

IES LOS BOLICHES

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2001/1748/ER/41	Nº INFORME: 7	TIPO DE AUDITORÍA: Renovación
NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN ISO 9001:2008	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

Nº EXPEDIENTE:	Nº INFORME:	TIPO DE AUDITORÍA:
NORMA DE APLICACIÓN:	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Nº EXPEDIENTE:	Nº INFORME:	TIPO DE AUDITORÍA:
NORMA DE APLICACIÓN:	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: **2014-05-12 y 13**

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE ANDALUCÍA
Dirección	CL FRASCUELO, 12 29640 - FUENGIROLA(MALAGA) España
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. Juan Miguel MUÑOZ SÁNCHEZ (Representante de la Dirección)

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	D. Carlos JIMÉNEZ MATOSO	CJM

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

Sin modificación de alcance (ver Hoja de Datos Adjunta).

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría son: determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada con los criterios de auditoría, evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, así como evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

(Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)

No proceden Objetivos específicos adicionales.

Se Indicará en el resumen de auditoría si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...)

Ninguna situación ha afectado a la consecución de los objetivos.

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

Sin cambios significativos.

Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la eficacia del sistema de gestión.

La actuación ha consistido en la auditoría de Renovación del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. Como resultado se evidencia que dicho sistema se encuentra adecuadamente implantado, sin detectarse no conformidades que reflejar en el presente informe.

Con respecto a una serie de aspectos de especial interés para la norma ISO 9001:2008, destacar:

Satisfacción del Cliente: La organización mide la percepción de la satisfacción de sus clientes a través de encuestas de satisfacción.

- Metodología: Se han recogido cuestionarios de satisfacción de una muestra representativa de su universo de clientes (alumnos, familias). La encuesta se realiza ajustándose al curso académico correspondiente. El cuestionario determina un conjunto de preguntas puntuadas en una escala 0-5, utilizándose como medición significativa una pregunta de satisfacción general.
- Resultados: A fecha de auditoría no se dispone de los resultados del curso actual. Los resultados obtenidos en cursos anteriores, adaptados a escala 1-10, años son los siguientes:

Satisfacción	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013
Satisfacción Alumnos	3,57	3,54	3,72
Satisfacción Familias	3,66	3,41	3,84
Satisfacción Empresas - Comercio			4,88
Satisfacción Empresas – Gestión	4,57	4,64	5,00
Satisfacción Empresas - Administración			4,33
Dato Sectorial Aenor	8,28(2011)	8,16(2012)	8,15(2013)

En relación al conjunto de datos, destaca a la Satisfacción de Empresas con los alumnos de prácticas de los ciclos formativos, obteniéndose las valoraciones más altas cada curso. Este aspecto confirma la adecuada preparación y actitud de los alumnos para realizar las prácticas de la Formación Centro de Trabajo.

En relación al dato sectorial de Aenor para empresas certificadas en el mismo CNAE de actividad, el sector tiende a mantenerse estable en los últimos tres años, con un recorrido en torno 8,2-8,1. Por otra parte, respecto a dicho dato, debe tenerse presente la amplia variedad de tipos de enseñanza que engloba (academias de formación, universidad, etc), por lo que debe tenerse como referencia teniendo presente esta peculiaridad.

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

Desempeño Externo (Reclamaciones):

Durante el curso 2012/13 una reclamación vía Delegación Provincial respecto a desacuerdo de notas, la cual ha sido resuelta favorablemente para el centro (desestimada).

Durante el curso 2013/14 una SQR, se detecta una reclamación interna, la cual ha sido adecuadamente analizada, tomadas las medidas oportunas y comunicado a las partes interesadas.

En cualquier caso, se recomienda seguir promoviendo el canal de SQRs, por ser una fuente de información para la mejora del centro (ver Áreas de Mejora).

Desempeño Interno (Indicadores):

La organización dispone de un conjunto de indicadores de proceso. Por lo general, los datos obtenidos se encuentran dentro de los valores de control establecidos, detectándose cualquier posible desviación en los seguimientos que se realizan periódicamente.

Se destacan los siguientes:

	2010/2011	2011/2012	2012/13
% Materia Impartida (respecto a prevista)	95,73%	96,45%	97,72%
% Horas Impartidas (Respecto a previstas)	97,30%	97,41%	97,90%

Por lo general los valores se mantienen altos, impartiendo en los últimos cursos casi la totalidad de la materia prevista.

Puntos Fuertes/Áreas de Mejora:

A modo constructivo, durante la auditoría se han detectado una serie de aspectos que se consideran pudieran ser de interés para la organización:

Puntos Fuertes:

- La implicación del equipo directivo del centro con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La revisión de indicadores de proceso realizada, buscando una información más relevante para la toma de decisiones.
- Todas las programaciones del centro son firmadas digitalmente y publicadas en la página web del centro, favoreciendo la comunicación con los distintos colectivos de clientes (alumnos, padres).

Oportunidades de mejora:

- Se recomienda hacer un registro más preciso de la actividad realizada durante la hora de tutoría semanal en E.S.O., con el fin dejar constancia de la actividad de aula y su relación con las propuestas de actividades de orientación.

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

- Se recomienda fomentar el canal de SQRs, dado que las mismas son fuentes de información procedentes los Grupos de Interés (Alumnos, Familias, Profesores, etc). Se recomienda que la organización se apoye en Tutores, Delegados, Orientación y Profesores para canalizar las mismas.
- Se recomienda seguir insistiendo en especificar en la programación el criterio de redondeo de la nota final aprobado por el departamento (dado que en Séneca sólo pueden incluirse números enteros), con el fin de evitar aplicaciones dispares de dicho criterio.
- Se recomienda tener presente la posibilidad de plantear objetivos departamentales. Ejemplo: Incrementar grado de inserción laboral en CCFF concretos o disminuir el grado de abandono de los mismos. En este sentido, podrían tomarse propuestas de los departamentos para formalizar el Objetivo que corresponda.
- Se recomienda una señalización más precisa del circuito de videovigilancia en las pistas deportivas, con el fin de garantizar una comunicación efectiva de su existencia.
- Se recomienda recoger de forma más detallada aquellas informaciones sobre posibles mejoras (reuniones de claustro, indicaciones de los padres en reuniones, etc) en el apartado "Recomendaciones para la Mejora" de la Revisión por la dirección.
- Se recomienda, respecto a la reciente revisión de la operativa de compras, dejar una constancia más precisa de la aprobación de los pedidos de compra por parte de secretaría respecto a los jefes de departamento.
- En materia de calibraciones, se recomienda ajustar la tolerancia de las mismas a +/- 0,5 en lugar del +/- 0,75 actual, con el fin de evitar disparidades que pudieran ser significativas.

Finalmente, agradecer a todo el personal que ha participado en la auditoría su accesibilidad y trato durante la misma.

Observaciones:

Sin observaciones.

Listado de documentos del SGC

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

Obligatorios en todos los Sistemas:

- Matriz de actividades de auditoría.
- Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- Listado de participantes
- Hoja de Datos (no procede en GFS)
- Listado de documentos en vigor

No Obligatorios en todos los Sistemas:

- Listado de legislación aplicable
- Listado de proyectos (obligatorio en I+D+i)
- Listado de proyectos obras y/o servicios (en 9001/14001)
- Resumen requisitos verificación medioambiental (EMAS)
- Otros:

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	SIN NO CONFORMIDADES		

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

EL EQUIPO AUDITOR

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

6. DISPOSICIONES FINALES

1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*.
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR: **La organización no tiene intención de Apelar.**
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: **Se ha verificado el cierre de la No Conformidad identificada el año anterior y se considera Correcto.**
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.
7. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
8. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	Abril 2015
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	2014-07-31

9. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):
10. Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.
11. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
12. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **JIMENEZ MATOSO, CARLOS**

En Fuengirola, a 13 de mayo de 2014

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

UNE-EN ISO 9001:2008					4.1 Requisitos generales	4.2 Requisitos de la documentación	5 (5.1 a 5.6) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				6.1 Provisión de recursos	6.2 Recursos Humanos	6.3 Infraestructura	6.4 Ambiente de trabajo	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 (7.5.1 a 7.5.5) Producción y prestación del servicio		7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	8.1 Generalidades		8.2.1 Satisfacción del cliente		8.2.2 Auditoría Interna		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		8.2.4 Seguimiento y medición del producto		8.3 Control, del producto no conforme		8.4 Análisis de datos		8.5 (8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3) Mejora Continua. Acción correctiva. Acción Preventiva		
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DEPARTAMENTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD																																			
1	1	8:00 8:30	CJM		Reunión inicial																																		
1	1	8:30 12:30	CJM	CALIDAD - DIRECCIÓN	X	X	X														X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
1	1	12:30 15:00	CJM	INFRAESTRUCTURA - COMPRAS				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																			
2	1	8:00 13:00	CJM	SERVICIO - ENTREVISTAS PROFESORES										X	X	X	X	X	X	X																			
2	1	13:00 13:30	CJM	TEMAS PENDIENTES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	1	13:30 14:30	CJM		Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor																																		
2	1	14:30 15:00	CJM		Reunión final																																		

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTRO 1: Sede Central DIRECCIÓN: CL FRASCUELO, 12 29640 - FUENGIROLA(MALAGA)
CENTRO 2: DIRECCIÓN:
CENTRO 3: DIRECCIÓN:
CENTRO 4: DIRECCIÓN:

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES (marcar con X el tipo de participación)

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Auditoría	Reunión final
D. Diego SALAZAR LLAMAS	DIRECTOR	X	X	X
D. Juan Miguel MUÑOZ SÁNCHEZ	COORDINADOR DE CALIDAD	X	X	X
Dña. Purificación MARTÍNEZ GONZÁLEZ	SECRETARÍA		X	
D. José MARTÍNEZ SERRANO	JEFE DPTO. LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA - PROFESOR- E.S.O. Y BACHILLERATO		X	
Dña. Ana ALARCÓN GARCÍA	TUTORA – PROFESORA E.S.O. Y BACHILLERATO		X	
Dña. Marta Isabel SANZ LUIS	PROFESORA BACHILLERATO FILOSOFÍA		X	
D. Teresa MUÑOZ ORDÓÑEZ	JEFA DPTO CCFF – PROFESORA CCFF – TUTORA FCT		X	
D. Carlos JIMÉNEZ MATOSO	AENOR	X	X	X

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
---	---	---

ANEXO HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE ANDALUCÍA	
Factoría/Planta/Delegación	I.E.S. LOS BOLICHES	
Domicilio Social	CL ALBERT EINSTEIN, S/N, 41071 - SEVILLA	
C.I.F.	S4111001F	
Grupo (si aplica)	<GRUPO>	
Correo electrónico	calidadboliches@iesboliches.org	
Representante de la Dirección		
 Nombre	D. Juan Miguel MUNOZ SANCHEZ	
 Cargo	Representante de la Dirección	
 Teléfono	951-26-99-10	
 Fax	951-26-99-07	
 Correo electrónico	calidadboliches@iesboliches.org	
Dirección General		
 Nombre	José María ARINO GIL	
 Cargo	Director	

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
---	------------------------------------	------------------------------------

ALCANCE DEL CERTIFICADO <small>(añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)</small>	Modificaciones identificadas en auditoría <small>(planificación y/o realización)</small>
Norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2008	
Alcance Español La impartición de formación en: enseñanza Secundaria Obligatoria; Bachillerato de: Humanidades y Ciencias Sociales, Ciencias de la Naturaleza y de la Salud; Formación Profesional Específica de Grado Medio en las Familias del Comercio, Gestión Administrativa; Formación Profesional Específica de Grado Superior en las Familias de: Administración y Finanzas.	
Alcance Inglés Compulsory Secondary Education. Baccalaureat: Social Sciences Baccalaureat; Scientific Baccalaureat, Scientific Baccalaureat; Specific Vocational Certificate (medium level): Retail Management, Administrative Management; Specific Vocational Certificate (high level): Management and Finance.	
Procesos subcontratados <small>(mencionar procesos)</small>	
Productos/Proyectos	

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS	Modificaciones identificadas en auditoría <small>(planificación y/o realización)</small>																					
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado <small>(añadir tantas filas como sean necesarias)</small>	Indicar posibles modificaciones en los centros <small>(añadir tantas filas como sean necesarias)</small>																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Pers Prop</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Pers Subc</th> </tr> <tr> <td>CL FRASCUELO, 12. 29640 - FUENGIROLA (MALAGA)</td> <td style="text-align: center;">62</td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Pers Prop	Pers Subc	CL FRASCUELO, 12. 29640 - FUENGIROLA (MALAGA)	62								<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Pers Prop</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Pers Subc</th> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Pers Prop	Pers Subc						
	Pers Prop	Pers Subc																				
CL FRASCUELO, 12. 29640 - FUENGIROLA (MALAGA)	62																					
	Pers Prop	Pers Subc																				

Emplazamientos temporales	Emplazamientos temporales
Nº Centros: Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):	Nº Centros: Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):

2001/1748/ER/41 Nº DE INFORME: 7	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:	_/_/_/_/_ Nº DE INFORME:
-------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)			
Total personas implicadas en el alcance del certificado:				Total personas implicadas en el alcance del certificado			
62							
Total personas que realizan la misma actividad:				Total personas que realizan la misma actividad			
Personal estacional	Nº Personas:		Periodo:	Personal estacional	Nº Personas:		Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:	Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:	Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:
Distribución personal por área				Distribución personal por área			
Dirección:	5	Producción:	56	Comercial:	0	Admón:	1
Dirección:		Producción:		Comercial:		Admón:	

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)	
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones			
Reglamentación aplicable al alcance del certificado			

El representante de la empresa		El representante de AENOR	
Fecha:	Fdo:	Fecha:	Fdo: