



## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 1 de 36

GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD

# MANUAL DE CALIDAD

<b>ELABORADO POR:</b>  <i>GRUPO C. CALIDAD.</i>	<b>REVISADO POR:</b>  <i>EDE</i>	<b>APROBADO POR:</b>  <i>EDE</i>
<b>FECHA: Octubre 2010</b>	<b>FECHA: Septiembre 2020</b>	<b>FECHA: Septiembre 2020</b>
<p>El presente documento forma parte del Sistema de Calidad del Colegio Calasanz – PP. Escolapios en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia solo está garantizada para aquellas copias en soporte informático que se encuentren en los ordenadores de la Sala de Profesores en la carpeta de Calidad.</p> <hr/> <p>Este documento es propiedad del COLEXIO CALASANZ – PP. ESCOLAPIOS, quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de la Dirección del Colexio Calasanz – PP. Escolapios de A Coruña.</p>		



## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 2 de 36

**GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD**

### ***INDICE***

CAPÍTULO 1	Control de Revisiones.
CAPÍTULO 2	Referencias normativas.
CAPÍTULO 3	Términos y definiciones.
CAPÍTULO 4	Contexto de la Organización.
CAPÍTULO 5	Liderazgo.
CAPÍTULO 6	Planificación.
CAPÍTULO 7	Apoyo.
CAPÍTULO 8	Operación.
CAPÍTULO 9	Evaluación del desempeño
CAPÍTULO 10	Mejora

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 3 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

## 1. CONTROL DE REVISIONES.

Revisión	Fecha	Modificaciones
Rev. 1	31-1-10	Se mejoró la redacción de la exclusión del punto 7.3 de la norma (pag5).
Rev. 2	12-04-11	Se corrigió pág. 6.
Rev. 3	10-01-12	Cambio de certificadora. Se incorporan como definitivos los cambios de la Rev. 2.
Rev. 4	13 -04 -12	Se redacta con mayor precisión las exclusiones a la Norma
Rev. 5	20-02-2013	Se cambia el correo electrónico por el de la provincia Betania. Se modifica el organigrama (ATC)
Rev. 6	20-10-2013	Modificación organigrama – Betania
Rev. 7	14.9.2015	Modificación del apartado Misión, visión, valores.
Rev. 8	Enero 2018	Modificación del MAC en su estructura para adecuarlo a la nueva norma, siguiendo los puntos estipulados en la provincia.
Rev. 9	Septiembre 2018	Modificación del punto de exclusiones del alcance.
Rev. 10	Octubre 2018	Difusión de la Política de calidad en nuestro centro.
Rev. 11	Diciembre 2019	Misión, Visión, Valores. Modificación Pág. 15, apartado Visión, punto 6 referente al sistema de Gestión de Calidad. Difusión Política de Calidad. Modificación Pág. 18. Se incluye la Plataforma Educamos como medio de difusión de la Política de Calidad.
Rev. 12	Abril 2020	Temporalización de la Política de Calidad: Misión, Visión y Valores. Pág 16
Rev. 13	Julio 2020	Se actualiza y modifica el Catálogo de Procesos Estratégicos, Claves y Soporte. Revisión y actualización del apartado Misión, Visión y Valores.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 4 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

Para la elaboración del presente Manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

- \* UNE-EN-ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.
- \* UNE-EN-ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario”.
- \* UNE-EN-ISO 9004:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para el Desempeño”.

Dado que se establece un sistema de revisión para cada uno de los documentos integrantes del Sistema, el Coordinador de Calidad será la función encargada de actualizar el presente Manual en caso de existir una actualización de la normativa aplicable al mismo, previa aceptación de las partes que basen sus acuerdos en la misma. En tal caso, la sistemática a seguir será la misma descrita en el capítulo 4 del presente Manual.

El presente Manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad del COLEXIO CALASANZ – PP. ESCOLAPIOS de conformidad con los requisitos aplicables a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y concretar el compromiso de la Dirección de Centro en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios para demostrar su capacidad para proporcionar un servicio educativo que satisfaga los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, y para lograr la mejora continua.

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual debe permitir al Centro:

- Determinar los procesos necesarios (incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora), sus interconexiones y aplicación a través de la organización.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de la información sobre los resultados.
- La implantación de las acciones que permitan asegurar y mejorar permanentemente los procesos.

El Manual de Calidad es un documento previsto para su uso como vehículo de conocimiento del Sistema de Gestión y como referencia para su aplicación, desarrollo y mejora.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 5 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

El Manual y el resto de documentación del Sistema de Gestión de Calidad son documentos de obligado cumplimiento por toda la organización.

### ***2.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.***

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación a los procesos para la prestación del servicio desarrollado por el COLEXIO CALASANZ – PP. ESCOLAPIOS:

La prestación de servicios educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Acción Pastoral y DAS.

Por no poder demostrar su aplicación, se consideran fuera del alcance los requisitos relativos a:

- 7.1.5.2 El control de los recursos de seguimiento y medición en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de alumnos y procesos, ya que no se utiliza ningún tipo de máquina o equipo para las distintas actividades o procesos.

- 8.3 Diseño de los procesos educativos de enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y la acción educativo-pastoral basada en la metodología de San José de Calasanz.

- 8.5.5 Los requisitos asociados a las actividades posteriores a la entrega salvo la solicitud de copias de certificaciones académicas a antiguos alumnos del Centro.

Los procesos necesarios para el desarrollo de la actividad y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se describen gráficamente en el mapa de procesos siguiente, en el que se representan además las interacciones entre dichos procesos.

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

Son aplicables los términos y definiciones dados en las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 9000:2005.

### **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 6 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

El Colegio Calasanz – PP. Escolapios de A Coruña es en cierto modo “hijo del Colegio de Monforte”, desde donde se desplazaron los Escolapios para su fundación en el año 1964.

Comenzó su andadura en unos bajos en el Paseo de Ronda ,54. Durante el verano del 65, se empieza la explanación de los terrenos adquiridos en la Carretera de los Fuertes de S. Pedro.

Se encuentra situado en:

*Carretera de los Fuertes número 10 de la ciudad de La Coruña (15011).*  
*Telf: 981 25 36 84*  
*Fax: 981 25 40 29*  
*E-mail: [dir.coruna@escolapiosbetania.es](mailto:dir.coruna@escolapiosbetania.es)*  
*Web: [www.escolapiosacoruna.es](http://www.escolapiosacoruna.es).*

La dirección del centro realiza periódicamente un Análisis Estratégico documentado en el que se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Comprensión de la organización y de su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Riesgos y oportunidades.

Cada uno de estos aspectos es detallado en los apartados correspondientes de este Manual de Gestión.

#### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La dirección determina los aspectos externos e internos que afectan a su estrategia y a su capacidad para lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión.

Para concretar este análisis, realiza un análisis DAFO al menos cada tres años.

Se realiza un estudio del contexto de la organización considerando las amenazas y oportunidades y teniendo en cuenta entre otros aspectos:

- o Entorno legal: local, regional, nacional y europeo
- o Entorno económico
- o Entorno social
- o Entorno tecnológico

Para realizar el análisis interno de la organización se tendrán en cuenta las posibles fortalezas y debilidades relacionadas con:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 7 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

- o Liderazgo
- o Estrategia y planificación
- o Gestión de los recursos humanos
- o Gestión económica y de los recursos materiales
- o Gestión de procesos de generación de valor
- o Resultados obtenidos

#### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En la definición del Sistema de Gestión se deben de considerar:

- o Las posibles partes interesadas que afectan al sistema
- o Sus necesidades y expectativas
- o Los requisitos legales o contractuales que le son de aplicación

El documento de identificación de las partes interesadas y sus necesidades es revisado por la dirección del Colegio Calasanz – PP. Escolapios de A Coruña al menos cada dos años o cuando se produzcan modificaciones sustanciales de las condiciones.

#### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación a los procesos educativos de enseñanza reglada en los niveles de segundo ciclo de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato, Acción Pastoral y DAS.

#### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.

Los procesos necesarios para el desarrollo de la actividad y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se describen gráficamente en el mapa de procesos siguiente, en el que se representan además las interacciones entre dichos procesos.

Los procesos representados en el mapa de procesos se han agrupado en tres grandes bloques que se corresponden con los tres tipos de procesos identificados (ver catálogo de procesos del Colegio Calasanz – PP. Escolapios de A Coruña):

- **Procesos Estratégicos.** Aquellos cuyo objetivo es facilitar el establecimiento de políticas y la toma de decisiones. Están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección y se encuentran en consonancia con los capítulos 5 y 6 de la norma de referencia.



## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 8 de 36

### GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD

- **Procesos Claves.** Aquellos que componen la cadena de valor partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega de productos o servicios con unas características que satisfacen estos requisitos. Estos se encuentran en consonancia con el capítulo 8 de la norma de referencia.
- **Procesos Soporte.** Aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo) y se encuentran en consonancia con el capítulo 7 de la norma de referencia.

### CATÁLOGO DE PROCESOS DEL COLEGIO CALASANZ PP. ESCOLAPIOS DE A CORUÑA.

Código	Título
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PE.01</b>	<b>PLANIFICACIÓN PLURIANUAL</b>
	01.1 Proyecto Educativo Integral (PEI).
	01.2 Diseños Curriculares. (Legislación).
	01.3 Reglamento de Régimen Interior (RRI).-
	01.4 Planificación Plurianual Pastoral (Plan estratégico).
	01.5 Proyecto de Acción Social.
	01.6 Proyecto de Orientación Educativa.
	01.7 Programación Cuatrienal.
	01.8 Renovación de Conciertos.
	01.9 Planificación Cuatrienal de Inversiones.
	01.10 Proxecto Lingüístico de Centro.
<b>PE.02</b>	<b>PLANIFICACIÓN ANUAL</b>
	02.1 Planificación General Anual (PXA).
	02.2 Plan de Pastoral.
	02.3 Plan de Acción Social.
	02.4 Plan de Atención a la diversidad.
	02.5 Plan de Orientación y Acción tutorial
	02.6 Plan de Convivencia.
	02.7 Plan de Comunicación.
	02.8 Plan de Igualdad.
	02.9 Adenda do Proxecto Lingüístico de Centro.
	02.10 Memoria Final
	02.11 Plan de Contingencia (Situación COVID)
	02.12 Plan de Adaptación al protocolo COVID
<b>PE.03</b>	<b>ORGANIZACIÓN INICIAL DE CURSO</b>
	03.1 Distribución de asignaturas y aulas.
	03.2 Elaboración de horarios.
	03.3 Distribución de funciones – órganos unipersonales.





## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 9 de 36

### GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD

	03.4 Calendario y Agenda Escolar.
<b>PE.04</b>	<b>PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA</b>
	04.1 Elaboración presupuesto anual. 04.2 Presupuesto de inversiones.
<b>PE.05</b>	<b>INNOVACIÓN EDUCATIVA.</b>
	05.1 Empleo de Tics. 05.2 Otros Proyectos de Innovación metodológica.
<b>PE.06</b>	<b>MEJORA CONTINUA</b>
	06.1 Planificación de Objetivos de Mejora (Plan Estratégico/ PXA).
	06.2 Seguimiento y Medición de Procesos (PSM).
	06.3 Seguimiento y Evaluación del Sistema de Gestión (IRT).
	06.4 Revisión por la Dirección (IRD).
	06.5 Gestión de No Conformidades.
	06.6 Acciones Correctivas.
	06.7 Auditorías Internas.
06.8 Satisfacción de Cliente (Reclamaciones y Encuestas).	

### PROCESOS CLAVE (PC)

<b>PC.01</b>	<b>ACCIÓN DOCENTE</b>
	01.1 Programaciones didácticas
	01.2 Metodología docente y Control del aula
	01.3 Coordinación vertical y transversal (ciclos y seminarios)
	01.4 Evaluación Académica
<b>PC.02</b>	01.5 Actividades Complementarias
	<b>ACCIÓN PASTORAL</b>
	02.1 Oración Continua
	02.2 Actividades y Grupos para la vivencia de la Fe
<b>PC.03</b>	02.3 Campañas
	02.4 Celebraciones
	<b>ACCIÓN SOCIAL</b>
	03.1 Campañas de sensibilización
<b>PC.04</b>	03.2 Colaboración con ONG's e Instituciones
	03.3 Programa de sensibilización al compromiso social
	03.4 Proyecto de Educación en valores
	<b>ACCIÓN TUTORIAL</b>
<b>PC.04</b>	04.1 Tutoría Individuales
	04.2 Tutorías grupales



## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 10 de 36

### GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD

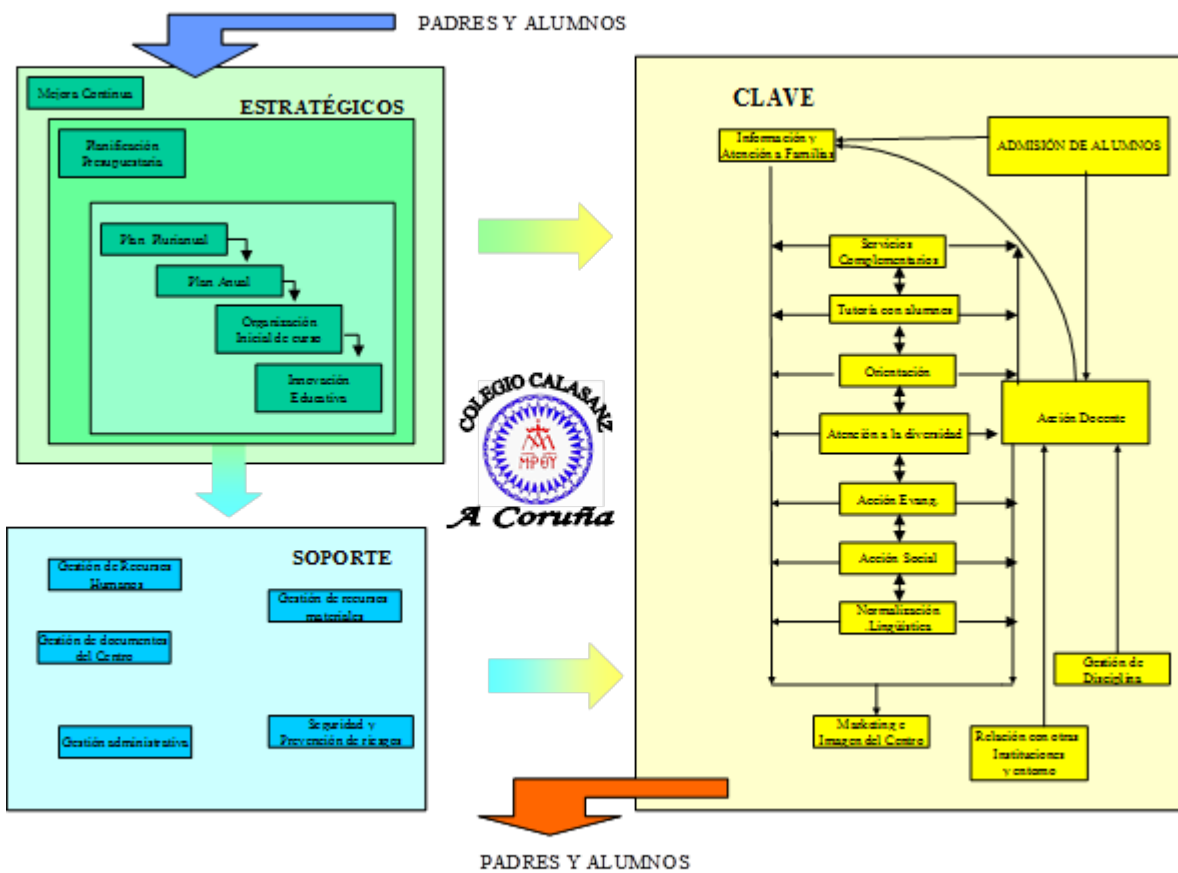
<b>PC.05</b>	<b>ORIENTACIÓN</b>
	05.1 Orientación académico-profesional. 05.2 Pruebas y Baterías Psicopedagógicas. 05.3 Atención a Alumnos. 05.4 Asesoramiento a profesorado.
	<b>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>
	06.1 Detección de alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo 06.2 Atención a las dificultades de aprendizaje 06.3 Seguimiento y Evaluación de las medidas propuestas
<b>PC.07</b>	<b>GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LAS FAMILIAS</b>
	07.1 Reuniones Grupales con Familias 07.2 Comunicación e Información 07.3 Tutorías con familias (Entrevistas y entrega de notas) 07.4 Formación de padres
	<b>ADMISIÓN DE ALUMNOS</b>
	08.1 Información y publicación de plazas 08.2 Matriculación de alumnos/as 08.3 Acogida y atención de nuevos alumnos y familias

### PROCESOS SOPORTE (PS)

<b>PS.01</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
	01.1 Selección de personal (Requisitos mínimos de competencia del personal) 01.2 Competencia y Sensibilización del personal (Formación permanente/Plan de Formación) 01.3 Comunicación Interna. (Protocolo de comunicación) 01.4 Atención y acogida a nuevos miembros (Protocolo de acogida)
	<b>GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL CENTRO</b>
	02.1 Gestión de Documentación Oficial (Becas, historial académico, etc.) 02.2 Gestión de los Documentos y Registros. 02.3 Seguridad de la Información (Protección de datos) 02.4 Identificación y actualización de la legislación y reglamentación aplicable
<b>PS.03</b>	<b>GESTIÓN DE LOS APROVISIONAMIENTOS Y DE LA INFRAESTRUCTURA.</b>
	03.1 Gestión de cobros. 03.2 Contabilidad (Justificación de cuentas) 03.3 Gestión laboral y pago delegado. 03.4 Gestión para ingresos extraordinarios (aulas, etc.) 03.5 Subvenciones. 03.6 Librería. 03.7 Gestión de compras. 03.8 Mantenimiento de la Infraestructura.

03.9 Limpieza.

**MAPA DE PROCESOS**



La correlación entre los apartados de los requisitos de las normas de referencia, los capítulos del presente Manual y los correspondientes documentos se incluye en la siguiente tabla.

Apartado de la norma ISO 9001	Título	Manual	Fichas de Procesos /Procedimientos/Documents
4	Contexto de la Organización	Capítulos 1, 2, 3 y 4	Gestión de la Estructura Documental (PS-02.2) Análisis Externo y Análisis Interno. (DAFO) Identificación de Partes Interesadas



## MANUAL DE CALIDAD

MAC  
Revisión 13  
Página 12 de 36

### GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD

5	Liderazgo	Capítulos 5	Diseño organizativo (Organigrama) Definición de Funciones y responsabilidades.(PE-03.3) Plan de seguimiento y medición. (PE-06.2)
6	Planificación	Capítulo 6	Gestión de Riesgos y Oportunidades. Plan Anual de Mejora.
7	Apoyo	Capítulo 7	Gestión de Recursos Humanos.(PS-01) Gestión de los aprovisionamientos y de la infraestructura (PS-03) Plan de Comunicación
8	Operación (Realización del producto/Servicio)	Capítulo 8	PC-01 Acción Docente. PC-02 Acción Pastoral. PC-03 Acción Social. PC-04 Tutoría con alumnos. PC-05 Orientación. PC-06 Atención a la Diversidad. PC-07 Información y atención a familias. PC-08 Admisión de Alumnos.
9	Evaluación del Desempeño	Capítulo 9	Plan de seguimiento y medición en vigor (PSM). Gestión de Reclamaciones. (PE-06.8) Gestión de Auditorías internas. (PE-06.7) Definición de Funciones y responsabilidades. Revisión por la Dirección.(PE-06.4)
10	Mejora	Capítulo 10	Gestión de Acciones Correctivas. (PE-06.5) Revisión por la Dirección. (PE-06.4)

## 5. LIDERAZGO.

Establecer las funciones y actividades que traducen el compromiso de la Dirección del centro para el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad, proporcionando los recursos necesarios y asegurándose que las necesidades de los clientes y otras partes interesadas y los requisitos legales se identifican y satisfacen en un entorno de mejora continua.

Asegurar que la MVV establecida por la Dirección es adecuada al propósito del Centro, incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad y es comunicada y entendida por toda la organización.

Establecer las funciones, responsabilidades e interrelaciones dentro de la organización y los cauces de la comunicación interna.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 13 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

## **5.1. Liderazgo y compromiso.**

### **5.1.1. Generalidades**

La Dirección del centro establece los siguientes medios para asegurar el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad:

- La formulación de la Política de Calidad (MVV) según se establece en el apartado 5.2. de este capítulo.
- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos del Centro y los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- El compromiso de impulsar el establecimiento del Sistema de Calidad descrito en este Manual y, por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema.
- La difusión a toda la organización de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades del Sistema.
- La realización de reuniones de Revisión del Sistema por la Dirección, según lo descrito en el apartado 9.3 de este capítulo.

### **5.1.2. Enfoque al cliente**

La Dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se asegura que se satisfacen las necesidades y requisitos del cliente mediante:

- La identificación sistemática de tales requisitos.
- La planificación de la prestación del servicio y el análisis de la capacidad para cumplir los requisitos anteriores.
- El control de los procesos.
- La evaluación de la satisfacción del cliente, mediante encuestas principalmente, con los servicios prestados.

Los clientes para el Centro se segmentan según el siguiente esquema:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 14 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

<b>Clientes</b>	Alumnos y familias
<b>Clientes Internos</b>	Personal (docente y no docente)
<b>Partes interesadas</b>	Administración Educativa. Titularidad Entorno Social Empresas colaboradoras

El Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la legislación vigente.

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas en relación con los servicios prestados anualmente.

Esta evaluación forma parte de los procesos para la mejora de la calidad y se asienta en dos niveles fundamentales:

**Nivel 1: Nivel de insatisfacción**

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter trimestral/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia PE.06 Mejora Continua.

**Nivel 2: Nivel de satisfacción**

Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos (alumnos y familias) con respecto al servicio recibido. Análisis de resultados con carácter anual, según se establece en los indicadores de satisfacción de clientes definidos en el Plan de Seguimiento y Medición y de acuerdo a un conjunto de cuestionarios de satisfacción que están definidos por el Centro, y una metodología de encuesta descrita en registros del sistema de Calidad (actas de reunión para planificar la encuesta, ficha técnica de la encuesta, etc.).

**5.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES (POLÍTICA DE CALIDAD)**

La política de calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se ha establecido como la definición de la MISIÓN (razón de ser continuada del Centro), la VISIÓN (lugar estratégico que el Centro pretende alcanzar en el medio, largo plazo) y los VALORES (ideas, principios y puntos fuertes sobre los que el Centro se fundamenta para alcanzar la visión).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 15 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Además de la definición de la Misión, Visión y Valores, el Centro establece como objetivos básicos e iniciales de su Política de Calidad la orientación hacia:

- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad educativa realizada por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña.
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del Centro.
- La mejora continua.

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores se incluye a continuación:

## 1.-MISIÓN

Nuestro Centro pertenece a la Provincia de Escuelas Pías Betania, que está formada por un conjunto de obras educativas que llevan adelante su ministerio de evangelizar educando con creciente identidad escolapia, calidad educativa y pastoral, misión compartida y atención preferencial a los pobres.

Por ello:


- Somos una escuela que, siguiendo el proyecto educativo de San José de Calasanz, propugna una educación integral e inclusiva para colaborar en la reforma y transformación de la sociedad, mediante la búsqueda de la verdad y el discernimiento de los valores desde la fe y a la luz del Evangelio.
- Somos un lugar de Iglesia donde se posibilita el desarrollo del mensaje cristiano a través de una pastoral de procesos.
- Somos un centro abierto a la ciudad de A Coruña y a su entorno.

## 2.-VISIÓN

En los próximos cuatro años, desde 2020 hasta 2024, aspiramos a:

Llevar adelante un proceso de profundización en la identidad de la Escuela Calasanz, con el fin de cuidar y potenciar el carácter propio que debemos realizar los escolapios en nuestra tarea educativa para:

1. Desarrollar la formación integral de los alumnos, garantizando la excelencia académica, avanzando en innovación pedagógica, asegurando la pastoral como eje vertebrador de la obra educativa y fomentando su formación en valores y compromiso con la sociedad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 16 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

2. Dar respuesta educativa a los niños y jóvenes que corren mayor riesgo de exclusión social o educativa, o que precisan de atención específica, abriendo aquellos itinerarios que contemple la normativa vigente, tanto en la educación formal como no formal.
3. Promover la participación activa y la colaboración de las familias, atendiendo a sus necesidades a través de una atención personalizada y cercana.
4. Organizar una propuesta de formación de docentes desde una visión integral que abarque: competencia profesional, dimensión cristiana e identidad escolapia.
5. Estructurar y desarrollar una estrategia propia, asegurando la gestión y sostenibilidad del centro y que nos dote de los recursos necesarios para llevar a cabo nuestra labor.
6. Afianzar la implantación de los Planes de Gestión de Calidad en nuestro Centro en el marco del conjunto de la Provincia.
7. Desarrollar una metodología activa en la que la integración de las TICS juegue un papel fundamental en la praxis diaria de nuestro proceso de enseñanza-aprendizaje.
8. Potenciar la competencia comunicativa (comprensión, lectura, escritura y expresión oral) en las distintas lenguas, especialmente en inglés.

### **3.-VALORES**

Para dar cumplimiento a la finalidad (Misión) y para conseguir ser el tipo de institución que pretendemos (Visión) contamos con los VALORES propios de la Escuela Pía como continuadora de la Obra de San José de Calasanz.

1. Niños y jóvenes, centro de la escuela.
2. Abiertos a los más frágiles.
3. Preparamos para la vida.
4. Formamos parte de la Iglesia y vivimos el Evangelio de Jesús y sus valores (caridad, justicia, libertad, igualdad, paz y solidaridad)
5. Comprometidos con un mundo justo y fraterno formando alumnos libres, críticos, abiertos y solidarios.
6. Educadores corresponsables.
7. Implicación de las familias.
8. Atención a la persona.
9. Formados e innovadores.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 17 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

10. Somos Iglesia.
11. Colegio abierto y comprometido con nuestro entorno.
12. Con un estilo propio basado en la:
  - a. Cercanía, aceptación y respeto hacia las personas.
  - b. Disponibilidad para acompañar a los alumnos.
  - c. Cordialidad, confianza y sencillez en el trato cotidiano.
  - d. Educación preventiva.
  - e. Educar en igualdad desde la diferencia y la complementariedad.
  - f. Favorables a la participación de alumnos y familias.
  - g. Esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo.

En función del compromiso dentro de nuestra Política de Calidad, la Dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se compromete a definir, divulgar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento (a todos los niveles del Colegio) de la **"Política de Calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña"**.

La Dirección del Colegio, podrá revisar y actualizar la Política de Calidad, de manera que, ésta se adecúe a la situación de la organización. La Política de Calidad es revisada, para su continua adecuación, cada **4 años**.

La Dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña asume el compromiso de difundir esta Política de Calidad a todo su personal y partes interesadas, a través de los siguientes medios:

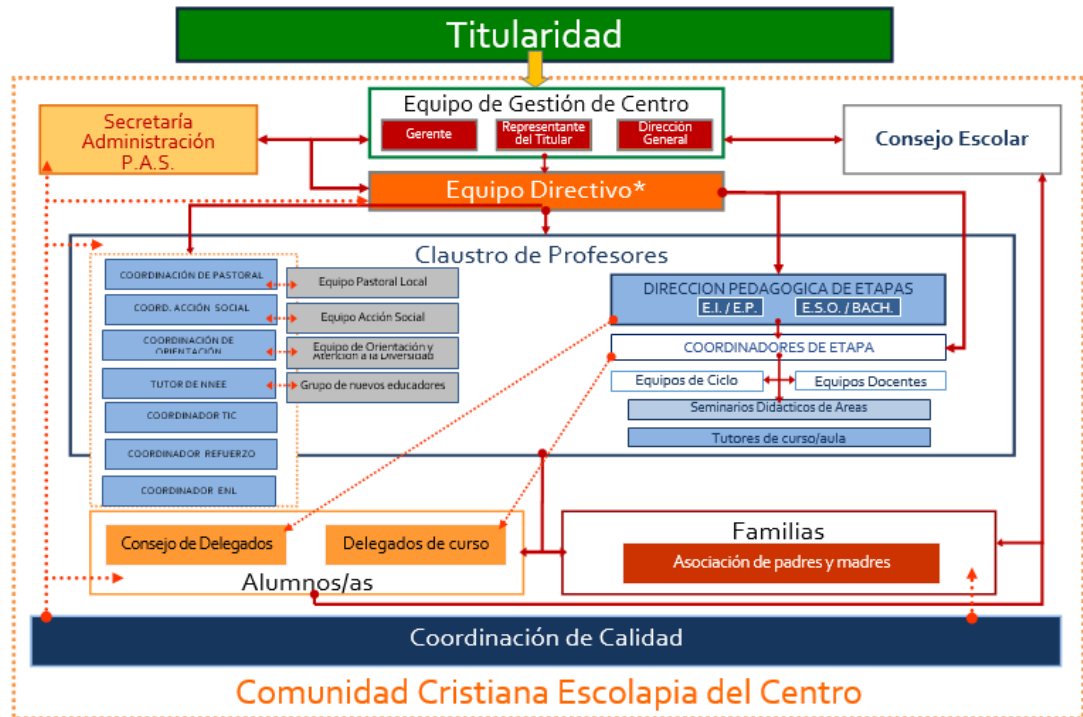
- Portal Web.
- Plataforma EDUCAMOS.
- Charla de introducción al personal de nuevo ingreso.

La Política de Calidad es comunicada a nuestro personal, clientes, proveedores y otras partes interesadas con el fin de asegurar que todos conozcamos lo que se espera, siendo el marco de referencia para la mejora continua.

### **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La estructura organizativa que se corresponde con las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se describe en el siguiente organigrama:

**GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD**



Las funciones y responsabilidades de cada puesto se describen en el REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO y en los documentos propios del Sistema de Calidad (procedimientos, fichas, etc.).

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña analiza los posibles riesgos y oportunidades relacionados con la conformidad de los servicios y la satisfacción de los clientes y asociados tanto a la actividad general del centro, como de cada uno de los procesos.

Se realiza pues un Plan de Riesgos y Oportunidades, con el fin de:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad puede lograr los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 19 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

- Lograr la mejora.

La organización elabora un Plan de Gestión de Riesgos y Oportunidades, que es revisado anualmente, con el fin de planificar:

- Las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.
- La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la Calidad.
- El modo de evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios educativos prestados.

## **6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

La planificación de la Calidad en el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña es realizada a partir de la Revisión del Sistema por la Dirección, y de modo continuo, durante la prestación de los servicios.

Esta planificación se lleva a cabo mediante las siguientes actividades incluidas en el Sistema, realizadas por los responsables establecidos en el presente Manual y en los correspondientes procedimientos:

- El establecimiento de objetivos adecuados a los servicios o actividades.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.
- La orientación hacia la mejora continua, tanto en el establecimiento de los objetivos como en la planificación de su consecución.

## **6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Cualquier cambio que la dirección determine necesario en el sistema de gestión será planificado teniendo en cuenta:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de roles y autoridades.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 20 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

## **7. APOYO.**

### **7.1. RECURSOS**

#### **7.1.1. GENERALIDADES**

La Dirección proporciona los recursos necesarios, materiales y humanos para implantar y mantener el Sistema de Calidad de forma continua, asegurando la mejora permanente de los procesos y el logro de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas, la Dirección asegura: Personal propio y subcontratado con la formación y competencia adecuadas al trabajo a realizar y los recursos materiales necesarios para realizarlo.

Para ello, realiza de manera continua, las siguientes actividades:

- Identifica y, en su caso, proporciona las competencias necesarias al personal que realiza procesos que afectan a la calidad.
- Mantiene las instalaciones y equipos necesarios para realizar dicho trabajo, así como el aseguramiento de la implantación de las medidas preventivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos.
- Gestiona la contratación de los trabajos y servicios necesarios.

#### **7.1.2. PERSONAS**

El personal con responsabilidades definidas en el Sistema de Calidad tendrá la formación y práctica necesaria para desarrollar sus actividades.

Las distintas áreas detectan las necesidades de formación y competencia del personal, tanto continua, como la dedicada al personal de nueva incorporación.

- En el capítulo 5 del presente Manual se define la organización del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña, estableciéndose cuáles son las funciones y responsabilidades dentro de la organización.
- En los correspondientes procedimientos se define quién es el responsable de realizar cada actividad y los niveles de autorización necesarios, con objeto de conseguir una gestión efectiva.

**Representante de la dirección (Coordinador Calidad).**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 21 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Para la adecuada gestión del Sistema, la Dirección nombra a un miembro del Equipo Coordinador del Centro quien, independientemente de otras funciones, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Calidad.
- Informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema y las necesidades de mejora detectadas.
- Asegurar la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes y otras partes interesadas a todos los niveles de la organización.

Asimismo, una parte del Equipo Directivo, añade a sus funciones el seguimiento del Sistema:

- Definición y seguimiento de los objetivos de Calidad establecidos por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña.
- Revisión del histórico de incidencias relacionadas con la Calidad.
- Análisis y establecimiento de las acciones correctivas.
- Seguimiento del programa de formación.
- Colaborar con la Dirección en la realización de la Revisión del Sistema de Calidad.
- Revisión de la documentación del Sistema de Calidad.
- Análisis de la Satisfacción de los Clientes y otras partes interesadas, Reclamaciones y quejas.
- Seguimiento y Medición de Procesos.
- Seguimiento del Programa anual de auditorías.

Estas revisiones del sistema tendrán una periodicidad, como mínimo trimestral, pudiéndose convocar cualquier reunión extraordinaria cuando el Coordinador de Calidad lo considere oportuno. Las conclusiones serán recogidas en el acta de reunión correspondiente.

### **7.1.3. Infraestructura.**

La Dirección proporciona las instalaciones necesarias para llevar a cabo la gestión de los procesos, de acuerdo con las necesidades detectadas. El mantenimiento de la infraestructura se describe en el documento *PS.03 Gestión de los aprovisionamientos y de la Infraestructura* y se tendrán en cuenta:

1. Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados;
2. Equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 22 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

3. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

#### **7.1.4. Ambiente para la realización de los procesos.**

La Dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña es la responsable de proporcionar las condiciones de seguridad e higiene en las instalaciones en las que se encuentra ubicado el Centro, garantizando en la medida de lo posible un ambiente de trabajo adecuado.

Esto permitirá realizar funciones con total satisfacción, garantizando un resultado positivo en el servicio prestado.

Los métodos de trabajo utilizados son actuales, participativos y abiertos, centrados en la organización y participación de numerosas reuniones internas con el fin de facilitar la comunicación.

En los métodos de trabajo que se utilizan en el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se intenta involucrar a la mayoría del personal para que, en todo momento, se sientan parte de la empresa e integrados en el sistema de trabajo.

#### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

FP-PS.01 Gestión de RR.HH.

FP-PS.03 Gestión de los Aprovisionamientos y de la Infraestructura.

#### **7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.**

En los procesos llevados a cabo en el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña no se emplea ningún aparato o recurso de medida y control para la realización de las inspecciones y ensayos que puedan afectar al control de calidad, y que puedan determinar la conformidad de los servicios prestados.

#### **7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

El personal con responsabilidades definidas en el Sistema de Calidad tendrá la formación teórica y práctica necesaria para desarrollar sus actividades. Asimismo, se detectan las necesidades de formación y competencia del personal, tanto continua, como la dedicada al personal de nueva incorporación.

Sobre la base de las necesidades detectadas, la Dirección del Centro elabora un programa de formación que abarca tanto actividades encaminadas a obtener o incrementar los conocimientos y destrezas adecuadas en materia de Calidad, como los específicos de cada función o puestos de trabajo (conocimientos técnicos).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 23 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Todo el proceso de formación se describe en el documento *FP-PS.01 Gestión de Recursos Humanos* y queda recogida su planificación anual en el Plan de Formación del Centro.

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio educativo debe ser competente con base en la educación (formación reglada), formación (formación complementaria), habilidades y experiencia profesional apropiadas. La Dirección define los requisitos de cualificación para todos los puestos de trabajo y se define en el documento *FP-PS.01 Gestión de Recursos Humanos*, a excepción del auditor interno que se define a continuación:

- **Auditor Interno:** curso de Auditorías internas de Calidad en Centros educativos (mínimo 8 horas) y realización de al menos 2 Auditorías de Sistemas de Calidad como observador.

## 7.2. COMPETENCIA

La Dirección proporciona los recursos necesarios, materiales y humanos para implantar y mantener el Sistema de Calidad de forma continua, asegurando la mejora permanente de los procesos y el logro de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas, la Dirección asegura: Personal propio con la formación y competencia adecuadas al trabajo a realizar e instalaciones y equipos necesarios para realizarlo.

Para ello, realiza de manera continua, las siguientes actividades:

- Identifica y, en su caso, proporciona las competencias necesarias al personal propio que realiza trabajos que afectan a la calidad.
- Mantiene las instalaciones y el equipamiento necesario para realizar dicho trabajo.
- Gestiona la contratación de los trabajos y servicios necesarios.

## 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El personal del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña toma conciencia de sus responsabilidades y funciones a partir de lo descrito en toda la documentación del sistema de gestión, así como en los documentos internos.

## 7.4. COMUNICACIÓN.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 24 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

La dirección del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluye a través de toda la organización.

Cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (documentos, criterios, responsabilidades, registros, indicadores, incidencias, etc.) está disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.

Igualmente, la dirección del centro utiliza las reuniones de Equipos Docentes, el Claustro, o cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

El Sistema de Gestión de Calidad está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, Manual de Calidad, Fichas de Proceso, Manuales de Procedimiento y formatos de registro, y de recursos que se establecen en el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña para llevar a cabo la gestión de la calidad de forma que se define el marco de operación que facilita la eficacia en el trabajo.

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a las funciones y actividades llevadas a cabo por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña para la realización de las actividades definidas en el capítulo 2.2 del presente Manual.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objeto básico conseguir la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. Este objetivo básico se concreta en las acciones y procedimientos previstos en el Sistema dirigidos a conseguir:

- La prevención de errores.
- La detección de los servicios defectuosos por las actividades desarrolladas por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña.
- La corrección y mejora continua de la calidad.
- La demostración del cumplimiento de los requisitos de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña está orientado al cumplimiento de todos los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la prestación del servicio educativo. Esto proporciona confianza a la Dirección en la efectividad del Sistema, en la progresiva reducción de defectos e ineficiencias, en el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales demandados y, por tanto, en el logro de la total satisfacción del cliente.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 25 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente la política y objetivos de calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema deba estar establecido documentalmente.

El Sistema de Gestión de Calidad queda definido en los siguientes documentos: Manual de Calidad, Fichas de Procesos, Manual de Procedimientos y otros documentos técnicos (si proceden), así como los formatos que se definen en los mismos.

Los resultados de aplicación de estos documentos quedan recogidos en los registros de calidad.

La documentación del Sistema de Gestión debe modificarse siempre que sea necesario para incluir en ella todas las correcciones y mejoras que surjan como consecuencia de la aplicación del Sistema.


Así mismo, las revisiones del Sistema efectuadas por la Dirección pueden promover revisiones de la documentación.

### **7.5.1. Manual de Calidad**

- El Manual de Calidad es el documento básico del Sistema de Gestión en el que se establecen la Política de Calidad (MVV) del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña y sus objetivos generales, las actividades necesarias para su consecución y las responsabilidades correspondientes.
- La Política de Calidad (MVV) se establece explícitamente en el capítulo 5.2. del presente Manual.
- En el capítulo 2 se incluye el objeto, ámbito de aplicación en el capítulo 2.2. y el mapa de procesos en el capítulo 4.4. en el que se representa de una manera gráfica la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema.
- La sistemática para la gestión del Manual de Calidad se describe en el siguiente apartado.

### **7.5.2. Control de los documentos.**

El **Manual de Calidad** es propiedad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito del Centro, tal y como aparece en la portada del presente manual.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 26 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

La difusión del Manual está sometida a la sistemática de control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad establecida en el *FP-PS.02 "Gestión de documentos del centro"*. El Coordinador de Calidad adquiere el compromiso de actualizar dichas copias con las sucesivas modificaciones del Manual.

El Coordinador de Calidad mantiene en archivo el ejemplar original vigente del Manual, así como la copia de las revisiones obsoletas de los capítulos del mismo, por espacio de tres años, con indicación explícita de esta circunstancia sobre los mismos.

Cada página de cada capítulo de este Manual está identificada por las siglas "MAC" y el número de revisión, así como el número de página sobre el total de páginas del Manual de Calidad.

En el presente Manual figuran los responsables de su elaboración, y revisión y aprobación, así como la lista de los capítulos con indicación del número de revisión en vigor, fecha de la misma y un extracto de las modificaciones realizadas sobre la revisión anterior (véase capítulo 1).

Las **Fichas de Procesos y los Manuales de Procedimiento** son documentos complementarios del Manual de Calidad en los que se describe, con el nivel de detalle en cada caso, el modo en el que debe llevarse a cabo los procesos contemplados en el Manual. Son documentos de aplicación general a los servicios prestados por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña. Su objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las ineficiencias e improvisaciones que pudieran dar lugar a problemas o desviaciones en el desarrollo de cada función.

Respecto a la **Documentación Técnica Interna y Externa**, los responsables definidos para la elaboración de la documentación interna y el control de la externa de carácter técnico (requisitos legales y reglamentarios) aseguran la identificación de la misma y el control sobre su distribución. Se entiende por documentación externa aquella que el Centro determine necesaria para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de Calidad (por ejemplo, la normativa vigente).

### **7.5.3. Control de los registros de calidad**

Todo el personal del Centro que realiza actividades relativas a la calidad es responsable de registrar los resultados de las mismas, de acuerdo a lo establecido en la documentación del Sistema.

Los registros del Sistema serán legibles e identificables con la actividad, con el proceso al que se refieren y con la persona que realiza dicha actividad. Podrán estar contenidos en soporte papel o informático.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 27 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

El Centro ha establecido un procedimiento documentado en el que se definen los criterios para la identificación, el almacenamiento (archivo), la protección, la recuperación (localización y acceso), la retención y la disponibilidad de registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

FP-PS.02 “Gestión de la documentación del centro”.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.**

La planificación de los procesos en el del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña es realizada a partir del análisis de las necesidades de los clientes (alumnos) y la sociedad, o la modificación de los existentes, debidas a cambios en las actividades operativas, en la legislación aplicable o por requerimientos de los clientes y otras partes interesadas.


Esta planificación se lleva a cabo de forma continua mediante las siguientes actividades incluidas en el Sistema, realizadas por los responsables establecidos en el presente Manual y procedimientos correspondientes:

- El establecimiento de objetivos de calidad adecuados a los nuevos servicios o actividades y sus requisitos.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los nuevos requisitos, las actividades de control y supervisión necesarias y las necesidades de formación que se generen.
- La aplicación de los documentos del Sistema de Calidad permanentemente actualizados y la incorporación de los registros del Sistema necesarios.
- La aplicación de las especificaciones de compra, donde se establecen los requisitos de los materiales y/o productos, así como la planificación de toda la gestión de las compras (aprovisionamientos).
- La planificación de la gestión de presupuestos y contratos.

### **8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **8.2.1. Comunicación con los clientes y otras partes interesadas.**

Durante el desarrollo de todo el proceso de prestación del servicio se establecen las comunicaciones con los clientes y otras partes interesadas con objeto de facilitar y

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 28 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

recibir información de los mismos, p.ej. a través de los procesos de tutoría, procesos de relación del Centro el alumno y medición de la satisfacción de clientes.

### **8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SERVICIO.**

En toda la planificación de los procesos, el Centro debe identificar los requisitos de clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

### **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS**

Este apartado de la norma no es de aplicación a la actividad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña, dado que no se realiza diseño de ninguna actividad, por estar sujeta a requisitos legales y contractuales fijados.

### **8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.**

#### **8.4.1. GENERALIDADES.**

Los responsables designados detectan las necesidades de compra y trasladan a los proveedores las necesidades de productos y servicios en cada momento.

#### **8.4.2. TIPO Y ALCANCE DE CONTROL**

Todos los pedidos son transmitidos, exclusivamente, a proveedores homologados o en proceso de homologación. Para ello, son inicialmente sometidos a una evaluación, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos especificados y verificar su cumplimiento a lo largo del tiempo.

El proceso de compra se describe en el manual de procedimiento *FP-PS.03 Gestión de los aprovisionamientos y de la infraestructura*

#### **8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.**

Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su envío al proveedor seleccionado por un responsable designado por la Dirección, con el objeto de comprobar que quedan claramente definidos los requisitos del producto o servicio solicitado.

#### **Verificación de los productos comprados.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 29 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Todos los productos y servicios que afectan a la calidad del servicio ofertado por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se comprueban para verificar que se corresponden con lo solicitado en el pedido.

Cualquier incidencia detectada en los productos o servicios adquiridos a los proveedores, tanto en la recepción, como durante la prestación del servicio, es comunicada al responsable afectado, quien gestionará las incidencias según lo establecido en el procedimiento de referencia.

En los casos en que el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña decida verificar los productos o servicios a contratar en las instalaciones del proveedor, se determinará la sistemática a seguir, así como el responsable de la revisión y aprobación del método documentado.

## **8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.**

### **8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.**

Todas las actividades necesarias para la prestación de los servicios están planificadas y documentadas de modo que el personal implicado en su realización dispone de las directrices necesarias para su correcta ejecución.

El personal que interviene es responsable de realizar las actividades conforme a lo descrito en la documentación controlada del Sistema de Calidad (fichas de proceso, manuales de procedimiento, programaciones, planes anuales y P.G.A.), y de identificar y comunicar cualquier no conformidad (incidencia) que pudiera presentarse, para su tratamiento conforme a lo descrito en el capítulo 8 del presente Manual.

Durante la ejecución de los trabajos se realizan las inspecciones (revisiones), comprobaciones y supervisiones definidas en los procedimientos de control de los procesos.

Las actividades de supervisión de los procesos se basan fundamentalmente en la formación y experiencia del personal que las realiza y en las revisiones de los registros generados en las operaciones. Los procesos se supervisan durante la realización de las actividades o al final de las mismas.

El proceso general de realización de los servicios de alcance por el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña se describe en el capítulo 2 del presente Manual.

#### **Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 30 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Todos los procesos están sometidos a actividades de seguimiento y medición y solamente el TRABAJO EN EL AULA es susceptible de ser validado. Actualmente dicho proceso está validado por:

1. Aprobación por la Administración de nuestros documentos de Planificación presentados al inicio de curso.
2. Aprobación por la Dirección de la Memoria Final.
3. La cualificación y la experiencia del personal.
4. La metodología docente.
5. Los recursos didácticos empleados.

Además de lo anteriormente expuesto la inspección educativa periódicamente realiza visitas de seguimiento al centro para comprobar el grado de adecuación en el desarrollo del proceso docente.

Cuando se detecten deficiencias en este sentido se determinará el método de revalidación del mismo.

#### **8.5.2. Identificación y Trazabilidad.**

Respecto a la Identificación y Trazabilidad (Trayectoria del alumno), ésta se evidencia a través del Expediente académico del Alumno y el Informe de Seguimiento del Alumno.

#### **8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE AL CLIENTE O PROVEEDORES EXTERNOS.**


El Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual, en cumplimiento de la legislación vigente.

#### **8.5.4. PRESERVACIÓN.**

Los documentos e información resultado de la prestación de los servicios son conservados en condiciones seguras para asegurar su preservación, siendo responsable de esto la Secretaría Académica del Centro.

#### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- FP-PC-01 Acción Docente.
- FP-PC-02 Acción Pastoral.
- FP-PC-03 Acción Social.
- FP-PC-04 Acción Tutorial.
- FP-PC-05 Orientación.
- FP-PC-06 Atención a la Diversidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 31 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

FP-PC-07 Gestión de las Relaciones con las familias.  
 FP-PC-08 Admisión de Alumnos

Manuales de procedimiento derivados de las diferentes fichas de proceso, según consta en *FP-02 Gestión de Documentos del Centro*.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

### **9.1.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.**

#### **9.1.1. Generalidades.**

La Dirección mide y evalúa la calidad del servicio prestado basándose en encuestas de satisfacción del cliente, evaluación de indicadores, análisis de reclamaciones, auditorías internas y gestión de incidencias (control de no conformidades).

Esta información es evaluada por el Equipo Directivo, que decide si es necesario establecer acciones correctivas.

Asimismo, cualquier función del centro puede detectar la necesidad de establecer acciones correctivas.

El Coordinador de Calidad promoverá, cuando lo considere necesario, el desarrollo y la utilización de las técnicas estadísticas necesarias para el análisis de los datos, para lo cual cuenta con la colaboración de los diferentes departamentos.

Los controles a realizar para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente y con los requisitos legales se llevan a cabo a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio y están recogidos en el Plan de Medición y Seguimiento (PSM) que el Centro actualiza anualmente.

En general, el Coordinador de Calidad del Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña define los criterios de medición de los procesos desarrollados que documentará en el *Plan de Medición y Seguimiento*. A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con el Equipo Directivo, determinará anualmente los objetivos a alcanzar y en función de éstos, los criterios de aceptación/rechazo (niveles estándar) que finalmente determinen la eficacia de los procesos.

Los resultados de los indicadores recogidos en el Plan de Medición y Seguimiento se analizan cuatrimestralmente con el fin de detectar desviaciones u oportunidades de mejora. Las conclusiones quedan recogidas en el acta de reunión correspondiente.

En el caso de que los resultados no sean satisfactorios (valor estándar) se abrirá la correspondiente acción correctiva, tras el análisis de la causa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 32 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

### **9.1.2. Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas.**

Dentro del Sistema de Calidad se contemplan métodos para conocer la percepción de los clientes y otras partes interesadas sobre el cumplimiento de los requisitos. Estos métodos incluyen la realización de encuestas a los clientes, el tratamiento de las reclamaciones formuladas por los mismos, el resultado de auditorías externas (inspecciones educativas) realizadas por dichos clientes o sus representantes, etc.

### **9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

La Dirección establece la sistemática empleada para definir, planificar e implantar las actividades de medición, análisis y seguimiento para asegurar la conformidad con los requisitos de los servicios prestados, la consecución de la mejora continua y la satisfacción del cliente.

También se define la sistemática para la gestión de no conformidades (incidencias), acciones correctivas y realización de auditorías internas del Sistema como herramientas del Sistema que permiten:

- Evitar el uso de productos no conformes (evitar la continuidad de servicios no conformes).
- Identificar problemas repetitivos y sus causas.
- Establecer acciones que eliminen o minimicen las causas de las no conformidades reales o potenciales.
- Verificar que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo a la documentación preestablecida.

### **9.2. Auditoría Interna.**

La realización de auditorías internas de Calidad se emplea como una herramienta de gestión del Sistema, verificando que todas las actividades se realizan de acuerdo con la documentación preestablecida y comprobando la eficacia del propio sistema.

Las auditorías internas del Sistema de Calidad son planificadas mediante la elaboración de un Programa Anual de auditorías y realizadas de acuerdo al procedimiento de referencia.

Las auditorías internas son realizadas conforme a lo establecido en el plan por auditores internos. Dichos auditores habrán sido previamente cualificados y no tendrán relación directa con las actividades a auditar. Estas auditorías pueden ser realizadas también por personal externo al Centro.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 33 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

Las auditorías internas de Calidad son realizadas tomando como base los documentos que definen el Sistema y se refieren a aspectos prácticos, tales como revisión de los documentos del Sistema de Calidad, examen de los registros y evidencias documentales generados y supervisión directa de las actividades. Deben mantenerse registros de las auditorías internas realizadas y de sus resultados.

El responsable del área auditada debe asegurar que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias y sin demora justificada.

Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña ha definido el procedimiento *FP-PE.06 Mejora Continua* en el que se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

### **9.3. Revisión por la Dirección.**

La Dirección del Centro efectúa una revisión anual del Sistema, con objeto de verificar si está implantado y continúa siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

Esta revisión incluye los siguientes aspectos:

- ❑ Evaluación de la implantación del Sistema a partir de los resultados del funcionamiento del mismo: auditorías del sistema, información de clientes y otras partes interesadas y acciones correctivas.
- ❑ Evaluación de la efectividad del Sistema: verificación del grado en que se han alcanzado los objetivos particulares propuestos anualmente, la eficacia de los procesos y el seguimiento de anteriores revisiones del Sistema.
- ❑ Evaluación de la vigencia del Sistema: consideración de la necesidad de actualizarlo en función de los cambios en el entorno, cambios planificados, recomendaciones para la mejora y revisión de los planes anuales de formación y auditorías.

La Revisión del Sistema por la Dirección es registrada en un Informe anual, que es realizado según un modelo definido en la estructura documental del Sistema de Calidad, con el fin de asegurar un mínimo de información común a considerar cada año.

Si de la revisión del Sistema se deduce la necesidad de establecer acciones correctivas, éstas serán definidas de acuerdo a lo indicado en el capítulo 10.2.2. del presente Manual.

### **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

Cuestionarios de satisfacción de alumnos, profesores y familias.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 34 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

FP-PE.06 Mejora Continua  
Modelo de Informe de Revisión por la Dirección.

## **10. MEJORA.**

### **10.1. GENERALIDADES**

La Dirección establece la política y objetivos de Calidad como medio para alcanzar la satisfacción del cliente y la mejora continua.

El análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y la revisión del Sistema por la Dirección son herramientas para detectar oportunidades de mejora, y evidenciar el compromiso de la Dirección del Centro en la mejora continua de su servicio educativo.

### **10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

#### **10.2.1. NO CONFORMIDAD**

El Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña identifica la gestión de las no conformidades, a nivel terminológico, con “gestión de incidencias”.

Las no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades podrán ser detectadas por cualquier persona del Centro, comunicándolo en el correspondiente registro de incidencia.

La gestión de las no conformidades, análisis, seguimiento, cierre y archivo, se hace de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de referencia.

Cuando sea aplicable, el Centro debe tratar los productos no conformes.

#### **10.2.2. Acciones Correctivas.**

El Sistema de Calidad, define la sistemática para la implantación de acciones correctivas como una herramienta de gestión del Sistema cuyo objetivo es eliminar o minimizar las causas de las no conformidades reales o potenciales, mediante la puesta en práctica de medidas adecuadas y proporcionales a los problemas detectados.

Las acciones correctivas se cerrarán una vez comprobada su efectividad para la resolución del problema detectado o promover, en caso contrario, la definición de una nueva acción.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>MAC</b> <b>Revisión 13</b> <b>Página 35 de 36</b>
<b>GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD</b>		

El Centro ha establecido el manual de procedimiento *FP-PE.06 Mejora Continua* para definir la sistemática de gestión de este proceso.

### **10.3. MEJORA CONTINUA.**

El Sistema de Calidad implantado en el Colegio Calasanz PP. Escolapios A Coruña prevé los mecanismos para realizar el análisis de datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del mismo, conocer la percepción de los clientes y otras partes interesadas sobre la conformidad con los requisitos y detectar oportunidades de mejora.

El responsable de asegurar un análisis sistemático –mínimo trimestral- de los datos disponibles del Sistema de Gestión (reclamaciones, incidencias, indicadores del PSM, encuestas, etc.) es el Coordinador de Calidad, quien registrará en sus actas de reunión las correspondientes conclusiones.

### **10.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

FP-PE.06 Mejora Continua

- 06.1 Planificación de Objetivos de Mejora.
- 06.2 Seguimiento y Medición de Procesos.
- 06.3 Seguimiento y Evaluación del Sistema de Gestión
- 06.4 Revisión por la Dirección
- 06.5 Gestión de No Conformidades
- 06.6 Acciones Correctivas.
- 06.7 Auditorías Internas
- 06.8 Satisfacción de Cliente (Reclamaciones y Encuestas)

Gestión de Riesgos y Oportunidades