (política e os obxectivos da calidade).

A análise de datos procedentes de:

- Xestión de compras e provedores.
- Seguimento e medición de procesos e cursos.
- Auditorías.
- Suxestións, queixas e reclamacións.
- Autoavaliación.
- Accións correctoras, preventivas e de innovación.
- Revisión do sistema por parte da dirección.

Accións correctivas (correctoras)

O IES A PINGUELA analiza as causas das non conformidades e determina e implanta accións con obxecto de evitar que volvan ocorrer. As accións determínanse e implántanse segundo se indica no procedemento **PR8301**, que recolle as liñas básicas definidas a continuación:

- As accións correctoras que se inician para eliminar as causas das non conformidades son proporcionais á magnitude dos problemas detectados e aos riscos que se deriven.
- As non conformidades identificadas (incluíndo as reclamacións dos clientes) son revisadas; **avalíase e determínase a necesidade de adoptar accións correctoras.**
- Investíganse e determínanse as **causas** das non conformidades relativas a cursos, procesos e produtos/servizos comprados.
- Impúlsase á **participación** das persoas implicadas na análise de causas e determinación de accións correctoras.
- Determínanse e implántanse as accións correctoras necesarias. Calquera cambio que resulte da aplicación incorpórase á documentación do sistema de xestión da calidade.
- Realízase un seguimento para asegurar a execución e a eficacia das accións correctoras.
- Os resultados das accións realizadas son rexistrados.

Accións preventivas

O I.E.S. A PINGUELA analiza as causas dos riscos e determina e implanta actuacións co obxecto de prever que teñan lugar.

As accións determínanse e implántanse segundo se indica no procedemento **PR5801**, que recolle as liñas básicas definidas a continuación:

- As actuacións que se inician para prever que teñan lugar riscos son proporcionais á magnitude dos problemas previstos.
- Determínanse os riscos e avalíase a necesidade de actuar.

- Investíganse e determínanse as causas dos riscos relativas a cursos, procesos e produtos/servizos comprados.
- Impúlsase a participación das persoas implicadas na análise de causas e determinación das actuacións.
- Determínanse e implántanse as actuacións necesarias. Calquera cambio que resulte da aplicación incorpórase á documentación do sistema de xestión da calidade.
- Realízase un seguimento para asegurar a execución e a eficacia das actuacións.
- Os resultados das actuacións son rexistrados.