



Universidad de Valladolid

**MÁSTER EN GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES,
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

**[IMPLANTACIÓN Y
SEGUIMIENTO DE UN SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD,
SEGÚN LA NORMA ISO 9001 Y
UNE 66181]**

*Alumna: M^a Victoria López de Dios
Tutor: José María García Terán*

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
1.1.	Motivo del trabajo.....	2
1.2.	Lugar de realización.....	2
1.3.	Tutor de la Empresa.	2
1.4.	Tutor de la UVa.....	2
2.	JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.....	2
2.1.	Objetivos generales de la práctica.	2
2.2.	Objetivo específico.....	3
3.	MEDIOS UTILIZADOS.	3
3.1.	Medios materiales:.....	3
3.2.	Medios humanos: Técnicos de la empresa.	4
4.	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	5
4.1.	ISO 9001:2008.....	5
4.2.	UNE 66181:2012.....	17
5.	RESULTADOS OBTENIDOS.	20
6.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	20
6.1.	Alcance de la certificación.....	20
6.2.	Objetivos del Sistema de Calidad.....	20
6.3.	Evaluación de Proveedores.....	22
6.4.	Elaboración de Indicadores.....	26
6.5.	Procedimientos.....	31
6.6.	Instrucciones Técnicas.....	33
7.	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
7.1.	Matriz DAFO.....	33
8.	ESTUDIO DE VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.....	35
9.	CONCLUSIONES EXTRAIDAS.	35
10.	BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DIGITALES.....	36
11.	ANEXOS.....	37
11.1.	Anexo 1: Normativa aplicable.....	37
11.2.	Anexo 2: Organigrama departamental.....	38
11.3.	Anexo 3: Modelos para el Control de Documentación.....	39
11.4.	Anexo 4: Ejemplo de Procedimientos.....	40

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Motivo del trabajo.

Poner en práctica lo aprendido durante el presente curso académico 2012/2013 en lo referente a Sistemas de Gestión de Calidad y realización del Trabajo Fin de Máster de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente

1.2. Lugar de realización.

El trabajo tiene como base las prácticas realizadas en la sede de Valladolid de la empresa "Campus Educativo de Castilla y León S.A.", sociedad promotora de la Universidad Internacional Isabel I de Castilla.

Actualmente la organización cuenta con las aplicaciones más modernas para el diseño de cursos de formación, tales como PREZI (para desarrollo de presentaciones), CAMTASIA (realización de vídeos) o bien E-LEARNING MAKER, DESIGNER Y GALLERY (para desarrollo de documentos interactivos respetando la metodología SCORM)

Su misión es crear soluciones formativas de alto valor añadido y calidad, basadas en la combinación de contenidos, metodología, tecnología y personal cualificado. Entre sus clientes principales se encuentran el Grupo SIRO, Grupo Antolín, FINDUS, Schindler, etc. (Sectores principales como público objetivo.: sector agroalimentario, automoción y público.)

Cuenta con dos delegaciones, una en Valladolid y otra en Burgos (sede central). Entre sus áreas se pueden destacar las de: Formación, Calidad, Gestión de Proyectos, Técnica y Atención al Cliente.

1.3. Tutor de la Empresa.

Como tutora de la empresa está D^a María Luengo García, responsable del departamento de Calidad.

1.4. Tutor de la UVa.

Don José María García Terán, profesor titular de la Escuela de Ingenierías Industriales de la Universidad de Valladolid.

2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.

2.1. Objetivos generales de la práctica.

- ✓ Participación en todo el seguimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008 y UNE 66181:2012.
- ✓ Participación en el diseño y elaboración del Mapa de procesos, Procedimientos y Formatos asociados,...

- ✓ Seguimiento de procesos de la organización, indicadores de cumplimiento de su desempeño. Identificación y registro de no conformidades y acciones preventivas, definición de acciones correctivas y seguimiento del cumplimiento de las mismas.
- ✓ Participación en auditorías internas y externas de seguimiento.
- ✓ Implantación un sistema de Gestión Integrado, a través de un programa informático, que facilita el control del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, así como su gestión diaria de forma participativa (AG9000).

2.2. Objetivo específico.

Implementación y elaboración de los siguientes documentos:

- ✓ Control de documentación: registros y evidencias de:
 - diseño de acciones formativas
 - modelos
 - normativa aplicable a la empresa (Ver Anexo 1)
 - registro de mantenimiento
- ✓ Desarrollo y mejora de instrucciones técnicas.
- ✓ Redacción de nuevos procedimientos y revisión de los antiguos.
- ✓ Evaluación de proveedores y subcontratas de la empresa.
- ✓ Elaboración de los Indicadores del Sistema de Calidad.
- ✓ Desarrollo e implementación de Manual de calidad.
- ✓ Desarrollo e implementación de Manual de funciones.
- ✓ Gestión de No Conformidades existentes en el sistema.

3. MEDIOS UTILIZADOS.

3.1. Medios materiales:

En mis prácticas curriculares obligatorias he contado con todo lo necesario para desarrollar correctamente las mismas.

El trabajo se desarrolló conjuntamente con el personal del departamento de marketing y comunicación, teniendo acceso a la siguiente documentación el primer día de prácticas:

- ✓ Política de Calidad: F-14-01 "Política de Calidad "

- ✓ Catálogo de Servicio: F-01-01 "Catálogo servicios".
- ✓ Organigrama de la empresa: F-14-02 "Organigrama Departamental"
- ✓ Listado detallado Organigrama personal F-14-03 "Listado detallado del Organigrama"
- ✓ Extensiones telefónicas: F-14-04 "Extensiones Telefónicas"
- ✓ Ficha de puesto de trabajo: La correspondiente del Manual de Funciones.

Para la comunicación y desarrollo del trabajo se me facilitaron los siguientes:

- ✓ Cuenta de correo propia.
- ✓ Extensión telefónica propia.

A continuación pasó a describir los medios materiales con los que conté:

Puesto de trabajo:

- ✓ Ordenador: Hp-Compact Intel Pentium® CPU: E2200 @2.20GHz RAM: 2.00 GB con pantalla, teclado y ratón
- ✓ Teléfono: Cisco SPA 303 3-Line IP Phone
- ✓ Material de oficina variado: bolis, folios, grapadora,...
- ✓ Programa de Gestión AG9000 desarrollado por Norprogramia.

Instalaciones:

Las instalaciones principales están situadas en Burgos, en la calle Calzadas nº 5, bajo. Allí están las aulas para la impartición de acciones formativas presenciales y parte del personal de las áreas pedagógica y técnica.

Mis prácticas se han desarrollado en la sede que se encuentra situada en Valladolid, en la Plaza Mayor nº 22, 3ª planta. En ella cuentan con todo lo necesario para desarrollar el trabajo, tanto en medios humanos como en recursos materiales (dos despachos, zonas de dirección, gestión de formación, prevención de riesgos laborales, gestión de proyectos, atención al cliente y calidad. área técnica y departamento de marketing y comunicación).

3.2. Medios humanos: Técnicos de la empresa.

La empresa cuenta con 20 personas distribuidas en diferentes departamentos (ver Anexo 2 Organigrama Departamental) y aparte con docentes autónomos, la mayoría económicamente dependientes de Campus (TRADE). La administración de la empresa está externalizada.

En la sede de Valladolid están trabajando actualmente 15 personas y en la sede de Burgos están las otras 5 personas.

4. METODOLOGÍA EMPLEADA.

4.1. ISO 9001:2008

UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)” ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de calidad y evaluación de la conformidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.

La citada norma contiene el siguiente índice:

PRÓLOGO

PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

0. INTRODUCCIÓN

- 0.1. Generalidades
- 0.2. Enfoque basado en procesos
- 0.3. Relación con la Norma ISO 9004
- 0.4. Compatibilidad con otros sistemas de gestión

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1. Generalidades
- 1.2. Aplicación

2. NORMAS PARA CONSULTA

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Requisitos generales
- 4.2. Requisitos de la documentación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. Compromiso de la dirección
- 5.2. Enfoque al cliente
- 5.3. Política de la calidad
- 5.4. Planificación
- 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6. Revisión por la dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1. Provisión de recursos
- 6.2. Recursos humanos
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1. Planificación de la realización del producto
 - 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3. Diseño y desarrollo
 - 7.4. Compras
 - 7.5. Producción y prestación del servicio
 - 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1. Generalidades
 - 8.2. Seguimiento y medición
 - 8.3. Control del producto no conforme
 - 8.4. Análisis de datos
 - 8.5. Mejora

ANEXO A (Informativo) CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA NORMA ISO 14001:2004

ANEXO B (Informativo) CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2000 Y LA NORMA ISO 9001:2008

BIBLIOGRAFÍA

Para el desarrollo y seguimiento del sistema de calidad se han empleado carpetas físicas, carpetas digitales dependientes de un servidor y el software AG9000. Los tres sistemas de almacenamiento de información, tienen la misma documentación, pero con diferente formato.

AG 9000

Es un software que ayuda a la implantación y gestión del sistema de Calidad según el estándar Internacional ISO 9001:2008. Gestiona tanto documentos como registros, cuantificando los datos introducidos como base para la toma de decisiones, afianzando así la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Las principales características del AG 9000 son las siguientes:

- ✓ Ayuda y afianza la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Permite un máximo de 12 usuarios o puestos de acceso al programa (licencias de 1 a 5 o de 6 a 12 usuarios), estableciéndose distintos niveles de acceso.
- ✓ Permite la configuración por parte de la Empresa de niveles de acceso a la aplicación (según puestos de trabajo), así como determinación de la naturaleza, origen y causas de las No Conformidades (máximo 10).

- ✓ Facilita la elaboración de informes modulares según intervalo de fechas, estableciéndose comparativas con los últimos 3 años (análisis de tendencias).
- ✓ Facilita el Informe de Revisión del Sistema de Gestión, detallando numéricamente todas las áreas de gestión de la aplicación.
- ✓ Está dotado de un Panel de Avisos con el que el sistema avisa de forma visual de aquellas programaciones establecidas en el sistema y que han vencido sin ser revisadas.

Los capítulos de los que dispone se describen a continuación, acompañados por una imagen de la cada uno de ellos:

1. Manual de Calidad

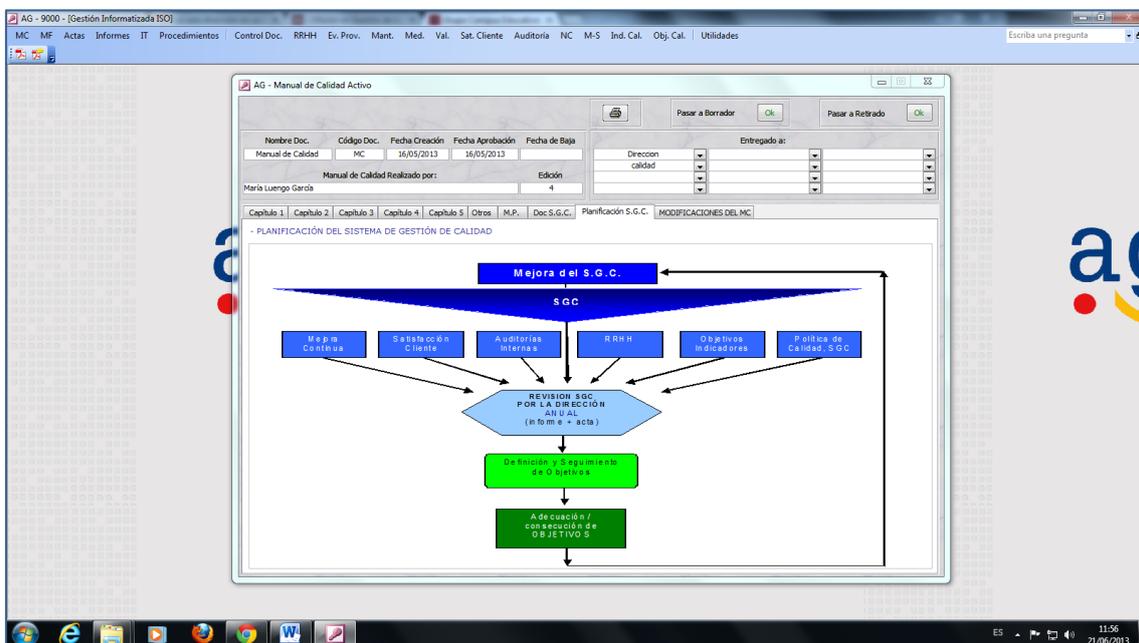


Figura 1. Manual de Calidad en Software AG9000

2. Manual de Funciones

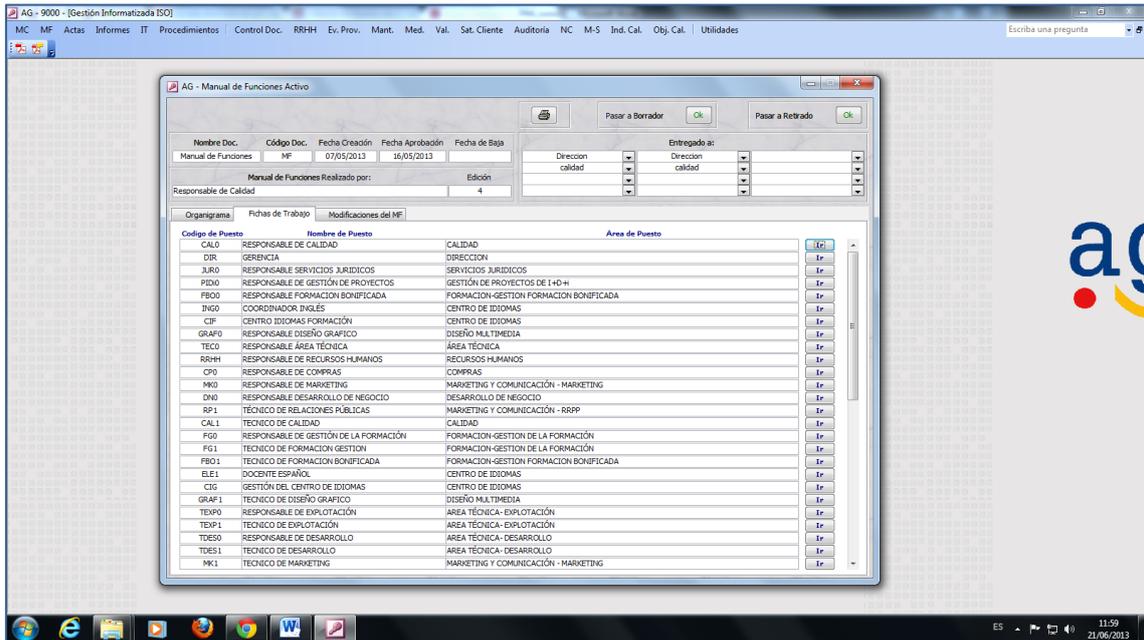


Figura 2. Manual de Funciones en Software AG9000

3. Actas

- Acta Revisión Dirección SGC
- Acta General

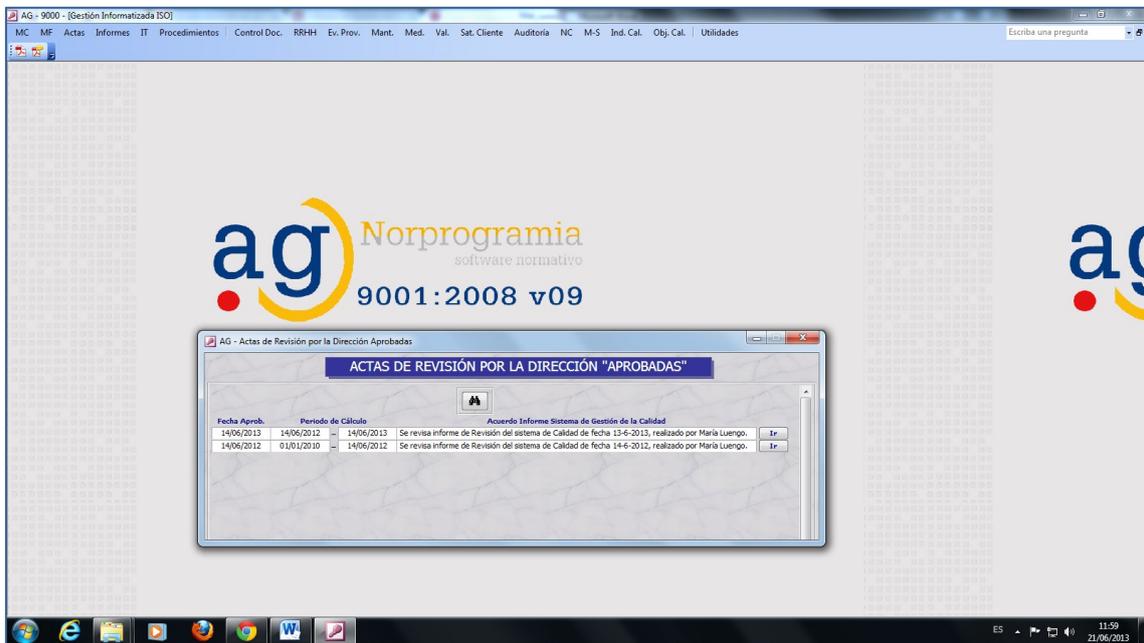


Figura 3. Actas de revisión por la dirección plasmada en Software AG9000

4. Informes

- Informes Generales
- Informes Revisión del SGC (volcado información del SGC según intervalo de fechas especificados)

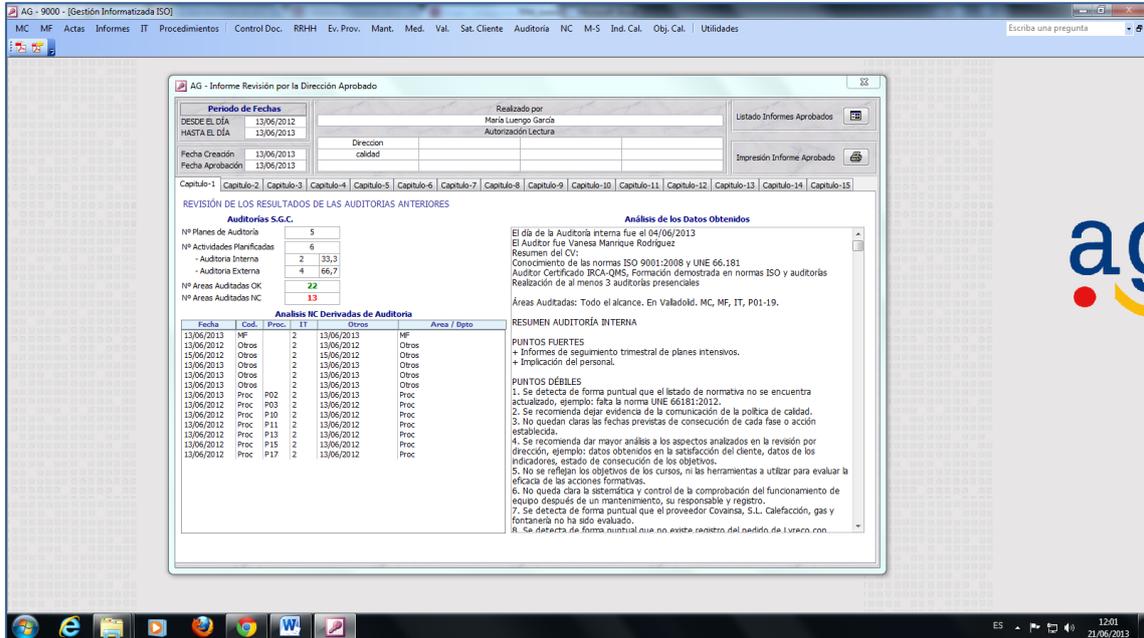


Figura 4. Informe de revisión por la Dirección Aprobado en software AG9000

5. Instrucciones Técnicas

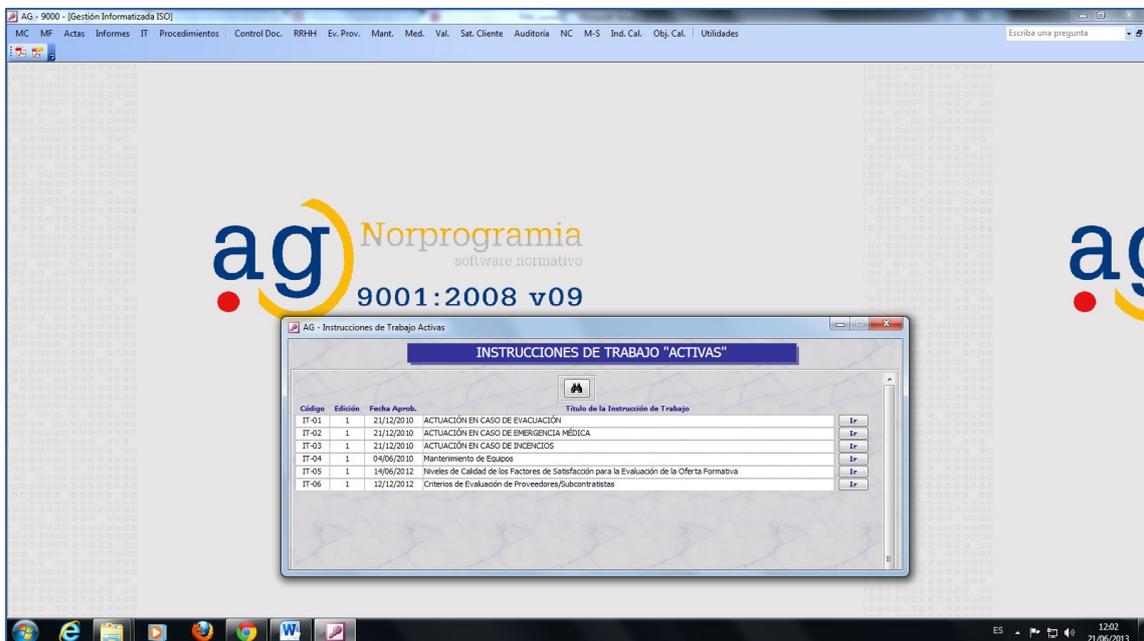


Figura 5. Instrucciones Técnicas en Software AG9000

6. Procedimientos

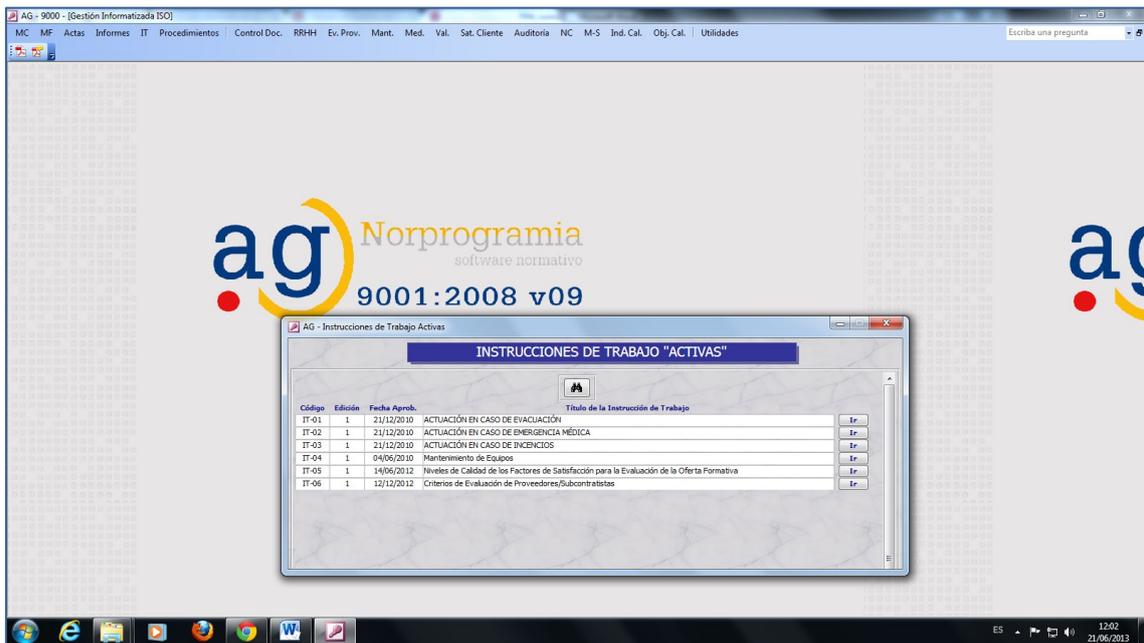


Figura 6. Procedimientos en Software AG9000

7. Control de documentos

- Manual de Calidad
- Manual de Funciones
- Procedimientos
- I.T.
- Otros

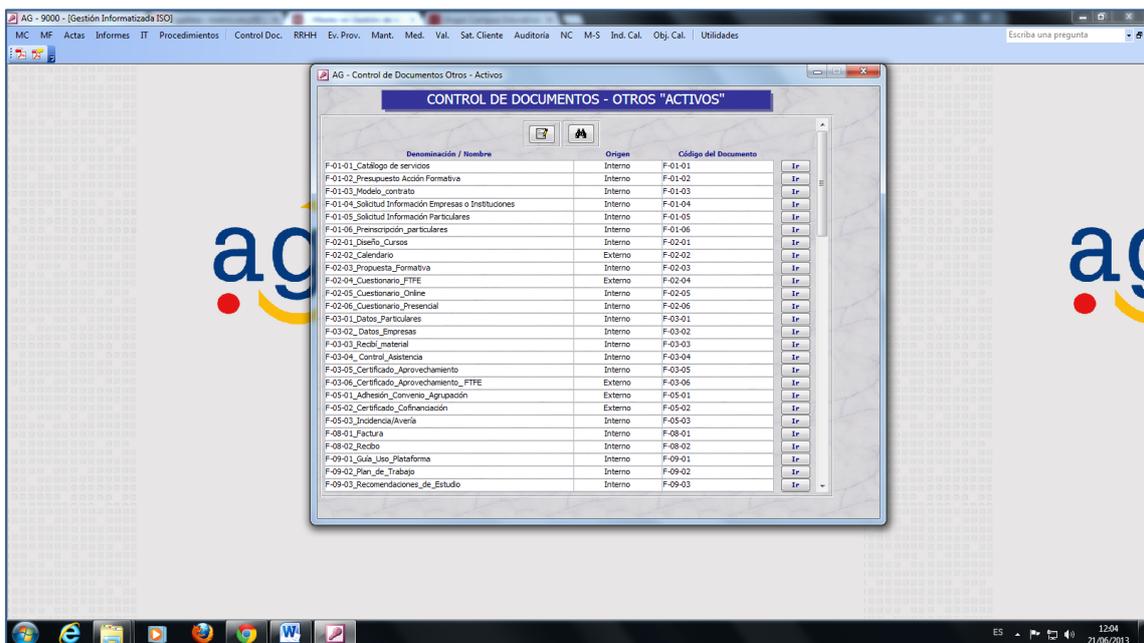


Figura 7. Control de documentos en Software AG9000

8. Recursos Humanos

- Currículum Vitae
- Plan de Formación
- Evaluación Formativa
- Informes RRHH

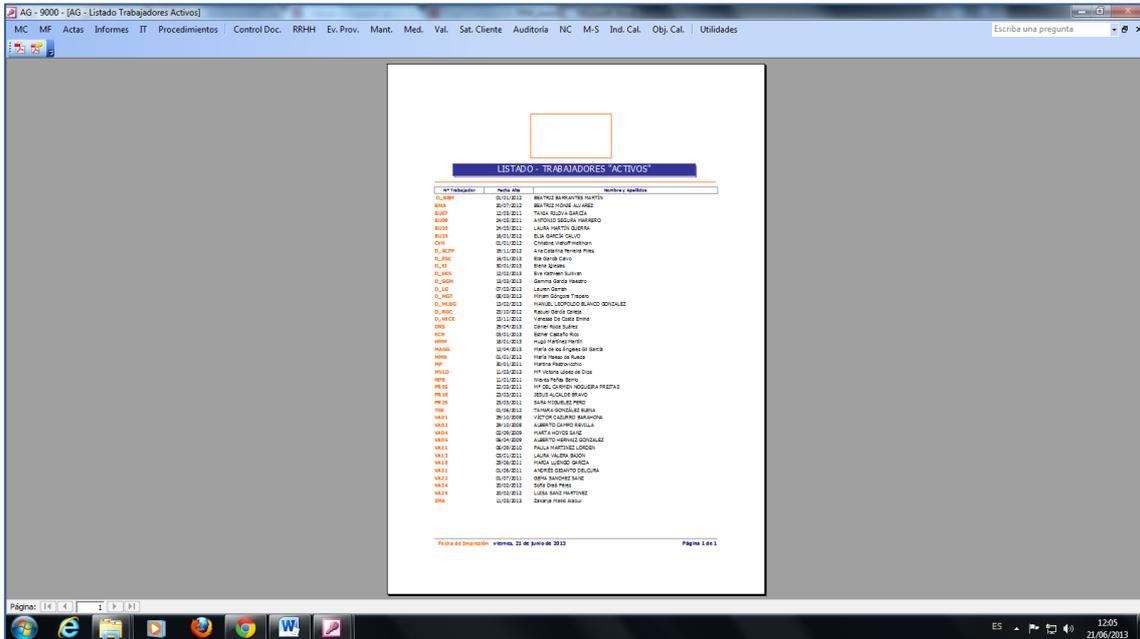


Figura 8. Currículum vitae en software AG9000

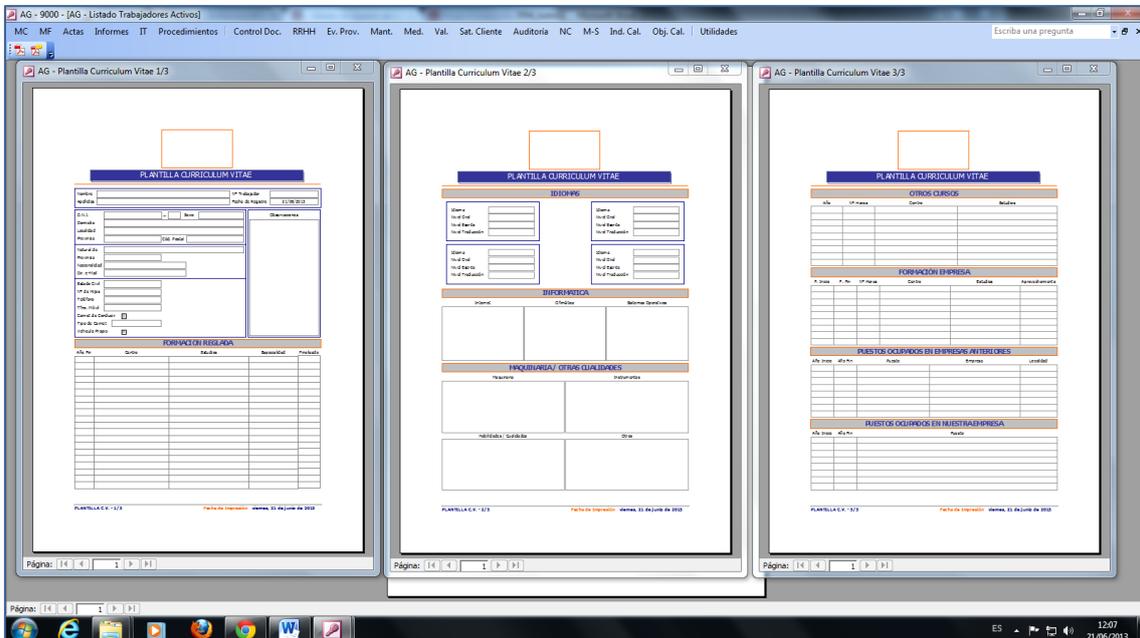


Figura 9. Plantilla para el Currículum Vitae en Software AG9000

9. Evaluación de Proveedores / Subcontratistas

- Evaluación de Proveedores
- Reevaluación de Proveedores
- Informes de Proveedores / Subcontratistas

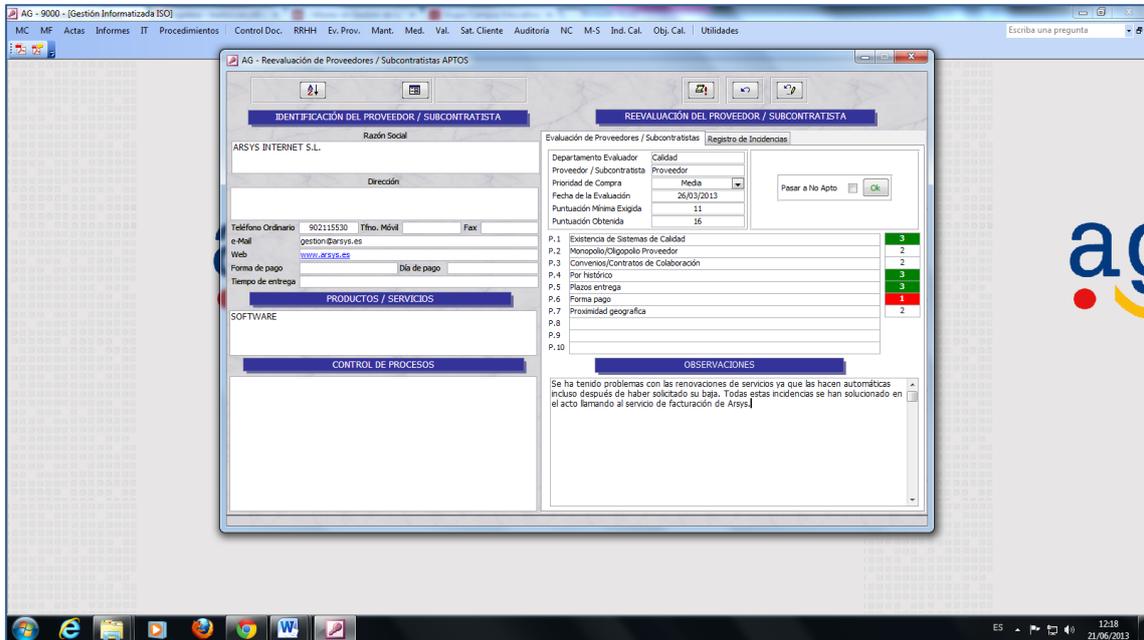


Figura 10. Evaluación de Proveedores en Software AG9000

10. Mantenimientos de Equipos

- Gestión del Mantenimiento
- Informes de Mantenimiento de equipos

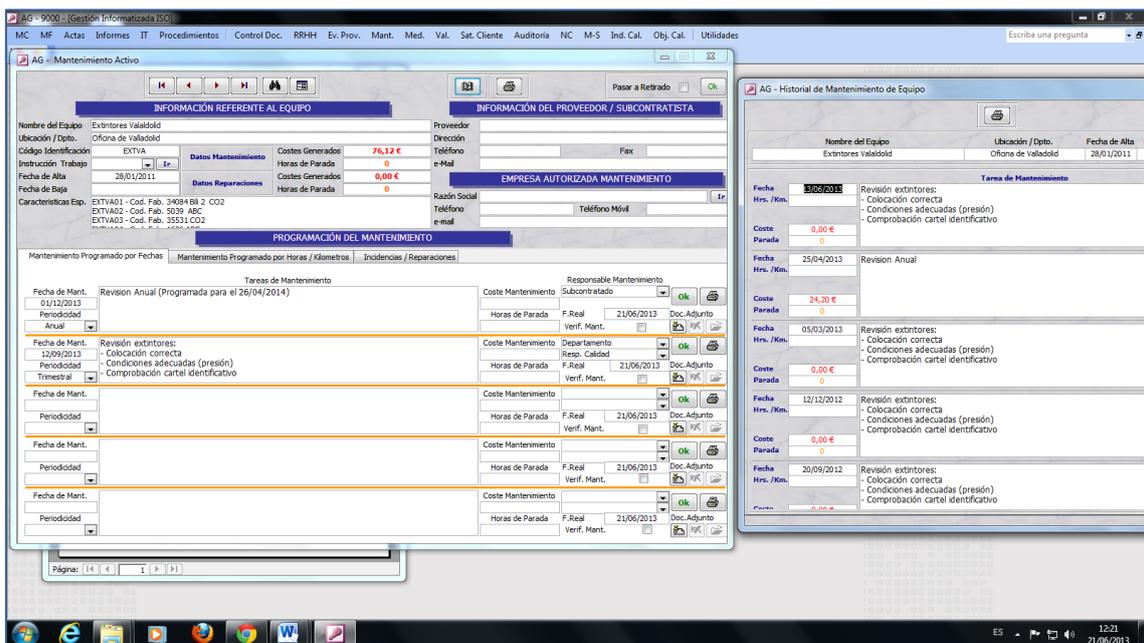


Figura 11. Mantenimiento de equipos en Software AG9000

11. Medición

- Calibración
- Verificación
- Informes de Calibración / Verificación

12. Satisfacción de Clientes

- Selección de Clientes
- Encuestas
- Seguimiento clientes encuestados
- Informes de Satisfacción de clientes (incluidas devoluciones, incidencias, % contestación encuestas)

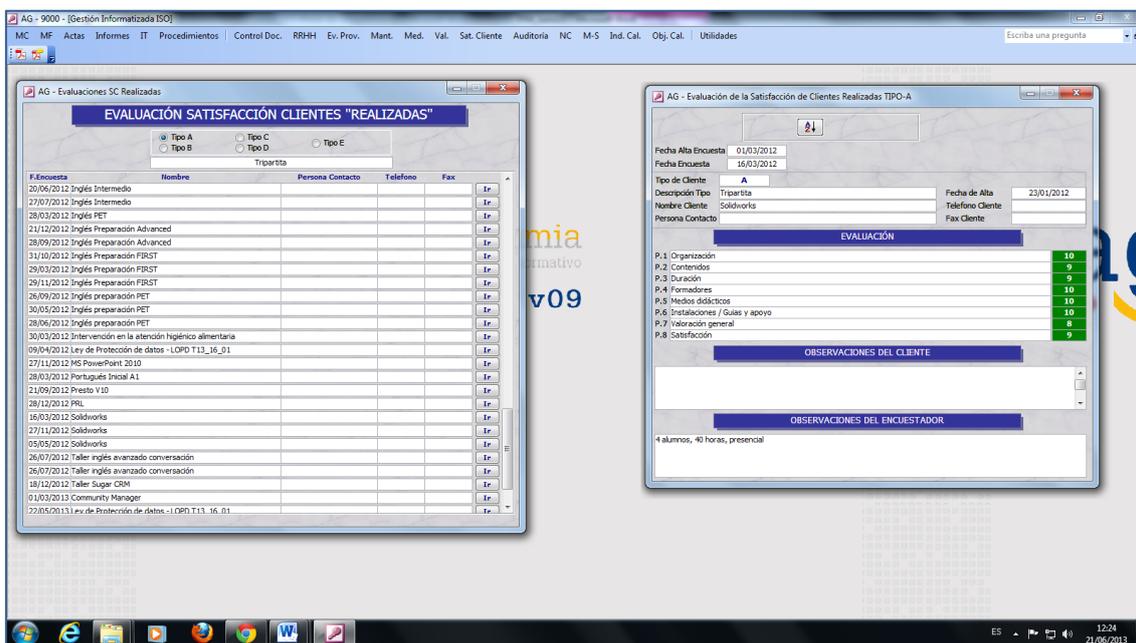


Figura 12. Satisfacción de Clientes en Software AG9000

13. Auditorías Internas

- Plan de Auditorías
- Informes Auditorías

Figura 13. Auditorías en Software AG9000

14. No Conformidad

- Gestión No Conformidad
- Informe de No Conformidad

Figura 14. Gestión de No Conformidades en Software AG9000

15. Mejora Sugerencia

- Gestión Mejora Sugerencia.
- Informes de Mejoras Sugerencias

Figura 15. Mejoras y Sugerencias en Software AG9000

16. Objetivos de Calidad

- Gestión de Objetivos
- Informes de cumplimiento de los Objetivos

Resumen	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5
Consecución de Fase	Ok	Ok	Ok	Ok	Ok
Fecha de Revisión Fase	01/10/2012	29/10/2012	19/11/2012	08/01/2013	31/12/2013

Figura 16. Objetivos de calidad en Software AG9000

17. Indicadores de Calidad

- Gestión de Indicadores
- Informes de evolución y de Indicadores

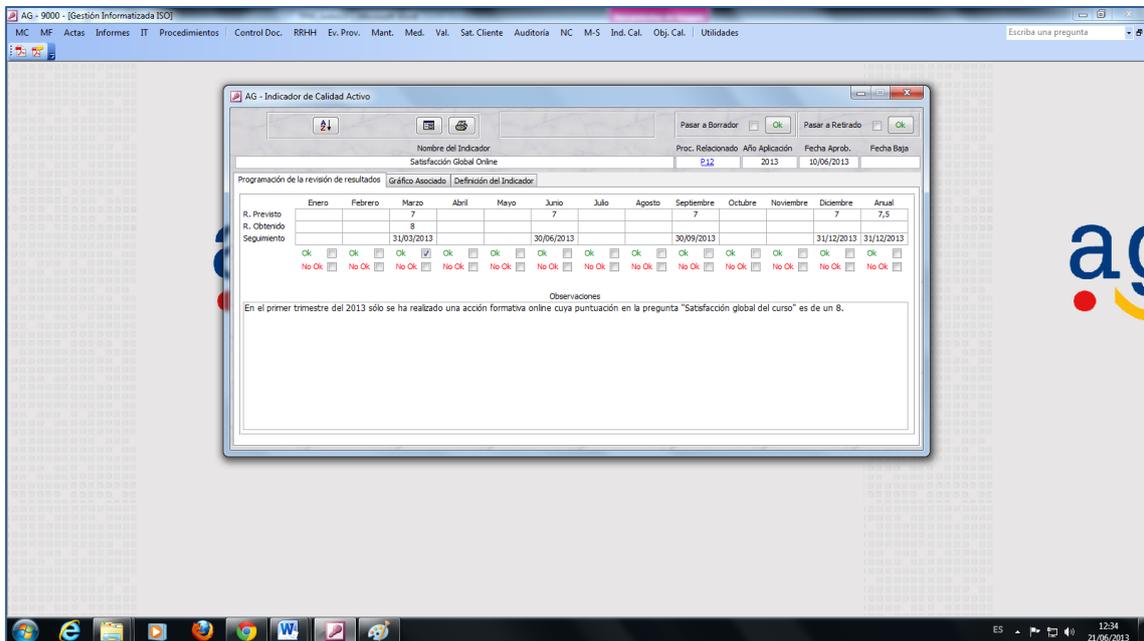


Figura 17. Indicadores en Software AG9000

18. Utilidades

- Panel de Avisos

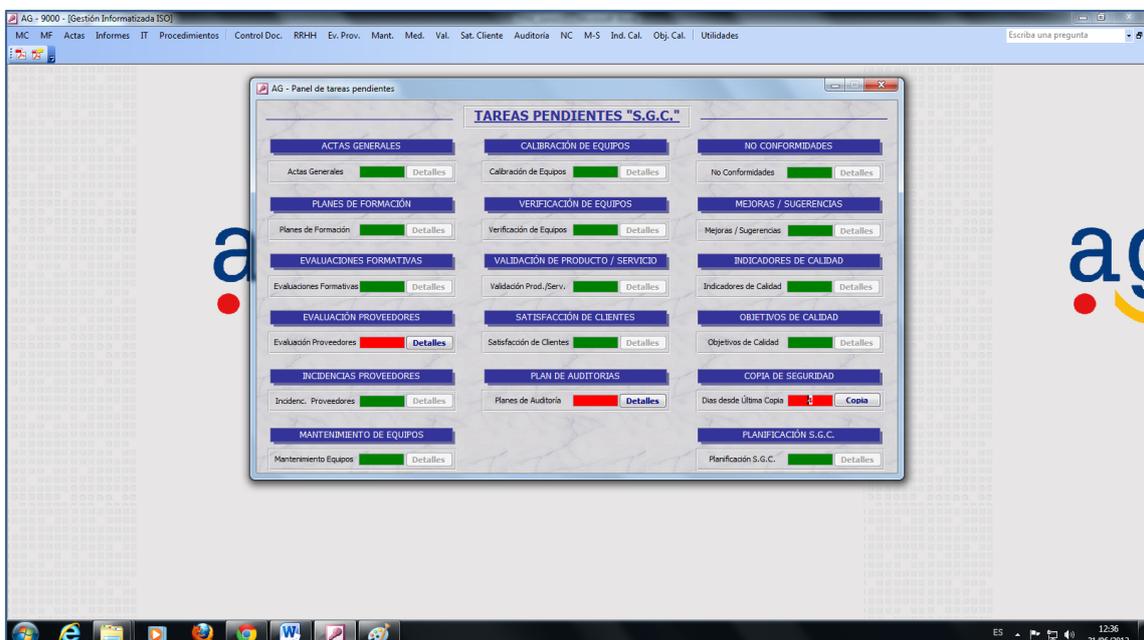


Figura 18. Panel de avisos en Software AG9000

- Gestión de contraseñas
- Configuración del SGC
- Gestión de permisos (lectura, nuevo modificar, aprobar / retirar e impresión)

- Mensajería Interna (correos electrónicos internos)
- Copia de seguridad

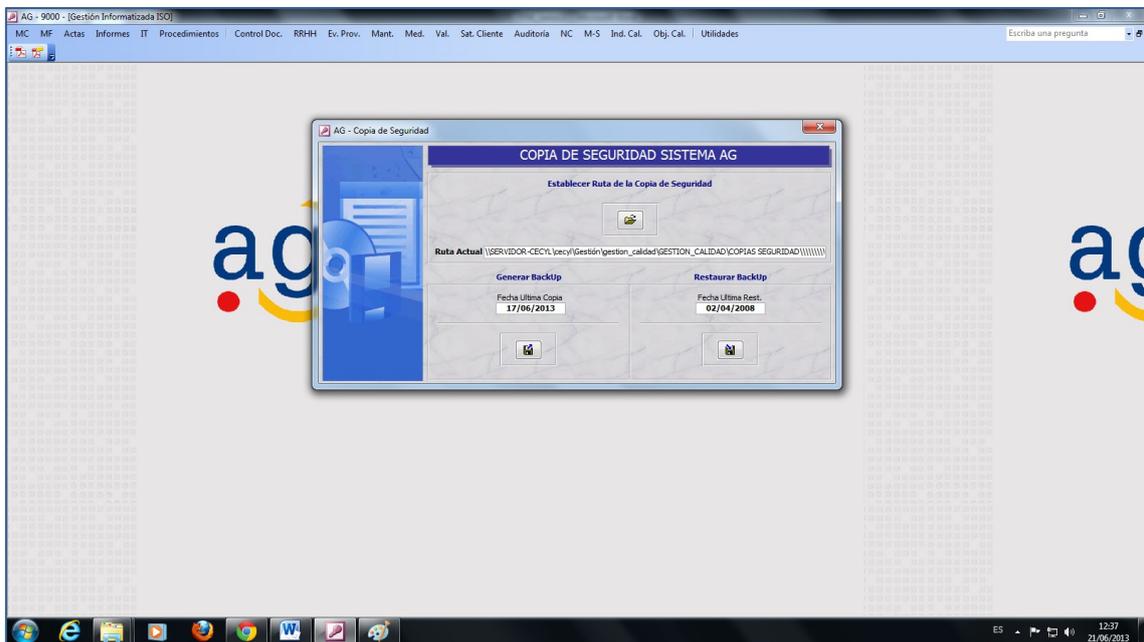


Figura 19. Copias de seguridad en Software AG9000

4.2. UNE 66181:2012

La Norma UNE 66181:2012 “Gestión de la calidad. Calidad de la formación virtual” ha sido elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 66 *Gestión de calidad y evaluación de la conformidad* cuya Secretaría desempeña AENOR. Anula a la anterior norma UNE 66181:2008 “Gestión de la calidad. Calidad de la formación virtual”, en la que está certificada Campus Educativo de Castilla y León.

La citada norma contiene el siguiente índice:

0. INTRODUCCIÓN
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. NORMAS PARA CONSULTA
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. MARCO CONCEPTUAL Y GUÍA DE USO
5. OFERTA FORMATIVA: DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN Y NIVELES DE CALIDAD

ANEXO A (Normativo) NIVELES DE RECONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD

ANEXO B (Normativo) NIVELES DE METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

ANEXO C (Normativo) NIVELES DE ACCESIBILIDAD

ANEXO D (Informativo) REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

ANEXO E (Informativo) AYUDA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS EN LOS QUE SE BASA EL DISEÑO DIDÁCTICO INSTRUCCIONAL

ANEXO F (Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

La imperiosa necesidad de evaluar convenientemente las acciones formativas de e-learning ha dado lugar a importantes iniciativas y experiencias a nivel mundial encaminadas a establecer estándares que permitan certificar su calidad como la Norma UNE 66181.

Ya son antiguos los mecanismos desarrollados para la parametrización de la calidad (Tait, 1997), así como del propio concepto de calidad (Harvey y Green, 1993), históricamente se han ido formando dos grandes tendencias en relación a la evaluación de la calidad de las instituciones y de los proyectos que utilizan el e-learning como actividad formativa:

Enfoque limitado a evaluar aspectos parciales tales como:

- ✓ Los materiales
- ✓ La Actividad Formativa
- ✓ Las plataformas tecnológicas
- ✓ La relación coste/beneficio
- ✓ Sistemas de evaluación Globales basados en modelos y/o normas de calidad estandarizadas y calidad total

En la actualidad, la norma UNE 66181 se propone como un ejemplo de síntesis de las dos tendencias mundiales en cuanto a los objetivos de verificación de la calidad en sistemas e-Learning hasta el punto de que ya el propio mercado lo exige.

Tal es así, que ya desde el año 2011 el Plan Avanza para el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento incluía como requisito la certificación en esta norma, señal de que es una necesidad en las empresas que quieran estar en un mercado tan competitivo y exigente como el actual.

Recientemente se ha aprobado el Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, que tiene por objeto introducir las modificaciones de la regulación de los certificados de profesionalidad en relación con el nuevo contrato para la formación y el aprendizaje, con la formación profesional dual, así como en relación con su oferta e implantación y con aquellos aspectos que dan garantía de calidad al sistema.

También normaliza los requerimientos para la acreditación de centros con oferta de teleformación, así como de sus tutores-formadores. Amplía la participación en la oferta formativa a los centros de iniciativa privada y establece medidas para favorecer la gestión eficaz de esta oferta y para mejorar el seguimiento de la calidad en el desarrollo de la actividad formativa.

En resumen, este nuevo Real Decreto exige la implantación de la UNE 66181:2012 para todas aquellas acciones formativas que tengan por objeto la obtención del certificado de profesionalidad.

Campus Educativo de Castilla y León S.A. posee la certificación de la UNE 66181:2008, y tras el correspondiente proceso de auditorías se encuentra inmerso en la actualización a la UNE 66181:2012 para poder llevar a cabo la certificación en dicha norma.

Las variaciones más sustanciales en la nueva Norma residen en los cambios en el “*factor Metodología de aprendizaje*”, denominado anteriormente “*Facilidad de asimilación*”. Este factor ha sufrido una importante renovación desapareciendo el subfactor “*Interactividad*”, siendo sustituido por tres nuevos subfactores que son:

- ✓ “Diseño didáctico-instruccional”
- ✓ “Recursos formativos y actividades de aprendizaje” y
- ✓ “Entorno tecnológico-digital de aprendizaje”.

De este modo, la valoración de este factor ya no se centra básicamente en la capacidad de la acción formativa para permitir que el alumno se relacionara dinámicamente con otros usuarios y con el propio contenido del curso, sino que también se le ha otorgado importancia al método didáctico, los instrumentos de evaluación, las tareas de aprendizaje, así como al propio entorno formativo.

5. RESULTADOS OBTENIDOS.

Se han finalizado con éxito las auditorías externas de seguimiento por la entidad acreditada (TÜV Rheinland) con el consecuente informe.

Los informes para las dos normas siguen el mismo esquema:

1. Conclusiones de la auditoría
2. Alcance
 - 2.1. Alcance de la certificación
3. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de contrato
4. Resultados de la auditoría
5. Puntos fuertes, oportunidades de mejora, comentarios y avisos
6. Consideraciones finales
 - 6.1. No conformidades (sólo si aplica)
 - 6.2. Múltiples emplazamientos (sólo si aplica)
 - 6.3. Plazos de entrega de plan de acciones y próxima auditoría
 - 6.4. Otras consideraciones

6. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

6.1. Alcance de la certificación

- ✓ Alcance de la certificación (para cada norma):
 - Formación no reglada, impartida a distancia (e-learning), de forma presencial o mixta, y dirigida al ámbito empresarial, particular y público.
 - Diseño y desarrollo de contenidos multimedia y consultoría tecnológica dentro del ámbito de la formación.
 - Centro de Idiomas
- ✓ No existen exclusiones en el caso de ISO 9001

6.2. Objetivos del Sistema de Calidad

Todos los objetivos que se muestran a continuación están debidamente cumplimentados, son medibles y cuantificables y están asignadas sus diferentes fases de ejecución/implantación y su análisis económico, aunque por petición de la empresa se efectuará un resumen de los mismos en vez de un análisis exhaustivo.

1. Establecer un Plan de Formación Interna para los trabajadores

Normalmente se efectúan cursos en la empresa a partir de la petición expresa de los trabajadores según sus necesidades. Se plantea la puesta en marcha de un Plan de Formación Interna con el que efectuar un análisis de necesidades del trabajador y de los cursos disponibles, ya sean acciones formativas de la propia empresa o externas.

2. Revisión del catálogo Formativo

Mejorar las acciones formativas ofertadas por Campus Educativo S.A., a medida que los alumnos, trabajadores y empresas colaboradoras vayan solicitando diferentes cursos o se detecte una necesidad expresa de las mismas en sus empresas. Por ejemplo, el Grupo Siro detectó que sus directivos necesitaban formación en *Habilidades Directivas* y se desarrolló una acción formativa expresa por petición de dicho cliente.

3. Implantación Sistema Gestión de Proyectos que mejore el control de la documentación

Con la implantación de este sistema se minorará la posibilidad de pérdida de información, pérdida de documentación y olvido de hitos clave en los proyectos gestionados por la empresa. Actualmente por el volumen de proyectos es imposible controlar el avance de las tareas de cada trabajador imputado a proyectos, o conlleva exceso de tiempo. Con la herramienta en línea todos los imputados a proyectos tendrán acceso de producción a la herramienta pudiendo contabilizar sus tareas según avancen con lo que se consigue un ahorro de tiempo y reducción de pérdida de información en un 100%

4. Realizar el Informe de Revisión por Dirección a finales de año

Hasta ahora, el informe de revisión realizado por la dirección se efectúa en el período transcurrido entre la auditoría interna y la externa. A partir de 2013, el Informe se efectuará a finales o principio del año natural. Con esto se aumenta el volumen de información para la toma de medidas correctoras y preventivas en aproximadamente el 20%.

5. Inscripción en el ROLECE

Realizar la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado. Este registro se crea en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 326 a 332 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

CECYL se inscribirá en este Registro ya que sus certificados acreditan frente a todos los órganos de contratación del sector público: Las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y clasificación, así como la concurrencia o no de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo. Esto facilitará la concurrencia a licitaciones públicas.

6. *Acreditación por el Instituto Cervantes*

Lograr la acreditación del Instituto Cervantes para ofrecer una enseñanza de español para extranjeros, con mayor valor añadido para los alumnos.

Esta acreditación traerá consigo un incremento del número de alumnos ELE en un 250%.

6.3. Evaluación de Proveedores

PONDERACIÓN PARA PROVEEDORES

Cada uno de los criterios se evaluará con una puntuación que va de 1 a 3 (siendo 1 la menor y 3 la mayor puntuación) como se muestra a continuación. La valoración total será la suma de cada uno de los criterios, estableciéndose como mínimo exigible 11 puntos y como máximo 21.

1. CRITERIOS PARA PROVEEDORES

Los criterios para la evaluación de los proveedores son los que se muestran a continuación:

Existencia de Sistemas de Calidad:

Evalúa la existencia o no de acreditaciones en Normas de Calidad.

- 1: Carece de sistemas de calidad, acreditaciones u homologaciones.
- 2: Está acreditado por alguna Administración Pública, o es proveedor oficial/homologado de alguna marca.
- 3: Tiene ISO 9001 u otro tipo de certificación de calidad reconocida.

Monopolio/Oligopolio Proveedor:

Evalúa si es el único proveedor que oferta un determinado producto.

- 1: Existen otros muchos proveedores fácilmente accesibles con ese mismo producto.
- 2: Existe pocos proveedores en el mercado con el mismo producto.
- 3: Único proveedor fácilmente accesible en el mercado con ese producto.

Convenios/Contratos de Colaboración:

Existencia de algún vínculo comercial o colaborativo con la empresa.

- 1: Proveedor desconocido.
- 2: Proveedor conocido.
- 3: Existe un convenio de colaboración o similar con la empresa, o vínculos societarios.

Por histórico:

Evalúa la trayectoria de la relación comercial con ese proveedor.

- 1: Rara vez se ha trabajado con él y no ha habido nada bueno a destacar/Nunca se ha trabajado con él.

2: Alguna vez se ha trabajado con él y cumple con lo pactado.

3: Es un proveedor habitual y con resultados satisfactorios.

Plazos de entrega:

Valoración entre la fecha de entrega real y la fecha de entrega acordada con el proveedor.

1: Rara vez cumple con las expectativas y parámetros.

2: Casi siempre cumple expectativas.

3: Siempre cumple expectativas.

Forma de pago y/o precio:

Condición económica del producto y posibles alternativas de abonar los servicios.

1: Forma de pago no conveniente o con una única forma de pago y/o precio por encima de la media del mercado

2: Posee al menos 2 opciones de pago y/o precio medio del mercado.

3: Varias de opciones de pago negociables y/o precio inferior a la media del mercado.

Proximidad Geográfica:

Evalúa la cercanía al puesto de trabajo.

1: Empresa extranjera.

2: Empresa nacional.

3: Empresa autonómica/local.

EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR:			
CRITERIOS	1	2	3
1. Existencia de Sistemas de Calidad			
2. Monopolio/Oligopolio Proveedor			
3. Convenios/Contratos de Colaboración			
4. Por Histórico			
5. Plazos de entrega			
6. Forma de pago y/o precio			
7. Proximidad Geográfica			
VALORACION:			

2. PONDERACIÓN PARA SUBCONTRATISTAS/AUTÓNOMOS

Se utiliza el mismo criterio que para la evaluación de proveedores (de 1 a 3).

Las entidades subcontratadas serán consideradas como proveedores. En el caso de formadores/autónomos se seguirá el siguiente control de procesos y criterios de evaluación.

EVALUACIÓN DEL SUBCONTRATADO:			
CRITERIOS	1	2	3
1. Existencia de Sistemas de Calidad			
2. Monopolio/Oligopolio Proveedor			
3. Convenios/Contratos de Colaboración			
4. Por Histórico			
5. Plazos de entrega			
6. Forma de pago y/o precio			
7. Proximidad Geográfica			
VALORACION:			

EVALUACIÓN DEL FORMADOR:			
CRITERIOS	1	2	3
1. Existencia de Sistemas de Calidad			
2. Monopolio/Oligopolio Proveedor			
3. Convenios/Contratos de Colaboración			
4. Por Histórico			
5. Plazos de entrega			
6. Forma de pago y/o precio			
7. Proximidad Geográfica			
VALORACION:			

3. CONTROL DE PROCESOS (SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN)

Control de procesos: Para controlar la calidad en el desarrollo de los servicios de formación subcontratados, todos los subcontratistas deberán cumplir por contrato con una serie de estándares de calidad de la formación:

- Responder en menos de 48 horas a las dudas de los alumnos.
- Capacidad, experiencia y formación exigida en cada caso.
- Dominio de la materia impartida.

Para hacer la evaluación de los subcontratistas, y al tener unos criterios de evaluación fijos en el programa AG9000 que se corresponden más con una evaluación a proveedores, se tendrán en cuenta las siguientes particularidades:

- Los docentes son personas físicas autónomas por lo que no tendrán sistemas de calidad, valorando entonces la formación y experiencia requerida para el ejercicio de la docencia a través de su Curriculum Vitae actualizado.

4. CRITERIOS PARA FORMADORES (AUTÓNOMOS)

Existencia de Sistemas de Calidad:

En este caso se evaluarán la formación y titulación del formador.

- 1: Carece de titulación/titulación suficiente.
- 2: Titulación suficiente en la materia a impartir.
- 3: Titulación suficiente en la materia a impartir y titulación/certificados de docencia.

Monopolio/Oligopolio Proveedor:

Se mide la dificultad de sustitución del formador por otro de similares características, siendo 3 un formador tan específico que resultaría muy complicada su sustitución.

- 1: En el mercado de trabajo hay muchos formadores similares.
- 2: Existe pocos formadores en el mercado con el mismo perfil.
- 3: Único formador fácilmente accesible en el mercado con ese perfil.

Convenios/Contratos de Colaboración:

Existencia de algún vínculo colaborativo con el formador.

- 1: Formador casual.
- 2: Formador habitual.
- 3: Formador TRADE.

Por histórico:

Evalúa la trayectoria de la relación profesional con ese formador.

- 1: Rara vez se ha trabajado con él y no ha habido nada bueno a destacar/Nunca se ha trabajado con él.
- 2: Alguna vez se ha trabajado con él y cumple con lo pactado.
- 3: Es un formador habitual y con resultados satisfactorios.

Plazos de entrega:

Valoración entre la fecha de entrega real y la fecha de entrega acordada con el formador.

- 1: Rara vez cumple con las expectativas y/o parámetros.
- 2: Casi siempre cumple expectativas.
- 3: Siempre cumple expectativas.

Forma de pago y/o precio:

Condiciones económicas y posibles alternativas de abonar los servicios de formación.

- 1: Pago por adelantado y/o precio por encima de la media del mercado.
- 2: Posibilidad de negociación de los pagos y/o precio medio del mercado.
- 3: Varias de opciones de pago negociables y/o precio inferior a la media del mercado.

Proximidad Geográfica:

Evalúa la cercanía al puesto de trabajo y las dietas por desplazamiento.

- 1: Alto gasto en dietas de desplazamiento.
- 2: Misma provincia, dietas de desplazamiento aceptable.
- 3: Misma localidad sin dietas de desplazamiento.

6.4. Elaboración de Indicadores.

1. ACEPTACIÓN DE PRESUPUESTOS DE EMPRESA

Objeto: Establecer el grado de eficacia de nuestro proceso de contratación.

$$\text{Indicador 1 (\%)} = \frac{\text{Nº de presupuestos aceptados}}{\text{Nº de presupuestos presentados}} \times 100$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior al 33%

Recopilador de datos: Dirección

Reporte: Trimestral

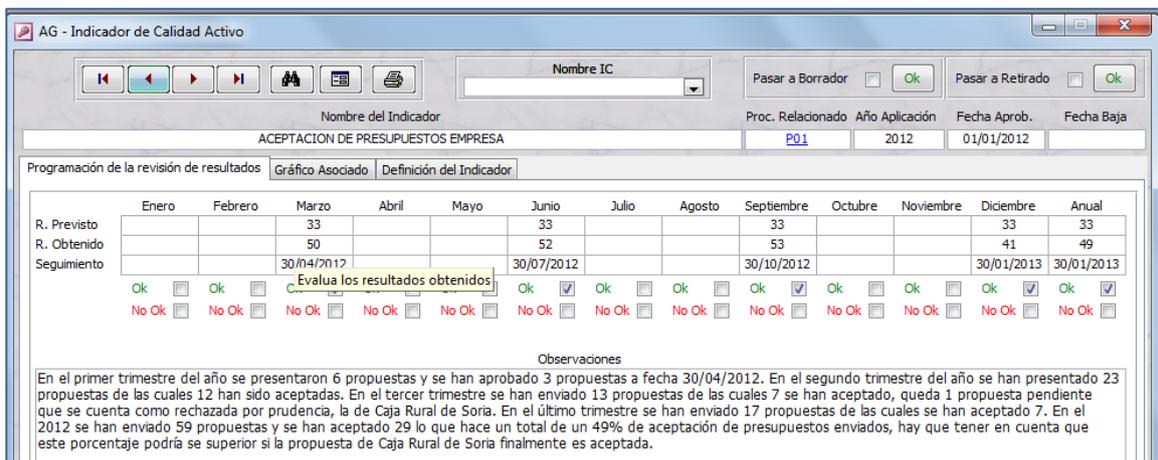


Figura 19. Resultado del Indicador 1 en Software AG9000.

2. Nº DE ALUMNOS PARTICULARES MATRICULADOS QUE SE MATRICULAN EN EL SIGUIENTE NIVEL

Objeto: Comprobación de los alumnos particulares que se matriculan en un nivel y después en el siguiente (alumnos reiterativos).

Indicador 2 (%)

$$= \frac{\text{Nº alumnos particulares matriculados en nivel "x" que se matriculan en nivel "x + 1"}}{\text{Nº de alumnos particulares matriculados en el nivel "x"}} \times 100$$

$$X = \text{puede ser nivel } A1, A2, B1, B1+, B2$$

$$X + 1 = \text{puede ser nivel } A2, B1, B1+, B2, B2 +$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior al 10%.

Recopilador de datos Responsable de Formación.

Reporte: Anual

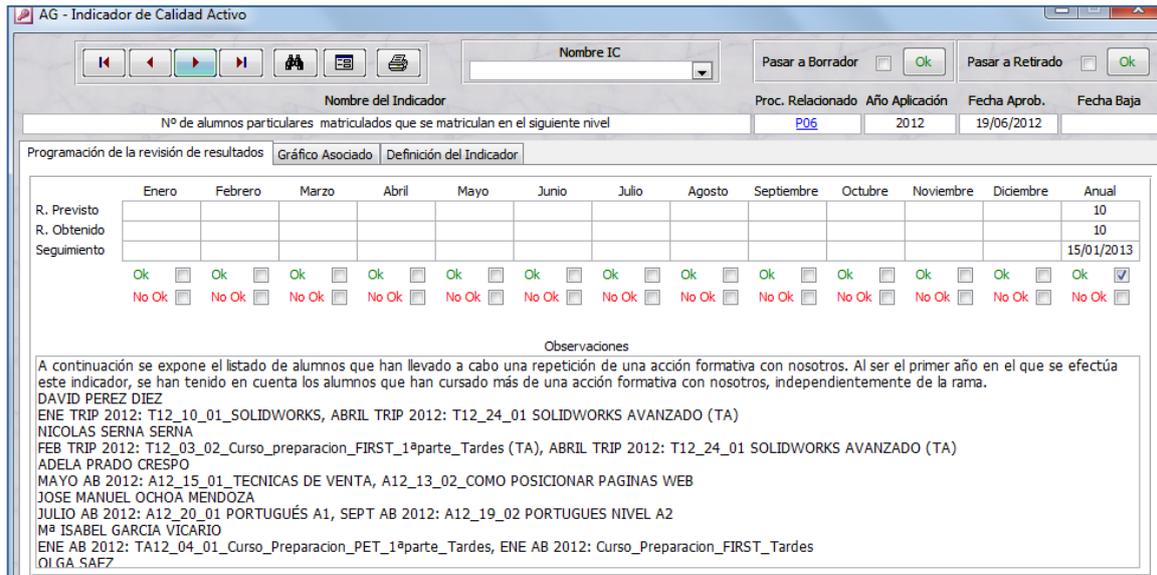


Figura 20. Resultado del Indicador 2 en Software AG9000.

3. MEJORAS/SUGERENCIAS (2012 + SIGUIENTES)

Objeto: Establecer número de sugerencias / mejoras por año (media ponderada). Dato calculado y emitido por el AG 9000.

Indicador 3 = Número del total de las Mejoras y Sugerencias (abiertas y cerradas)

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior a 2 trimestrales.

Recopilador de datos: Responsable de Calidad

Reporte: Trimestral



Figura 21. Resultado del Indicador 3 en Software AG9000.

4. TASA DE CONVERSIÓN

Objeto: Controlar el número de solicitudes de información que terminan convirtiéndose en matrículas.

$$\text{Indicador 4 (\%)} = \frac{\text{Nº de matrículas}}{\text{Nº de solicitudes de información}} \times 100$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior al 16%.

Recopilador de datos: Responsable de Formación.

Reporte: Semestral

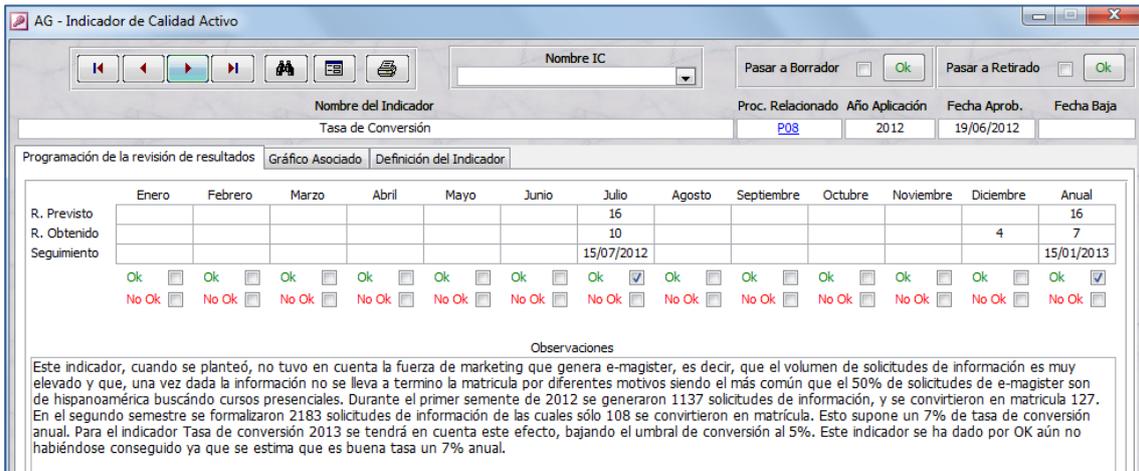


Figura 22. Resultado del Indicador 4 en Software AG9000

5. PUNTUALIDAD EN EL MANTENIMIENTO

Objeto: Controlar la puntualidad en la realización del mantenimiento de equipos, es decir, que se respeten las fechas programadas para el mantenimiento y no se retrasen más de 15 días.

Indicador 5

= Número de mantenimientos que se desplazan de su fecha programada en más de 15 días

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior al 16%.

Recopilador de datos: Responsable de Calidad.

Reporte: Semestral



Figura 23. Resultado del Indicador 5 en Software AG9000

6. COEFICIENTE DE SOLVENCIA

Objeto: El coeficiente de solvencia mide el grado de liquidez para hacer frente a los pagos a corto plazo y sirve para controlar la estabilidad financiera de la empresa.

$$\text{Indicador 6} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Calificación de Aptitud: Grado de Liquidez para hacer frente a los pagos a corto plazo. Valor optimo entre 1 y 2. Si es inferior a 1 indica inestabilidad Financiera. Si es muy elevado puede influir en los resultados.

Recopilador de datos: Dirección.

Reporte: Cuatrimestral

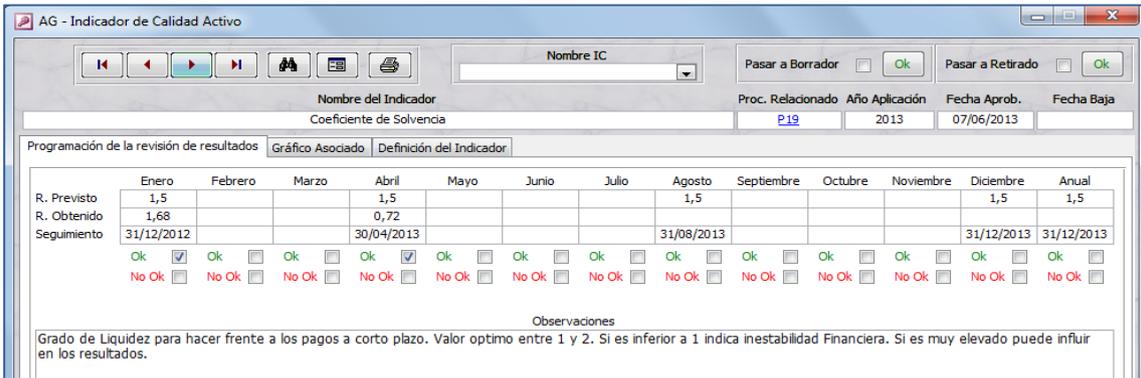


Figura 24. Resultado del Indicador 6 en Software AG9000

7. SATISFACCIÓN GLOBAL ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES

Objeto: Este indicador representa la media de puntuación obtenida en la pregunta “satisfacción global de la acción formativa” por todas las encuestas de satisfacción realizadas a todos los alumnos de las Acciones Formativas Presenciales.

$$\text{Indicador 7} = \frac{\sum \text{Valoración de los alumnos en presencial}}{\text{Nº alumnos}}$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior a 7 sobre 10.

Recopilador de datos: Responsable de Calidad.

Reporte: Trimestral



Figura 25. Resultado del Indicador 7 en Software AG9000

8. SATISFACCIÓN GLOBAL ACCIONES FORMATIVAS FUNDACIÓN TRIPARTITA

Objeto: Este indicador representa la media de puntuación obtenida en la pregunta “satisfacción global de la acción formativa” por todas las encuestas de satisfacción realizadas a los alumnos de las Acciones Formativas acogidas a la Fundación Tripartita.

$$\text{Indicador 8} = \frac{\sum \text{Valoración de los alumnos en Tripartita}}{\text{N}^{\circ} \text{ alumnos}}$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior a 7 sobre 10.

Recopilador de datos: Responsable de Calidad.

Reporte: Trimestral

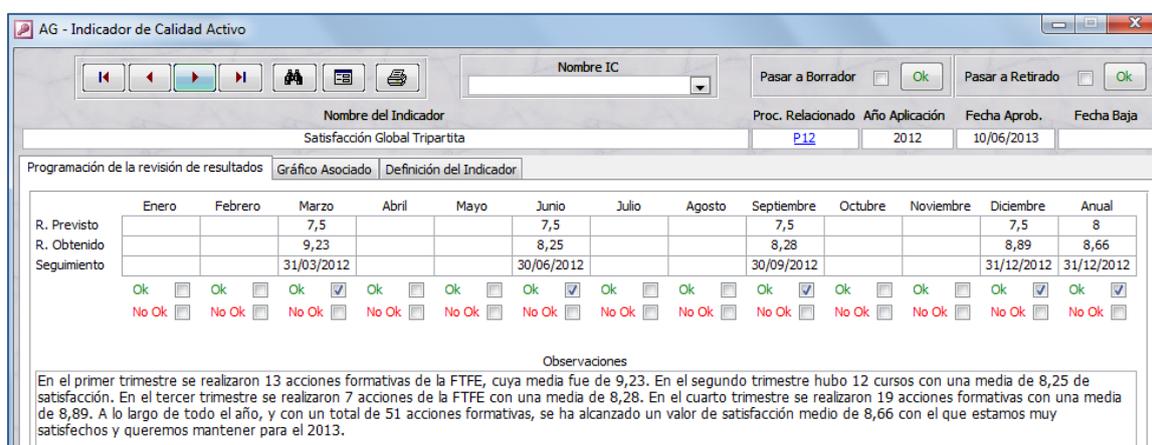


Figura 26. Resultado del Indicador 8 en Software AG9000

9. SATISFACCIÓN GLOBAL ACCIONES FORMATIVAS ON LINE

Objeto: Este indicador representa la media de puntuación obtenida en la pregunta “satisfacción global de la acción formativa” por todas las encuestas de satisfacción realizadas a todos los alumnos de las Acciones Formativas acogidas a la Fundación Tripartita.

$$\text{Indicador 9} = \frac{\sum \text{Valoración de los alumnos en Tripartita}}{\text{N}^{\circ} \text{ alumnos}}$$

Calificación de Aptitud: Para ser apto debe ser superior a 7 sobre 10.

Recopilador de datos: Responsable de Calidad.

Reporte: Trimestral



Figura 27. Resultado del Indicador 9 en Software AG9000

6.5. Procedimientos

La Actividad de Campus Educativo S.A. se viene desarrollando de acuerdo a unos estándares concretos, resumidos en 19 procedimientos, todos ellos debidamente cumplimentados con fecha de creación, fecha de última edición, número de edición activa, las Instrucciones Técnicas relacionadas y los modelos a los que alude en cada Procedimiento, junto a su ubicación en carpetas físicas y digitales.

El resumen de todos los procedimientos, expuesto en el Manual de Calidad, se muestra a continuación:

- ✓ Siguiendo las tendencias del mercado de la formación no reglada, el departamento de atención al cliente, la Dirección, el área de marketing y comunicación, y el área de formación realizan el procedimiento “P01 Gestión Comercial y Captación de alumnos”.
- ✓ Según se efectúe la detección de una oportunidad o nicho de mercado, o la demanda de un cliente específico, se procede a la puesta en marcha del procedimiento “P02 Diseño de Acciones Formativas”.
- ✓ De los cursos ya recogidos en el catálogo formativo, y de los de nueva inclusión que resultan de la aplicación del procedimiento “P02 Diseño de Acciones Formativas”, Formación planifica el curso y propone a Dirección fechas de inicio y fin, la necesidad o conveniencia de contratar profesores, subcontratar instalaciones (en acciones presenciales y/o semipresenciales) y/o servicios de formación, y determinación de horario según lo establecido en el procedimiento “P03 Acciones Formativas de Catálogo”.
- ✓ Si un cliente nos notifica unas necesidades expresas de formación y requisitos no descritos en el “P03 Acciones Formativas de Catálogo”, se pone en marcha el procedimiento “P04 Acciones Formativas a Demanda”.

- ✓ Una vez diseñados y determinados los cursos a ofertar en modalidad e-learning la ejecución de la acción formativa se rige según el procedimiento “P05 Formación e-learning”.
- ✓ El Centro de Idiomas de Grupo Campus Educativo tiene ciertas particularidades en cuanto a su estructura y organización respecto de otras áreas formativas de la sociedad, por lo que tiene un procedimiento específico recogido en “P06 Centro de Idiomas”.
- ✓ Tanto para la formación online “de catálogo” como para la formación e-learning “a demanda” se precisa de contenidos multimedia educativos, como parte integrante de un todo dentro del ciclo de la acción formativa no presencial, por lo que se sigue un procedimiento escrito “P07 Producción contenidos multimedia”.
- ✓ La tramitación de solicitudes y matrículas siguen un procedimiento concreto recogido en “P08 Tramitación Solicitudes Información y Matrícula”.
- ✓ Una vez diseñada la acción formativa según P02 “Diseño de Acciones Formativas” y planificada su ejecución, Dirección designa al Tutor que se va a responsabilizar de dicha acción formativa a propuesta de Formación “P09 Tutorización formación e-learning”.
- ✓ El Responsable de Compras es quien recibe de los responsables del resto de áreas y departamentos de la empresa, incluida Dirección, las necesidades de compras o subcontrataciones para su tramitación según: “P10 Gestión de Compras y Subcontrataciones”.
- ✓ La selección y evaluación de los proveedores y subcontratistas es realizada por Dirección, pudiendo delegar en cualquier otro departamento, atendiendo a distintos criterios, siendo el Responsable de Calidad quien realiza el control de la selección y evaluación, según “P11 Selección de Evaluación Proveedores-Subcontratistas”.
- ✓ El Responsable de Calidad, con las personas que considere necesarias, diseña las encuestas según “P12 Gestión Satisfacción Clientes”.
- ✓ El Responsable de Calidad registra aquellos equipos objeto de Mantenimiento y planifica el mantenimiento, siguiendo las indicaciones de cada mantenimiento descritas en “P13 Mantenimiento Equipos”.
- ✓ Reclutar, seleccionar y contratar al personal adecuado para desarrollar las funciones que un puesto requiere, se realiza según “P14 Gestión de los Recursos Humanos”.
- ✓ El control de todos los documentos se recoge en “P15 Control Documentos y Registros”.
- ✓ El procedimiento “P16 Auditorías Internas Sistemas Calidad” indica los pasos a seguir a la hora de realizar la Auditoría interna anual del sistema de gestión de calidad.

- ✓ La identificación de las no conformidades y su eliminación y el registro y realización de acciones reparadoras, correctoras, preventivas y mejora sugerencia se recogen en “P17 No Conformidad, AC, AP y Sugerencias”.
- ✓ El control de los Objetivos de Calidad e Indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad siguen el procedimiento descrito en “P18 Objetivos Indicadores Calidad”.
- ✓ Todos los procesos de Gestión de facturación por ventas, gestión de cobros, gestión de facturación por compras, control de pagos, control de tesorería, y contabilidad analítica aparecen reflejados en “P19 Contabilidad Analítica”.

En el Anexo 4 viene recogido un ejemplo de los Procedimientos (Procedimiento 3)

6.6. Instrucciones Técnicas

Existen 6 instrucciones técnicas relacionadas con el Sistema de Calidad de la Empresa:

- ✓ IT-01 Actuación en caso de evacuación
- ✓ IT-02 Actuación en caso de emergencia médica
- ✓ IT-03 Actuación en caso de incendios
- ✓ IT-04 Mantenimiento de equipos
- ✓ IT-05 Niveles de Calidad de los Factores de Satisfacción para la Evaluación de la Oferta Formativa
- ✓ IT-06 criterios de evaluación de proveedores-subcontratistas

7. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

7.1. Matriz DAFO

A continuación se realiza una matriz DAFO para definir y evidenciar el ciclo de mejora continua o PDCA (también llamado ciclo de Deming) con una propuesta de acciones específicas de optimización.

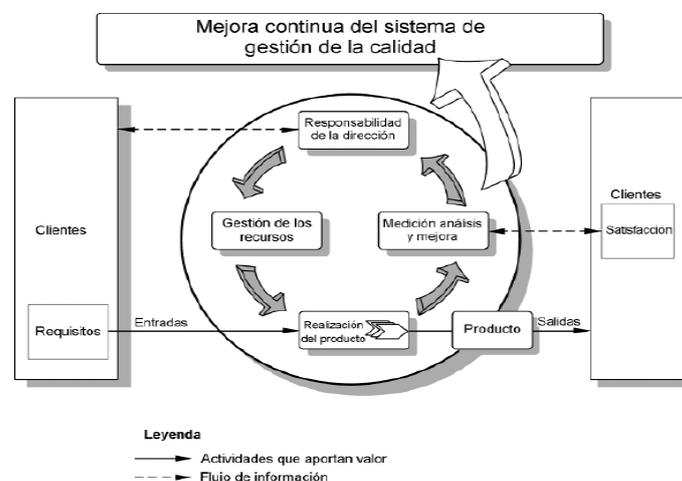


Figura 28. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

DEBILIDADES

1. La organización no tiene objetivos relacionados con la prestación del servicio.
2. No existe un informe global completo acerca de la satisfacción de los clientes.
3. No existen evidencias documentales de las pruebas orales que los profesores de idiomas realizan a los alumnos para definir su nivel.
4. No se puede evidenciar que en algunos cursos se haya realizado la valoración de la eficacia de la formación en contra de lo establecido en Procedimiento de RR.HH y en la propia norma de referencia.

FORTALEZAS

1. Se han realizado modificaciones en los procedimientos y se han incluido diagramas de flujo en todos ellos facilitando su comprensión.
2. El Área Técnica está trabajando en una aplicación para la categorización de incidencias y respuesta a las mismas.
3. Se observa una atención muy personalizada al alumno en el momento de solventar cualquier incidencia que pueda plantearse. Orientación en exclusiva al cliente.
4. Existe un gran compromiso por parte de la Dirección y el Dpto. de Calidad en la mejora del sistema.
5. La empresa proporciona un ambiente adecuado para la consecución de los trabajos y el bienestar de todo el personal.

AMENAZAS

1. Las actividades relacionadas con las tutorías que hacen los profesores no se especifican en profundidad.
2. Cada vez más empresas de formación se suman al mercado y ofertan servicios similares.
3. Algunos de los objetivos del sistema de calidad no son medibles y cuantificables, más que objetivos son mejoras.

OPORTUNIDADES

1. En la actualidad, tener un sistema de calidad implantado es símbolo de confianza ante clientes y accionistas.
2. Implantación de certificación de los títulos propios de idiomas por la Universidad Internacional Isabel I de Castilla.
3. Existe información acerca de la economía de la empresa que se podría utilizar para incluir indicadores de ratios económicos y de mejora y de aquellos procesos clave del servicio.
4. Los trabajadores forman un equipo joven, dinámico y ambicioso con formación universitaria.

8. ESTUDIO DE VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.

- ✓ Coste previsto del programa AG: 3000€
- ✓ Coste real software más 50 horas de formación 7.850€
- ✓ Coste real auditoria interna realizado por consultoría TESTA: 450€ (una cada año)
- ✓ Coste real auditoria externa de certificación: 4.248€
- ✓ Coste real auditoria externa de seguimiento: 850€.

Análisis beneficio/coste: Se reducen significativamente los tiempos de gestión del Sistema de Gestión, tanto en la gestión de documentación, como en la gestión de información, siendo ésta inmediata.

9. CONCLUSIONES EXTRAIDAS.

Con anterioridad a la implantación del sistema de calidad, la empresa presentaba un mayor porcentaje de errores, los puestos no acababan de definirse y las tareas, ahora plasmadas en instrucciones técnicas y procedimientos, no estaban claramente determinadas.

Actualmente la definición del sistema de calidad ha supuesto un cambio sustancial en la metodología de trabajo:

- Se han creado fichas de trabajo, donde referenciar la contratación de un posible colaborador.
- Cada trabajador tiene descrito su sistema de trabajo recogido en procedimientos e instrucciones técnicas.
- Progresivamente, los trabajadores están cambiando la cultura del trabajo. La recopilación de evidencias ya no supone un "castigo", sino al contrario, se toma como algo intrínseco, propio del puesto, no como una tarea a mayores del trabajo. Al final se trata de que la empresa tenga una mejora continua para aumentar esa productividad.

10. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DIGITALES

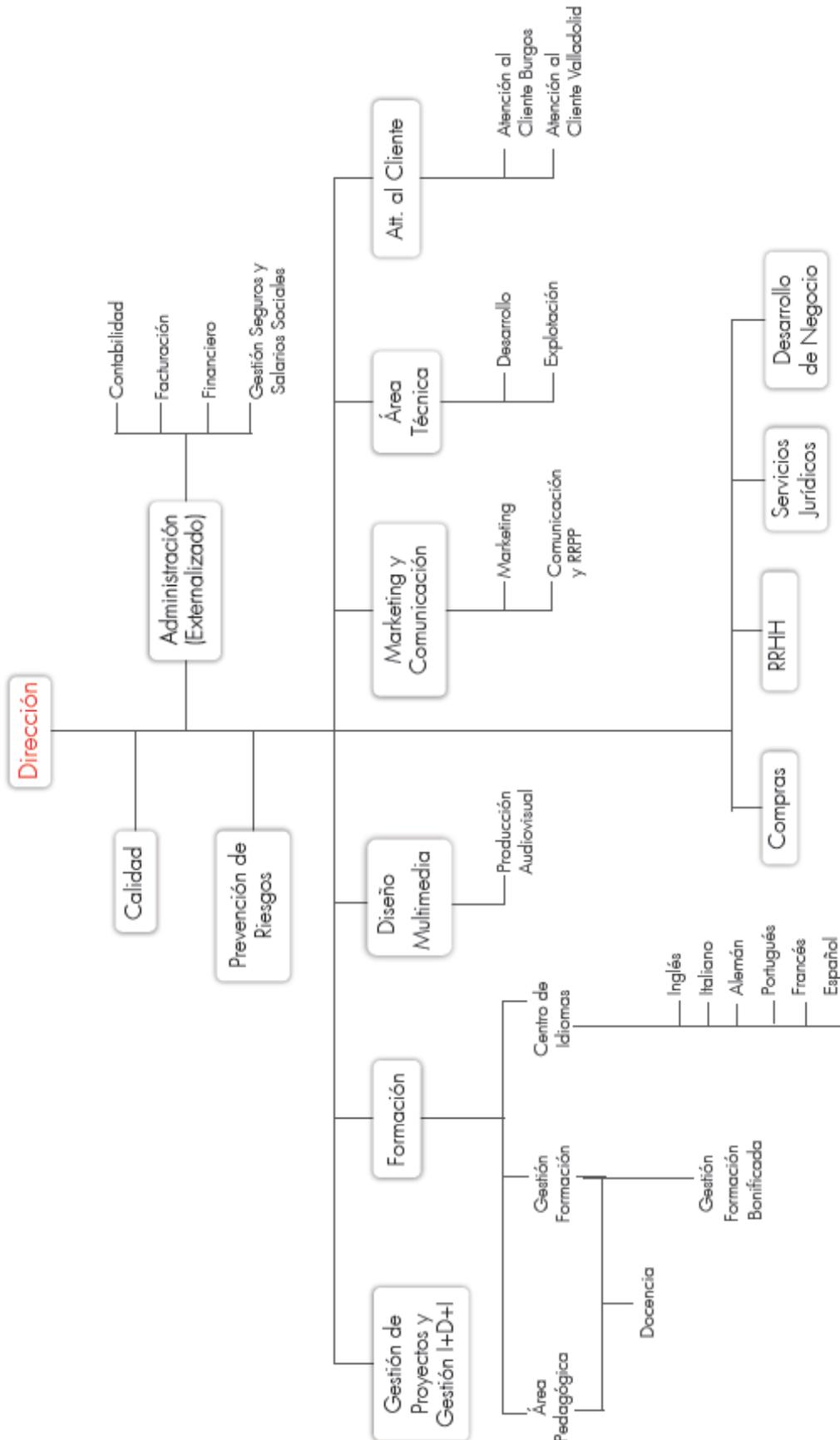
- ✓ *Apuntes de introducción a la Calidad*. José María García Terán. Escuela de Ingenieros Industriales. Valladolid. Máster en Gestión de la Prevención de Riesgos laborales, calidad y medio ambiente.
- ✓ <http://cecyl.es/>
- ✓ <http://www.ui1.es/>
- ✓ <http://www.aenor.es/>
- ✓ <http://www.tuv.com/es/spain/home.jsp>
- ✓ <http://www.testa.tv/>

11. ANEXOS.

11.1. Anexo 1: Normativa aplicable

NUMERO	NOMBRE	Fecha de Actualización
N01	Convenio Colectivo Formación No Reglada	03/11/2008
N02	Revisión Convenio Colectivo 2009	04/05/2009
N03	Prevención de Riesgos Laborales	02/11/2008
N04	Estatuto de los Trabajadores	02/11/2008
N05	ISO 9001:2008	05/10/2011
N06	UNE_66181_2012_Calidad_Formacion_Virtual	10/06/2013
N07	Igualdad Oportunidades	02/11/2008
N08	Discapacidad TIC	02/11/2008
N09	Protección de Datos de Carácter Personal	02/11/2008
N10	IVA	16/05/2013
N11	Firma Electrónica	16/05/2013
N12	Libertad Sindical	16/05/2013
N13	Cualificación y Formación Profesional	16/05/2013
N14	Subsistema de Formación Profesional	16/05/2013
N15	Certificados Profesionalidad Online2013	16/05/2013
N16	Regulación Inscripción Registro EFP	16/05/2013
N17	Formación Continua Empresas	16/05/2013
N18	Marco Común Europeo de las Lenguas	16/05/2013
N19	Registros y notificaciones telemáticas	16/05/2013
N20	Subsistema de Formación Profesional Empleo	16/05/2013
N21	Cuestionario Evaluación de Calidad	16/05/2013
N22	Contratos Sector Público	16/05/2013
N23	Ley General de Consumidores	16/05/2013
N24	Consumidores CyL	16/05/2013
N25	Ley de Arbitraje	16/05/2013
N26	Enseñanza Distancia Centros Privados	16/05/2013
N27	Regulación Enseñanza Distancia	16/05/2013
N28	Cotizaciones Seguridad Social	16/05/2013
N29	Resolución Cuestionario Evaluación	16/05/2013
N30	Constitución Española	03/11/2008
N31	Convenio Colectivo Formación No Reglada 2011	16/05/2013
N32	Acceso Electrónico SP	16/05/2013
N33	30/1992 Administrativo Común	16/05/2013
N34	TRLSS	16/05/2013
N35	Tabla de Equivalencias Idiomas 2008	16/05/2013
N36	Subsistema FP Continua	16/05/2013
N37	Código Civil	03/11/2008

11.2. Anexo 2: Organigrama departamental



11.3. Anexo 3: Modelos para el Control de Documentación

NUMERO	NOMBRE	Fecha Actualización
F-01-01	"Catálogo de servicios"	24/01/2012
F-01-02	"Presupuestos de acción formativa"	07/06/2012
F-01-03	"Modelo de contrato"	07/06/2012
F-01-04	"Solicitud de información de empresas o instituciones"	30/03/2011
F-01-05	"Solicitud de información particulares"	07/06/2012
F-01-06	"Ficha preinscripción particulares"	07/06/2012
F-02-01	"Diseño Cursos"	27/01/2012
F-02-02	"Modelo calendario"	03/04/2012
F-02-03	"Propuesta formativa"	17/01/2013
F-02-04	"Cuestionario FTFE"	14/12/2010
F-02-05	"Cuestionario Online"	29/04/2013
F-02-06	"Cuestionario Presencial"	29/04/2013
F-03-01	"Datos Participantes"	31/03/2011
F-03-02	"Datos Empresas"	31/03/2011
F-03-03	"Recibí de material"	12/06/2012
F-03-04	"Control de Asistencia"	12/06/2012
F-03-05	"Certificado Aprovechamiento"	12/06/2012
F-03-06	"Certificado Aprovechamiento FTFE"	12/06/2012
F-05-01	"Adhesión convenio agrupación"	31/03/2011
F-05-02	"Certificado de cofinanciación"	31/03/2011
F-05-03	"Incidencia/Avería"	29/03/2011
F-08-01	"Modelo factura"	07/06/2012
F-08-02	"Modelo recibo"	07/06/2012
F-09-01	"Guía de uso de la plataforma"	22/05/2013
F-09-02	"Plan de Trabajo"	22/05/2013
F-09-03	"Recomendaciones de estudio"	22/05/2013
F-09-04	"Manuales del curso"	22/05/2013
F-09-05	"Guía docente"	22/05/2013
F-09-06	"Evaluación final particulares"	22/05/2013
F-09-07	"Informe de Evaluación"	22/05/2013
F-11-01	"Criterios evaluación proveedores/Subcontratas"	06/05/2013
F-11-02	"Evaluación proveedores"	03/05/2013
F-11-03	"Incidencias proveedores"	29/03/2011
F-12-01	"Hoja de Reclamaciones"	15/06/2012
F-13-01	"Registro de mantenimiento"	16/05/2013
F-14-01	"Política de Calidad "	16/05/2013
F-14-02	"Organigrama Departamental"	16/05/2013
F-14-03	"Listado detallado del Organigrama"	26/04/2013
F-14-04	"Extensiones Telefónicas"	16/05/2013
F-14-05	"Dietas"	10/04/2013
F-14-06	"Nóminas"	16/05/2013
F-14-07	"Ficha detección necesidades formativas"	20/12/2010
F-19-01	"Remesas Facturación"	29/04/2013

11.4. Anexo 4: Ejemplo de Procedimientos

TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO	ACCIONES FORMATIVAS DE CATÁLOGO	Procedimiento P03
OBJETIVO	Determinar los procesos de planificación, ejecución, seguimiento, control, evaluación y cierre de las acciones formativas de catálogo.	Edición 4
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Será de aplicación a las actividades de formación de catálogo ofertadas.	Fecha: 29/03/2013
IT Relacionadas	IT-05 Niveles de Calidad de los Factores de Satisfacción para la Evaluación de la Oferta Formativa	Aprobación: 16/05/2013

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PLANIFICACIÓN:

De los cursos ya recogidos en el catálogo formativo, y de los de nueva inclusión que resultan de la aplicación del procedimiento de P02 "*diseño de acciones formativas*", Formación planifica el curso y propone a Dirección fechas de inicio y fin, la necesidad o conveniencia de contratar profesores, subcontratar instalaciones (en acciones presenciales y/o semipresenciales) y/o servicios de formación, y determinación de horario. Se aplica, en su caso, el procedimiento P10 "*Gestión de Compras y Subcontrataciones*".

Los datos de los alumnos interesados en los cursos de catálogo proceden de las distintas fuentes de captación de alumnos particulares según P01 "*Gestión Comercial y Contratación*", o bien son suministrados por la Empresa/Administración Cliente a Formación, siendo custodiados a los efectos del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD) y su desarrollo normativo. Estos datos se registran con el F-03-01 "*Datos Particulares*" o F-03-02 "*Datos Empresas*".

Los datos de los alumnos matriculados quedan registrados en el gestor de clientes CRM.

Con suficiente antelación al comienzo del curso, el profesor asignado para impartir el curso prepara la documentación que va a necesitar para su impartición, o solicita, en su caso, las compras o subcontrataciones que estime necesarias, siendo de aplicación el procedimiento P10 "*Gestión de Compras y Subcontrataciones*".

EJECUCIÓN:

El alumno, de forma individual, es convocado con suficiente antelación en fecha, lugar y hora (cursos presenciales/semipresenciales) o tal y como se indica en P05 "*Formación e-learning*" para los cursos online/semipresenciales.

El día del comienzo del curso, el Profesor entrega a los alumnos la documentación necesaria para la impartición del mismo, en formato papel o en archivo digital, en su caso. En formación presencial, se dejará constancia de la entrega de material físico en el *F-03-03 "Recibí de material"* en aquellos casos en que la acción sea bonificable.

El curso se ejecutará según lo planificado, por el/los Profesor/es asignado/s, en coordinación con el Área de Formación, en base a sus conocimientos y experiencia.

En la formación presencial, El PROFESOR cada día de curso pasará a los alumnos *el F-03-04 "Control de Asistencia"*. En el caso de la ausencia reiterada de algún alumno, el Profesor lo comunicará a Formación, que contactará con el alumno, con el fin de conocer la incidencia y tratarla de forma personalizada. Si el alumno procede de Empresa/Administración la incidencia se comunica al cliente para su puesta en conocimiento.

En módulos de formación e-learning, será de aplicación lo establecido en P05-Formación e-learning.

SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN Y CIERRE:

Durante el curso o al finalizar el mismo, el Profesor o la organización entregará a los asistentes al curso un Cuestionario de Satisfacción de Alumnos según los modelos *F-02-04 "Cuestionario FTFE"* o *F-02-05 "Cuestionario Online"* o *F-02-06 "Cuestionario Presencial"* para ser cumplimentados. Los resultados de esta evaluación serán procesados como se explica en el procedimiento *P12 "Gestión Satisfacción Clientes"*. La diseminación de datos corresponde a Formación, que reportará de los resultados a Dirección y al cliente, en su caso.

En acciones formativas e-learning, es Formación quien indica al Área Técnica que introduzca el cuestionario de calidad en la plataforma de teleformación. En este caso, la diseminación de datos corresponde también a Formación.

El docente informa a Formación de cualquier incidencia planteada por los alumnos o que sea detectada por si mismo, con el fin de poder solventarlas inmediatamente. El Responsable De Formación decide si dicha incidencia es susceptible de considerarse como NO CONFORMIDAD, registrándola en Parte de No Conformidad (AG) y actuando como se explica en el proceso de *P17 "No Conformidad, AC, AP y Sugerencias"*.

Sistema de evaluación: Los criterios de evaluación los establece, según el curso, modalidad y temática, el área de Formación en coordinación con el/los docente/s (normalmente se aplica el sistema de evaluación continua). Durante el curso o al finalizar el mismo, el Profesor podrá realizar exámenes para determinar el grado de conocimiento adquirido por los alumnos.

Cierre: En los cursos en los que así se haya ofertado, y para los alumnos que hayan superado los objetivos establecidos, se expedirá y se hará entrega de un Certificado de Aprovechamiento, según los *F-03-05 "Certificado Aprovechamiento"* o *F-03-06 "Certificado Aprovechamiento FTFE"* para alumnos que bonifican su formación, al final del mismo.

Finalizado el curso de formación de catálogo, el Dpto. De Formación, gestiona la bonificación en caso de ser bonificada, o hace llegar los datos precisos al cliente/empresa que decide asumir los procesos de bonificación.

La documentación generada en este procedimiento es archivado por el Dpto. De Formación en el soporte informático o en la carpeta del curso (soporte papel).

DOCUMENTOS

CÓDIGO	MODELO
F-03-01	"Datos Particulares"
F-03-02	"Datos Empresas"
F-03-03	"Recibí de material"
F-03-04	"Control de Asistencia"
F-03-05	"Certificado Aprovechamiento"
F-03-06	"Certificado Aprovechamiento FTFE"

CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA EDICIÓN	MODIFICACIONES
1	08/04/2011	Primera edición.
2	09/04/2011	Se incluyen los formatos de documentos relacionados.
3	14/06/2012	Se incluyen las recomendaciones del auditor interno y se redacta de nuevo para reflejar la realidad de la CECYL.
4	16/05/2013	Se incluye el cuadro de modificaciones y cuadro de modelos de documentos. Se incluye el flujograma del procedimiento.

FLUJOGRAMAS: P03 - ACCIONES FORMATIVAS DE CATÁLOGO

