

GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD/CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE ADVENTIA

Adventia tiene implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento** estructurado de acuerdo con el tamaño del Centro y la complejidad de las actividades que tiene controladas. Para ello, la Dirección ha designado un **Responsable de Calidad/Control del Cumplimiento**, cuyo papel es garantizar que las actividades del Centro son controladas en orden al cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los requisitos adicionales establecidos por el mismo Centro y que estas actividades se llevan a cabo correctamente bajo la supervisión del responsable del departamento correspondiente. Por otra parte, informa de la evolución del Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento y sensibiliza al personal de su participación en el mismo.

El Responsable de Calidad/Control del Cumplimiento debe garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento está correctamente implantado, mantenido y revisado y mejorado continuamente, para lo cual tiene acceso directo al Director Responsable y a todas las partes de la Organización. Asimismo, su función de control del cumplimiento es independiente para garantizar que las auditorías e inspecciones son llevadas a cabo por un personal que no es responsable de la función, procedimiento o producto que se audita.

La **Dirección del Centro** asume el liderazgo y compromiso de mantener dicho Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento y permanecer en un proceso de mejora continua, para lo cual dispone y mantiene:

- La Política de Calidad
- El Plan anual de objetivos
- La Revisión del Sistema a través del Comité de Calidad
- Los recursos necesarios

Asimismo, este compromiso incluye el cumplimiento de satisfacer los requisitos del alumno y las normativas exigidas por las Autoridades competentes.

La **documentación** del Sistema de Gestión contiene las funciones y el alcance detallado de las actividades para las cuales está certificado el Centro, de acuerdo con las disposiciones aplicables.

Disponemos y mantenemos actualizado un **procedimiento documentado** para el control de la documentación y de los datos que definen y generan el Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento.

La documentación de nuestro Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento tiene como objeto:

- Definir la Política de Calidad y los Objetivos Principales
- Disponer de un soporte documental que incluye: el Manual de Calidad y Procedimientos, el Manual de Formación, el Manual de Operaciones, el Manual de Gestión de la Seguridad, el Manual CM-FSTD (Simulador), el Reglamento Air Crew (Aeronáutica) y Reglamentos aplicables al Grado universitario, que nos sirva de herramienta para planificar, gestionar y ejecutar todos los procesos de la Escuela con eficacia.

Estos manuales constituyen también una herramienta básica para evitar errores y satisfacer las expectativas de nuestros alumnos y garantizar una formación segura y eficiente.

En el Manual de Calidad y Procedimientos están determinados los **procesos** necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento y su aplicación, incluyendo:

- a) Entradas y salidas de los procesos
- b) Secuencia e interacción de estos procesos
- c) Criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) Los recursos necesarios para estos procesos.
- e) Asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Riesgos y oportunidades.
- g) Evaluación de los procesos e implementación de los cambios necesarios
- h) Mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento.

El Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento del Centro tiene identificados sus procesos de la siguiente forma:

- a) Procesos Estratégicos: Son aquellos que gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras globales del Centro. Están vinculados al ámbito de responsabilidades de la dirección:
 - Análisis del Entorno y Partes interesadas
 - Planificación de la Calidad
 - Revisión del Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento
- b) Procesos Operativos: Son aquellos ligados directamente con la prestación del servicio. Los resultados de estos procesos están orientados directamente al alumno:
 - Desarrollo de programas didácticos
 - Captación de Alumnos y Matriculación
 - Formación
 - Gestión de Recursos Humanos
- c) Procesos de Apoyo: Son aquellos que proporcionan recursos/apoyo a los procesos operativos. En general, son procesos destinados a que el Centro realice sus procesos operativos de forma más eficiente.
 - Gestión de equipos y material didáctico
 - Autorización de compras. Selección y evaluación de proveedores
 - Gestión de compras y subcontratación
- d) Procesos de Medición, Análisis y Mejora: Son aquellos necesarios para el control y mejora del sistema. Aporta datos a los procesos estratégicos.
 - Gestión de la Calidad / Control del Cumplimiento
 - Gestión de la Seguridad
 - Gestión de Riesgos

Todos estos procesos se interrelacionan entre sí (Ver mapa de procesos)

Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento: La Dirección revisa periódicamente la evolución del Sistema de Calidad/Control del Cumplimiento a través de las reuniones del Comité de Calidad.

Anualmente, se lleva a cabo una Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica del Centro.

Esta Revisión se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- Estado de las acciones de las Revisiones por la Dirección previas
- Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC
- Desempeño y eficacia del SGC y Control del Cumplimiento
- Adecuación de los recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de Mejora
- Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad y del Control del Cumplimiento.
- Necesidades de recursos

Los resultados de la Revisión queda reflejado en el Acta del Comité y contempla todas las resoluciones / acciones tomadas.

En el apartado **“Estado de las acciones de las Revisiones por la Dirección previas”** se recogen las decisiones tomadas y acciones realizadas relacionadas con: 1) las oportunidades de mejora, 2) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad/Control del Cumplimiento y 3) las necesidades de recursos.

En el apartado **“Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC/CC”** se incluyen todos los cambios realizados en la Organización tanto a nivel interno como externo que son importantes para el propósito y la dirección estratégica de la Organización, y que pueden afectar, tanto positiva como negativamente a la capacidad de la Organización para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento.

En el apartado **“Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad/Control del Cumplimiento”** se recoge la información y las tendencias relativas a:

- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas, donde se recogen las encuestas de satisfacción de los agentes implicados realizadas a lo largo del curso académico que permite llevar a cabo un seguimiento de las percepciones de nuestros clientes directos, los alumnos, para conocer su motivación y la valoración de la docencia recibida y, por otra parte, la motivación y satisfacción del Personal de Administración y Servicios y del Personal de Docente e Investigador.
Se incluyen en este punto los Anexos D, documento donde quedan recogidas las sugerencias y quejas y la resolución correspondiente.
También se lleva a cabo un Servicio Post-venta el cual representa un indicador de la fidelidad y satisfacción del cliente así como de la percepción, positiva o negativa, sobre el cumplimiento de los requerimientos inicialmente solicitados. Este servicio juega un papel crucial pues hecho a tiempo y con calidad atraerá a otros potenciales clientes.
En cuanto a la retroalimentación de las Partes interesadas, se incluye un análisis anual donde se identifican dichas Partes y su necesidad o no de depuración. Se clasifican en internas y externas y éstas a su vez en críticas, importantes y latentes, haciendo una priorización por orden de importancia para la escuela. Esto permite identificar si el modelo de gestión basado en dichas Partes y los aspectos relevantes siguen siendo válidos.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios y grado en que se han cumplido los objetivos, donde se recoge el análisis de los procesos de la Organización mediante el estudio de los objetivos e indicadores. Se lleva a cabo un análisis y valoración descriptiva del cumplimiento de los estándares, es decir, la evolución de los principales datos e indicadores así como que dicha evolución es coherente con las previsiones establecidas en la memoria verificada y en los

manuales del Centro, según requerimiento de la Autoridad competente para la impartición de los cursos.

En el Plan anual de Indicadores/Objetivos de Calidad/Control del Cumplimiento quedan recogidos los criterios de aceptación y el cumplimiento o no de los estándares marcados para el funcionamiento de cada proceso.

- No Conformidades y Acciones correctivas, donde quedan reflejadas las No conformidades detectadas, las cuales son analizadas y se determinan las acciones que, de entre todas las posibles, se han considerado más oportunas para la corrección de la desviación u observación detectada.
A lo largo del ejercicio, se realiza un seguimiento del cumplimiento de las acciones propuestas para la corrección de cada desviación. Se cierran satisfactoriamente aquellas en las que se ha verificado la validez de las medidas tomadas e insatisfactoriamente aquellas en las que las medidas no han sido efectivas, proponiéndose otras nuevas.
En un cuadro resumen quedan reflejadas las No Conformidades cerradas a lo largo del curso anterior y en otro las abiertas durante las auditorías internas u otros medios de recogida de información.
Se conserva información documentada como evidencia de las acciones tomadas y de sus resultados.
- Resultados de Seguimiento y medición: Esto queda recogido en la Tabla de Indicadores-Objetivos para los diferentes procesos.
Se hace un estudio detallado con los responsables del proceso y se decide, teniendo en cuenta las circunstancias, en cuáles mantener el margen y en cuáles ajustarlo con más coherencia a dichas circunstancias.
Los objetivos logrados, una vez consolidados, pasan a ser indicadores, que habrán de cumplirse en sucesivos ejercicios. Los procesos que no han alcanzado sus objetivos son objeto de acciones de mejora.
- Resultados de las Auditorías se recogen los resultados de todas las auditorías, tanto internas como externas, realizadas desde la Revisión del Sistema anterior.
En las Auditorías Externas se incluyen todas las inspecciones/auditorías de las Autoridades que tienen que ver con los cursos impartidos en el Centro y se deja constancia de las discrepancias levantadas, así como las medidas correctoras tomadas y las subsanaciones correspondientes.
Se incluye la auditoría de IQNet (AENOR Spain), entidad certificadora de ámbito internacional, la cual certifica que tenemos implantado y mantenido un Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento que cumple con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 para la actividad de Formación teórica y práctica de Pilotos de Transporte de Líneas Aéreas y otras disciplinas aeronáuticas.
En las Auditorías Internas se auditan los principales procesos que conforman el Sistema.
El Centro lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento es conforme a los requisitos propios del Centro, los requisitos de las Autoridades competentes para la formación impartida y los requisitos de la Norma Internacional y facilitar su seguimiento.

Los hallazgos de dichas auditorías permiten la indicación de No conformidades, Observaciones, recomendaciones de mejora o indicaciones positivas.

También se lleva a cabo un estudio de los objetivos e indicadores para poder analizar el funcionamiento de los procesos. De todo ello se sacan datos objetivos los cuales son analizados para la propuesta, si procede, de modificaciones y actuaciones de mejora.

- Desempeño de los proveedores externos: se tiene en consideración lo que se necesita obtener de los proveedores y el control de los servicios y productos suministrados para decidir cuáles elegir. Se recogen los criterios aplicados para su evaluación basados en su capacidad para proporcionar a la escuela productos o servicios acordes a los requisitos exigidos. Dichos criterios son aplicados a dos grupos de interés: los alumnos y la escuela como empresa. Asimismo, se recogen los resultados y conclusiones de las valoraciones obtenidas lo que nos da información sobre el grado de satisfacción de los productos y servicios obtenidos y la competencia e interacción de los proveedores con la empresa.

En el Apartado “**Adecuación de los recursos**”: donde se recoge si los recursos con los que cuenta la escuela son suficientes para el desarrollo de las acciones formativas llevadas a cabo y la consecución de los objetivos marcados. También incluye las acciones que se llevan a cabo para la adecuación de dichos recursos.

En el apartado “**Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades**”, donde se recogen las acciones que se llevan a cabo para mitigar los riesgos y potenciar las oportunidades, si éstas han sido eficaces y el grado de eficacia.

En el apartado “**Oportunidades de mejora**”: en este apartado se recogen, por una parte, propuestas de nuevas oportunidades de mejora en función de los resultados de las auditorías, de los Anexos D y otras fuentes de evaluación e información, es decir, teniendo en cuenta toda la Revisión del Sistema y, por otra parte, las decisiones y acciones por parte de la Dirección para llevar a cabo dichas oportunidades de mejora.

En el Apartado “**Necesidades de cambio en el SGC/CC**”: donde se determinan las necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento, teniéndolos en cuenta para realizarlos de forma controlada. Primero se planifican y después se ratifican. Se evalúa la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio. Se considera si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad que son necesarios para impulsar el cambio. Es decir, quedan reflejados los riesgos que es necesario abordar con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión puede lograr los resultados previstos, se aumentan los efectos deseables, se previenen o reducen los efectos no deseados y se logra la mejora.

En el Apartado “**Necesidades de Recursos**”: quedan reflejadas las necesidades de recursos que la Organización tiene para mantener y mejorar de un modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad/Control del Cumplimiento habiendo considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

El Centro conserva información documentada como evidencia de los resultados de la Revisión por la Dirección.