



*C.I.F.P.
Rodríguez Casado*

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Referencia.	
ISO 9001:2015	
ISO 14001:2015	
OHSAS 18001:2007	



PREPARADO: S.R.E.

REVISADO: G.M.D.

APROBADO: R.R.T.

FECHA: 04 12 17

FECHA: 05 12 17

FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 2/17

INDICE

0. INTRODUCCIÓN.
 - 0.1. Generalidades.
 - 0.2. Descripción del Centro.
 - 0.3. Reseña histórica.
1. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL.
2. REFERENCIA 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.
 - 4.3.1. Exclusiones.
 - 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5. LIDERAZGO.
 - 5.1. Liderazgo y compromiso.
 - 5.2. Política.
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6. PLANIFICACIÓN.
 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
7. APOYO.
 - 7.1. Recursos.
 - 7.1.1. Generalidades.
 - 7.1.2. Personas.
 - 7.1.3. Infraestructura.
 - 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
 - 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.
 - 7.1.6. Conocimientos de la organización.
 - 7.2. Competencia.
 - 7.3. Toma de conciencia.
 - 7.4. Comunicación.
 - 7.5. Información documentada.
 - 7.5.1. Generalidades.
 - 7.5.2. Creación y actualización.
 - 7.5.3. Control de la información documentada.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO

MANUAL DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

MC15

Rev. 15-00

Pág. 3/17

8. OPERACIÓN.
 - 8.1. Planificación y control operacional.
 - 8.2. Requisitos para el servicio prestado.
 - 8.3. Diseño y desarrollo del servicio prestado.
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - 8.5. Producción y provisión del servicio.
 - 8.6. Liberación del servicio prestado.
 - 8.7. Control de las salidas no conformes.

 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
 - 9.1.1. Generalidades.
 - 9.1.2. Satisfacción del cliente.
 - 9.1.3. 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.
- **ANEXOS:**
- MC-AnexoA: Mapa de procesos.
 - MC-AnexoB: Políticas del Centro.
 - MC-AnexoC: Organigrama del Centro.
 - MC-AnexoD: Declaración de autoridad.

PREPARADO: S.R.E.

REVISADO: G.M.D.

APROBADO: R.R.T.

FECHA: 04 12 17

FECHA: 05 12 17

FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 4/17

0. INTRODUCCIÓN.

0.1. Generalidades.

Este Manual se utiliza como guía para la comprensión del funcionamiento, del Centro Público Integrado de Formación Profesional Rodríguez Casado, basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

El propósito fundamental de este Manual de Gestión de la Calidad, es establecer y describir dicho sistema, de modo que sirva como referencia permanente durante su implantación y durante su aplicación. Estando sujeto a modificaciones dándole su carácter dinámico y reversible.

Los requisitos, funciones, operativas, etc. que ya vengan establecidos en la legislación educativa no serán objeto de explicación en ningún documento del sistema, ya que se asume su conocimiento por el personal docente y no docente del Centro. Por ello, no será necesario establecer nuevos registros, pudiéndose establecerse aquellos que el propio Sistema Educativo genere (plataforma Séneca).

0.2. Descripción del Centro.

El **CIFP Rodríguez Casado** se encuentra ubicado en el Campus Universitario de La Rábida, en el término municipal de Palos de la Frontera, concretamente en el Edificio "Profesor Vicente Rodríguez Casado", compartiendo espacios con la Escuela Politécnica Superior de La Rábida, perteneciente a la Universidad de Huelva.

0.3. Reseña histórica.

Desde su fundación en el año 1969, en nuestro Centro Educativo se han formado alumnos procedentes de un área de influencia formada Palos de la Frontera, así como Moguer, Huelva, Mazagón, Punta Umbría, Lucena del Puerto, San Juan del Puerto, Trigueros, etc.

Debido a su situación, este Centro ha tenido desde sus comienzos una estrecha relación con las industrias del Polo Químico Industrial de Huelva, lo que ha permitido y permite establecer los cauces para que nuestros alumnos y alumnas realicen prácticas en las empresas.

Aunque fue creado como un Centro de Formación Profesional, desde la entrada en vigor de la L.O.G.S.E el Centro se transformó en un Instituto de Enseñanza Secundaria. Posteriormente pasó a ser un Centro Público Integrado de Formación Profesional denominándose **C.I.F.P. Rodríguez Casado**, en el cual se integra las enseñanzas de formación profesional.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 5/17

1. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y MEDIOAMBIENTAL.

El CIFP Rodríguez Casado tiene por objeto garantizar la satisfacción de sus clientes (alumnos, familias y empresas) mediante la aplicación eficaz y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medioambiente, cumpliendo los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

El CIFP Rodríguez Casado ha definido su Sistema de Gestión Integrado de la Calidad de acuerdo con la norma:

- **UNE-EN ISO 9001:2015** *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.*
- **UNE-EN ISO 9000:2015** *Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.*
- **UNE-EN ISO 14001:2015** *Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.*
- **ESTÁNDAR OHSAS 18001: SST-0071/2014** *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Compresión de la organización y su contexto.

El CIFP Rodríguez Casado determina siguiendo el procedimiento **PR6101**, cuestiones externas e internas de la organización, estas cuestiones incluyen las cuestiones ambientales que puedan afectar o verse a afectadas por la organización, mediante el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (D A F O).

La Dirección con el apoyo del Departamento de Calidad realiza el seguimiento y la revisión de la información al menos una vez al año, a través del documento de la revisión por la Dirección.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 6/17

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

El CIFP Rodríguez Casado determina siguiendo el procedimiento **PR6101**, las partes interesadas y sus requisitos pertinentes mediante el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (D A F O).

El seguimiento y revisión de las partes interesadas pertinentes, así como la identificación de necesidades y expectativas, y sus requisitos derivados, si procede, se realiza al menos, anualmente durante la revisión por dirección.

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

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

○ Formación Reglada:

Ciclos Formativos de grado superior en las familias de:

- Edificación y Obra Civil.
- Química.
- Instalación y Mantenimiento.
- Electricidad y Electrónica.
- Administración y Gestión.
- Industria Alimentaria.

Ciclos Formativos de grado medio en las familias de:

- Química.
- Electricidad y Electrónica.
- Administración y Gestión.

○ Formación a Demanda:

Esta formación es específica a las indicaciones de cada solicitante.

4.3.1. Exclusiones.

Queda excluido del presente manual:

Apartado 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

El CIFP Rodríguez Casado no realiza fabricación de productos ni medición para obtener la aceptación de su producto.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 7/17

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

El SGI del CIFP Rodríguez Casado identifica los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y su interacción en su sistema basado en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA).

El CIFP Rodríguez Casado realiza siguiendo el procedimiento **PR6101**, el análisis de contexto, la determinación de las partes interesadas y después de planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se establecerá la revisión de los procesos que lo necesiten.

El Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, del CIFP Rodríguez Casado, establece un sistema basado en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para lograr los resultados planeados.

El ciclo PHVA se puede describir brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos respecto a la política, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** cuando sea necesario tomar acciones para mejorar el desempeño.

PLANIFICAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1. Compresión de la organización y de su contexto.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	PR4401 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5. LIDERAZGO	
5.1. Liderazgo y compromiso.	Manual de Calidad.
5.2. Política	Manual de Calidad.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	PR5301 Roles, responsabilidades y autoridades.
6. PLANIFICACIÓN	
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	PR6101 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	PR6201 Elaboración y revisión del Plan Anual de Centro.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 8/17

HACER

7. APOYO

7.1. Recursos.	PR7101 Asignación de recursos. PR7102 Mantenimiento. PR7103 Homogeneización de criterios y calibración.
7.2. Competencia.	PR7201 Formación.
7.3. Toma de conciencia.	PR7301 Acogida del personal.
7.4. Comunicación.	PR7401 Comunicación.
7.5. Información documentada.	PR7501 Control de la información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional.	PR8101 Planificación docente del curso escolar.
8.2. Requisitos para los productos y servicios.	PR8201 Oferta Educativa. PR8202 Matriculación.
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	PR8201 Oferta Educativa.
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	PR8401 Compras y proveedores.
8.5. Producción y provisión del servicio.	PR8501 Acogida del alumnado. PR8502 Programación. PR8503 Actividades de aula. PR8504 Evaluación. PR8505 Orientación y tutoría. PR8506 Formación en centros de trabajo. PR8507 Formación Dual. PR8508 Actividades complementarias y extraescolares. PR8509 Entrega de calificaciones y titulaciones. PR8510 Protección de datos.
8.6. Liberación de los productos y servicios.	No aplica.
8.7. Control de las salidas no conformes.	PR1021 No conformidad y acción correctiva.

VERIFICAR

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	PR9101 Medición de la satisfacción del usuario. PR9102 Sugerencias, quejas y reclamaciones. PR9103 Análisis de datos.
9.2. Auditoría interna.	PR9201 Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.	PR9301 Revisión del sistema.

ACTUAR

10. MEJORA

10.1. Generalidades.	
10.2. No conformidad y acción correctiva.	PR1021 No conformidad y acción correctiva.
10.3. Mejora continua.	PR1031 Planificación y gestión de la mejora.

La identificación de los procesos necesarios para el SIG y su interrelación se muestra en el **MC15 Anexo A**.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 9/17

5. LIDERAZGO.

5.1. Liderazgo y compromiso.

La Dirección del CIFP Rodríguez Casado se compromete a desarrollar y mantener los Sistemas de Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad;
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

Asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

5.2. Política.

El Centro ha identificado una Política de Calidad, conforme a UNE-EN ISO 9001:2015, que es comunicada y desplegada en toda la organización. Publicada en tablón de anuncios del Centro y en su página web.

El **MC15 Anexo B** recoge la Política de Calidad vigente en el Centro.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

El Centro dispone de una estructura organizativa plasmada gráficamente en el organigrama **MC15 Anexo C**.

Las funciones y responsabilidades de los cargos unipersonales se regulan y registran en la normativa vigente.

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

A partir del análisis de contexto y de la determinación de las partes interesadas recogido en la Memoria Final de curso, el Equipo Directivo con apoyo del Departamento de Calidad realiza un análisis, siguiendo el procedimiento **PR6101**, de los riesgos y oportunidades que se consideran necesarios abordar de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión del Centro.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 10/17

El equipo directivo determinará las acciones a abordar comunicándola posteriormente al Consejo Asesor y al Consejo Social en la primera sesión a inicio de cada Curso Escolar.

El análisis y las acciones se recogen en la Memoria Final de curso.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

El Proyecto Funcional recoge los objetivos de la calidad anticipados para un periodo previsto de cuatro años; de donde surgen los riesgos a abordar.

Para cada objetivo se desarrolla un plan de actuación que incluye las acciones, los recursos necesarios, los responsables, la temporalización y los indicadores.

El seguimiento del Plan de Actuación se realiza con una periodicidad trimestral, en la cual se incide especialmente en el análisis del logro de los objetivos de calidad. Estos objetivos son definidos de tal manera que sean medibles y coherentes con la Política de Calidad del Centro.

Anualmente se actualizan los objetivos y el plan de actuación a partir de la Memoria de Final de Curso.

7. APOYO.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

El C.I.F.P. Rodríguez Casado determina y proporciona recursos necesarios para:

- Un funcionamiento eficiente que permita la consecución de los objetivos propuestos.
- Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Una impartición de los cursos que satisfaga al alumnado/cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

7.1.2. Personas.

La provisión de plantilla no es competencia del C.I.F.P. Rodríguez Casado.

La planificación docente viene desarrollada en su procedimiento correspondiente (**PR8101. Planificación docente del curso escolar**).

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 11/17

7.1.3. Infraestructura.

El CIFP Rodríguez Casado ha determinado y proporcionado las instalaciones, equipos y servicios de apoyo necesarios para conseguir la conformidad en la impartición de los cursos.

Se dispone de un procedimiento, que desarrolla la sistemática para el mantenimiento de instalaciones, equipos y servicios de apoyo.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

El CIFP Rodríguez Casado no ha identificado la necesidad de tener un ambiente concreto para el desarrollo de su actividad.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

No es de aplicación como se recoge en el punto **4.3.1. Exclusiones.**

7.1.6. Conocimientos de la organización.

El personal docente y no docente tiene conocimientos suficientes para el desarrollo de las funciones encomendadas.

A todas las personas de nuevo ingreso se les recibe según un proceso de acogida, que asegure el conocimiento de la política y del Sistema Integral de Gestión de Calidad.

7.2. Competencia.

El CIFP Rodríguez Casado planifica y desarrolla procesos para la prestación de servicios de su oferta en Formación Inicial.

A partir de las Memorias Final de curso, cada coordinador de área propone las necesidades de formación al Jefe de Departamento de Formación. Para posteriormente trasladar estas peticiones de formación al CEP de Bollullos-Valverde.

La planificación de la impartición de cursos a demanda se sustenta en la existencia de especificaciones de curso, especificaciones de proceso y planes de control, que determinan respectivamente, los requisitos de los cursos, los procesos que los desarrollan y los objetivos de calidad o criterios de aceptación que los validan.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 12/17

7.3. Toma de conciencia.

La Dirección del CIFP Rodríguez Casado con el apoyo del Departamento de Calidad, se encarga de difundir el contenido de la Política y los objetivos del SIG a todo el personal haciendo hincapié en la importancia del cumplimiento de los requisitos definidos en el SIG y las implicaciones que supone para la organización su incumplimiento.

7.4. Comunicación.

La comunicación interna fluida y rápida es clave para dar respuesta sin demora. Por lo tanto, se da prioridad a la comunicación verbal y tras haberse realizado esta y habiéndose iniciado el protocolo de actuación según los casos, se procederá a cumplimentar los registros pertinentes asociado a cada caso.

Respecto a la comunicación externa, se pone a disposición a las partes interesadas todos los canales existentes en la actualidad (teléfono, fax, correo electrónico, facebook y página web) a los que darán respuesta el Equipo Directivo, Secretaría y Administración según proceda.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades.

La información documentada es suficiente para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medioambiental.

7.5.2. Creación y actualización.

Todos los documentos que se elaboren serán aprobados por la Dirección del Centro cuando se encuentren publicados en la red interna para su consulta y uso.

La documentación será elaborada por el Departamento de Calidad.

7.5.3. Control de la información documentada.

El control de la documentación requerida por el SIG de la Calidad se realiza según lo indicado en el procedimiento correspondiente.

La única copia física de los documentos está disponible en el Departamento de Calidad.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 13/17

8. OPERACIÓN.

8.1. Planificación y control operacional.

El diseño de la Formación Profesional Inicial le corresponde al Ministerio de Educación y a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El diseño de la Formación a Demanda se realiza conforme al SIG para garantizar que se ajusta a los requisitos legales y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, partiendo de los Objetivos de Calidad del CIFP Rodríguez Casado y concretamente se tendrán en cuenta el procedimiento de Formación a Demanda.

El control de los servicios y de los procesos se especifica en su procedimiento correspondiente, en la medición, análisis y mejora.

8.2. Requisitos para el servicio prestado.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

La comunicación de la oferta de cursos no programados de Formación a Demanda, se realizará a través de la Dirección del Centro, que atenderá a los demandantes personalmente, por correo electrónico o por teléfono, según precise.

Las consultas relativas a la gestión administrativa de los cursos se atenderán por medios informáticos, personalmente o por teléfono por la Secretaría del Centro y las relativas a contenidos de los cursos y orientación profesional se atenderán por el Jefe del Departamento de Orientación o responsable de los cursos, según proceda.

La retroalimentación producida, incluidas la Quejas recibidas en el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, se analizará para lograr la mejora continua.

En el caso de que se produzcan cambios en la presentación de la formación a demanda se acordarán con el cliente.

8.3. Diseño y desarrollo del servicio prestado.

El diseño de la Formación Profesional Inicial le corresponde al Ministerio de Educación y a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El diseño de la Formación a Demanda se realiza conforme a su procedimiento correspondiente.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 14/17

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

El CIFP Rodríguez Casado dispone de un proceso para la gestión de la compras.

8.5. Producción y provisión del servicio.

Los procesos operativos se ejecutan según se establece en su procedimiento correspondiente.

8.6. Liberación del servicio prestado.

Se da cumplimiento a este requisito de acuerdo lo establecido en sus procedimientos.

8.7. Control de las salidas no conforme.

El CIFP Rodríguez Casado establece un procedimiento de No Conformidades.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades.

El CIFP Rodríguez Casado ha planificado e implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que demuestran la conformidad de los cursos impartidos, así como la conformidad y mejora continua de la eficacia de su sistema integral de gestión de la calidad y medioambiental.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

El CIFP Rodríguez Casado identifica como clientes a:

- Alumnos matriculados de Formación Inicial;
- Padres y madres de alumnos menores de edad que cursan Ciclos de Grado Medio;
- Empresas colaboradoras en FCT;
- Empresas que contratan formación a demanda y a los participantes de los mismos.

También se obtiene información de los profesores del centro y del personal de administración y servicios.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO		MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD		MC15	
		Rev. 15-00	Pág. 15/17

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

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 procedimiento establecido; Medición de la satisfacción del cliente, personal docente y personal no docente.
- **La medición indirecta.**
Se realiza mediante la recogida y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se realiza siguiendo lo indicado procedimiento establecido; Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

9.1.3. Análisis y evaluación.

Se han determinado, y se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema integral de gestión, y para evaluar dónde puede realizarse mejoras en su eficacia.

Trimestralmente se realiza un seguimiento de los indicadores y anualmente de los objetivos, así como del resto de los requisitos del sistema.

9.2. Auditoría interna.

El CIFP Rodríguez Casado realizará como mínimo una auditoría interna anual, planificada, para determinar si el Sistema Integral de Gestión de la Calidad y Medioambiental es conforme con las disposiciones previstas, y para determinar la eficacia del sistema.

Para ello, las auditorías internas se realizan según se indica en procedimiento establecido: define las responsabilidades, y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer registros e informar de resultados.

9.3. Revisión por la dirección.

Se realiza en Memoria Final de curso.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 16/17

10. MEJORA.

10.1. Generalidades.

El CIFP Rodríguez Casado ha definido como un principio de actuación la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procesos de su sistema de gestión.

Se dispone de un proceso definido en el procedimiento establecido que identifica, planifica y gestiona las actividades de mejora.

10.2. No conformidad y acción correctiva.

El CFIIP Rodríguez Casado ha clasificado sus no conformidades en 4 tipos:

- de proceso;
- de curso;
- de productos/servicios comprados;
- medioambiental.

El CFIIP Rodríguez Casado asegura que no se utilizan productos/servicios comprados, ni se ejecutan procesos, ni se imparten cursos, todos ellos no conformes con los requisitos especificados ni se producen otro tipo de desviaciones de forma intencionada; para ello, el control se realiza según lo indicado en procedimiento establecido.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Una vez tratada la no conformidad; el proceso, curso o producto/servicio comprado se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta una no conformidad después de haber finalizado el curso, de haber utilizado el producto/servicio comprado o de haberse ejecutado completamente el proceso. Se toman acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

Acciones correctivas.

El CFIIP Rodríguez Casado analiza las causas de las no conformidades y determina e implanta acciones con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Dichas acciones se determinan e implantan según se indica en procedimiento establecido.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17



C.I.F.P.
Rodríguez Casado



CIFP PROFESOR RODRÍGUEZ CASADO	MANUAL DE LA CALIDAD	
MANUAL DE CALIDAD	MC15	
	Rev. 15-00	Pág. 17/17

10.3. Mejora.

El CPIFP Rodríguez Casado anualmente, a partir del análisis de contexto que se realiza a final de curso, la Dirección definirá objetivos y diseñará el correspondiente plan de actuación para las oportunidades de mejora que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y aquellas otras que puedan mejorar el desempeño y la eficacia del SIG.

PREPARADO: S.R.E.	REVISADO: G.M.D.	APROBADO: R.R.T.
FECHA: 04 12 17	FECHA: 05 12 17	FECHA: 06 12 17