



Manual de Calidad del Centro ISO 9001/2008



Colegio

Santa María de
los Apóstoles

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 1: ÍNDICE, CONTROL DE REVISIONES. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.1. INDICE

CAPÍTULO 1	Índice. Control de Revisiones. Documentación de referencia.
CAPÍTULO 2	Objeto y ámbito de aplicación. Tablas de referencias documentales y normativas. Definiciones.
CAPÍTULO 3	Presentación y organización del Centro. Política de Calidad (Misión, Visión y Valores)
CAPÍTULO 4	Sistema de Gestión de Calidad
CAPÍTULO 5	Responsabilidad de la Dirección
CAPÍTULO 6	Gestión de los Recursos
CAPÍTULO 7	Prestación del Servicio (Procesos Clave)
CAPÍTULO 8	Medición, Análisis y Mejora

Elaborado por:	Revisado y aprobado por :
Coordinador de Calidad	Dirección Titular
Fecha: 31 de Mayo de 2010	Fecha: 24 de Junio de 2010

Este documento es propiedad de Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

1.2. CONTROL DE REVISIONES

CAPÍTULO	REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
Todos	1	24-06-2010	Reestructuración general del MAC en revisión anterior para adaptarlo a la nueva ISO 9001:2008

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

- UNE-EN-ISO 9001:2008 “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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 2: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. TABLAS DE REFERENCIAS DOCUMENTALES Y NORMATIVAS. DEFINICIONES.

2.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES de conformidad con los requisitos aplicables a la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y concretar el compromiso de la Dirección del 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 y 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 –prestación de servicios educativos- y la medición, análisis y mejora), sus interconexiones y su 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.

El Manual y el resto de documentación del Sistema de Gestión de Calidad son documentos de obligado cumplimiento para todo el personal del Centro.

2.2. 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 de servicios educativos de formación reglada en los niveles de EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA (E.S.O.), BACHILLERATO, CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO (C.F.G.M.) y CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR (C.F.G.S.)

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

- El diseño y desarrollo de actividades formativas regladas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza reglada quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos.
- El control de los dispositivos de medición y seguimiento 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

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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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 SANTA Mª DE LOS APÓSTOLES):

- **Procesos Estratégicos (PE).** 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 el capítulo 5 de la norma de referencia.
- **Procesos Claves (PC).** 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 7 de la norma de referencia.
- **Procesos Soporte (PS).** 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 6 de la norma de referencia.

CÓDIGO	TÍTULO
	PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)
PE.01	PROYECTO DE CENTRO
	01.1 Carácter Propio 01.2 Proyecto Educativo <ul style="list-style-type: none"> 01.2.1.Finalidades Educativas <ul style="list-style-type: none"> 01.2.1.1 Misión, Visión, Valores 01.2.1.2 Políticas de Calidad 01.2.2. Proyectos Curriculares <ul style="list-style-type: none"> 01.2.2.1 Educación Primaria 01.2.2.2 Educación Secundaria Obligatoria 01.2.2.3 C.F.G.M. 01.2.2.4 Bachillerato 01.2.2.5 C.F.G.S. 01.2.3. Reglamento de Régimen Interno
PE.02	PLANIFICACIÓN ANUAL
	02.1 Plan Anual de Centro (PGA) <ul style="list-style-type: none"> 02.1.1.PGA Educación Primaria 02.1.2.PGA ESO-Bachillerato-CF 02.2 Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT) 02.3 Proyecto de Pastoral 02.4 Plan de Formación en Centros de Trabajo (FCT) 02.5 Memoria Anual (MAC) <ul style="list-style-type: none"> 02.5.1.Memoria Anual Educación Primaria 02.5.2.Memoria Anual ESO-Bachillerato-CF 02.6 Revisión de Proyectos Curriculares 02.7 Plan de Convivencia 02.8 Plan de Atención a la Diversidad (PAD) 02.9 Plan Lector 02.10 Plan para el Desarrollo de las Competencias Básicas
PE.03	ORGANIZACIÓN INICIAL DE CURSO
	03.1 Distribución de asignaturas y aulas 03.2 Elaboración de horarios 03.3 Distribución de funciones – órganos unipersonales

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

PE.04	GESTIÓN PRESUPUESTARIA
	04.1 Elaboración presupuesto anual 04.2 Planificación de inversiones y futuros recursos
PE.05	INCORPORACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS Y ACTIVIDADES
	05.1 Incorporación de nuevas líneas educativas 05.2 Incorporación de nuevas actividades
PE.06	MEJORA CONTINUA
	06.1 Planificación de Objetivos (Plan de Mejora) 06.2 Desarrollo de Objetivos (Grupos de Mejora) 06.3 Seguimiento y Medición de Procesos 06.4 Evaluación del Sistema (Equipo de Calidad) 06.5 Revisión por la Dirección 06.6 Acciones Correctivas y Preventiva 06.7 Gestión de Incidencias 06.8 Auditorias Internas 06.9 Satisfacción de Cliente (Reclamaciones y Encuestas) 06.9.1 Reclamaciones de Clientes 06.9.2 Encuestas de Satisfacción 06.10 Gestión de Sugerencias

PROCESOS CLAVE (PC)	
PC.01	ORIENTACIÓN, TUTORÍA Y SEGUIMIENTO ALUMNADO
	01.1 Tutoría individual con alumnos 01.2 Tutorías grupales con alumnos 01.3 Evaluación Psicopedagógica Pruebas y test (Dpto. de Orientación) 01.4 Orientación laboral y de estudios
PC.02	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PADRES Y FAMILIAS
	02.1 Reuniones de comienzo de curso 02.2 Circulares informativas 02.3 Entrevistas personales con tutores o dirección
PC.03	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
	03.1 Detección y atención de necesidades educativas 03.2 Atención a las dificultades de aprendizaje 03.3 Elaboración de adaptaciones curriculares (significativas y no significativas) 03.4 Integración de alumnos de otras culturas
PC.04	ACCIÓN DOCENTE (PROCESOS PEDAGÓGICOS EN EL AULA)
	04.1 Programaciones didácticas 04.2 Control de asistencia 04.3 Metodología docente 04.4 Coordinación de ciclos y/o departamentos

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

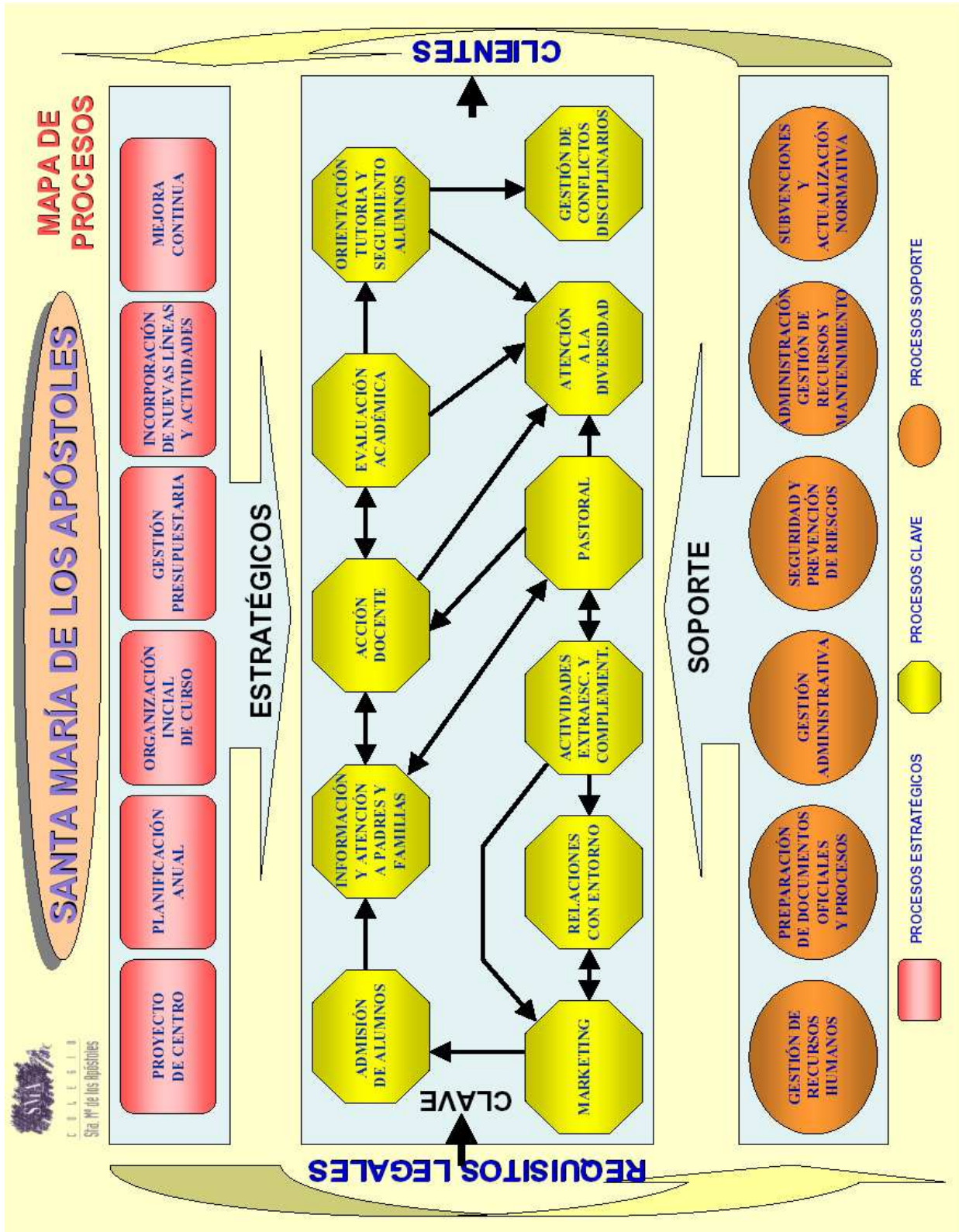
PC.05	EVALUACIÓN ACADÉMICA
	05.1 Realización de pruebas e información de resultados 05.2 Juntas de Evaluación 05.3 Confección de Boletines de Calificación 05.4 Entrega personal a padres y alumnos de Boletines de Calificación
PC.06	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES
	06.1 Programación de Actividades Complementarias 06.2 Preparación, realización y valoración de Actividades Complementarias 06.3 Programación de Actividades Extraescolares 06.4 Preparación, realización y valoración de Actividades Extraescolares
PC.07	GESTIÓN DE CONFLICTOS DISCIPLINARIOS
	07.1 Prevención 07.2 Aplicación del Reglamento y resolución de casos
PC.08	ADMISIÓN DE ALUMNOS
	08.1 Información, preinscripción y matriculación 08.2 Acogida y atención a los padres de nuevos alumnos 08.3 Acogida y atención a alumnos
PC.09	PASTORAL
	09.1 Celebraciones y Tiempos Litúrgicos 09.2 Grupos Nazaria 09.3 Proyectos y Campañas 09.4 Actividades Culturales para Padres 09.5 Escuela de Padres
PC.10	MARKETING
	10.1 Decoración, ambientación 10.2 Prendas deportivas propias (logotipo centro) 10.3 Atención al público en Recepción, Secretaría y Administración 10.4 Publicidad
PC.11	RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y ENTORNO
	11.1 Relaciones con otros centros educativos 11.2 Relaciones con medios de comunicación 11.3 Universidad, Ayuntamiento, Diócesis 11.4 Administración Educativa 11.5 Empresas colaboradoras en FCT 11.6 Bolsa de Trabajo

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

PROCESOS SOPORTE (PS)	
PS.01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	01.1 Competencia y Sensibilización del Personal 01.2 Convivencias y encuentros informales (Relaciones internas)
PS.02	PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES Y PROCESOS BUROCRÁTICOS DE SECRETARÍA
	02.2 Gestión de Documentación Oficial (Libros escolaridad, Becas, etc.) 02.3 Distribución del correo 02.4 Gestión de los Documentos y Registros 02.5 Seguro Escolar
PS.03	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES
	03.1 Gestión de los Aprovisionamientos 03.2 Gestión de Mantenimiento e Infraestructura 03.2.1 Limpieza 03.2.2 Mantenimiento de instalaciones
PS.04	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (RECURSOS ECONÓMICOS)
	04.1 Gestión de cobros de recibos 04.2 Justificación de cuentas 04.3 Contabilidad 04.4 Gestión para ingresos extraordinarios (aulas, etc.) 04.5 Pagos a Proveedores
PS.05	SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
	05.1 Evaluación de riesgos 05.2 Plan de autoprotección 05.3 Seguridad e higiene 05.4 Plan de actuación en accidentes individuales de alumnos
PS.06	SUBVENCIONES Y ACTUALIZACIÓN NORMATIVA
	06.1 Legislación y Normativa -Lectura diaria de boletines oficiales (Estado, C.A.M.)- 06.2 Tramitación de solicitudes y seguimiento expedientes 06.3 Conciertos educativos

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

El Mapa de Procesos



SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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 9001:2008	TÍTULO	MANUAL	FICHAS DE PROCESOS/PROCEDIMIENTOS
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Capítulos 1, 2, 3 y 4	MP.PS-02.4 Gestión de Documentos y Registros
5	Responsabilidad de la Dirección	Capítulos 3 y 5	Reglamento Régimen Interior Programación General Anual (PGA) MP.PE-06.7 Gestión de Incidencias (No Conformidades) MP.PE-06.9.1 Gestión de Reclamaciones MP.PE-06.6 Acciones Correctivas y Preventivas MP.PE-06.8 Auditorías internas
6	Gestión de los recursos	Capítulo 6	MP.PS-01.1 Competencia y sensibilización del personal MP.PS-03. Gestión de aprovisionamientos y de la infraestructura
7	Realización del producto (Prestación del Servicio)	Capítulo 7	FP.PC-01 Orientación, Tutoría y Seguimiento de Alumnos FP.PC-02 Información y Atención a Padres y Familias FP.PC-03 Atención a la Diversidad FP.PC-04 Acción Docente FP.PC-05 Evaluación Académica FP.PC-06 Actividades Complementarias y Extraescolares FP.PC-07 Gestión de Conflictos Disciplinarios FP.PC-08 Admisión de alumnos FP.PC-09 Acción Pastoral FP.PC-10 Marketing FP.PC-11 Relaciones con otras Instituciones y el Entorno
8	Medición, Análisis y Mejora	Capítulo 8	MP.PE-06.7 Gestión de Incidencias (No Conformidades) MP.PE-06.9.1 Gestión de Reclamaciones MP.PE-06.6 Acciones Correctivas y Preventivas MP.PE.06.8 Auditorías internas

2.3. DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones dados en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE EN ISO 9000.2005.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO. POLÍTICA DE CALIDAD (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES)

3.1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

El Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES desarrolla su labor educativa en la calle Madre Nazaria, 5 de Madrid siguiendo el Proyecto Educativo de LAS MISIONERAS CRUZADAS DE LA IGLESIA.

La información general del Centro se encuentra disponible en www.colegiosma.com

3.2. ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa que se corresponde con las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES se describe en el siguiente organigrama:

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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

3.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES (POLÍTICA DE CALIDAD)

La Política de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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).

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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES.
- 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:

MISIÓN

El Centro SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES es un centro educativo privado concertado que se caracteriza, fundamentalmente, por ofrecer una formación integral de Calidad.

Ofrece a la sociedad una clara inspiración cristiana en su acción educadora, centrada en la atención a la persona-individuo, y un modelo de educación liberadora y humana con el fin de ayudar a formar ciudadanos que constituyan una sociedad más justa, más humana, pacífica y solidaria. Transmite, no sólo conocimientos, sino también todo aquello que vivimos como bello, verdadero y bueno.

Se define, frente a otras instancias educativas (familias, medios de comunicación, amigos) por su carácter sistemático y reglado.

Forma en humanidades y nuevas tecnologías educando para una situación de creciente desnivel económico y social; para una sociedad global, compleja y diversa en la que el paro, la emigración y las desigualdades son la realidad; para la defensa de la naturaleza y del medio ambiente, reforzando la dimensión antropológico-ética frente a la tecnología instrumental y para un mundo globalizado y globalizante.

Desde una visión cristiana de la vida opta por ser Buena Noticia; un Centro abierto a todas las clases sociales, sin discriminación alguna, preferentemente a los más necesitados.

Desarrolla las capacidades básicas tanto afectivas como intelectuales y posibilita actitudes que generen acciones para la transformación del mundo.

VISIÓN

El Centro SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES, desde la inspiración cristiana en su acción educadora, orientará su actuación durante los próximos cinco años a la consecución de los siguientes objetivos:

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

1. CARÁCTER PROPIO

- 1.1. Ser un Centro abierto a la interculturalidad, dando respuestas a las nuevas formas de pobreza.
- 1.2. Avanzar en el proceso de la Misión Compartida.
- 1.3. Profundizar en el conocimiento, reflexión y asunción del Carácter Propio.

2. PASTORAL

- 2.1. Potenciar la vivencia y la acción pastoral como foco de orientación del Centro.
- 2.2. Fomentar que el Centro sea "Escuela en Pastoral" donde estén presentes en todos los ámbitos de trabajo la competencia espiritual y la acción evangelizadora.
- 2.3. Aumentar la implicación de los distintos miembros de la Comunidad Educativa en la labor educativo-evangelizadora.

3. GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.1. Profundizar en la Gestión de Calidad basada en la Mejora Continua fomentando la práctica de la evaluación en todos los ámbitos.
- 3.2. Garantizar la Gestión de Calidad mediante la Certificación según la Norma UNE EN ISO 9001:2008.

4. ALUMNOS

- 4.1. Proporcionar a nuestros alumnos una formación integral cristiana, humana y académica de calidad.
- 4.2. Atender a la singularidad de cada alumno respondiendo a sus necesidades: enseñanza personalizada, atención a la diversidad,...
- 4.3. Mejorar los resultados académicos obtenidos por nuestros alumnos al final de cada Etapa educativa.

5. FAMILIAS

- 5.1. Alcanzar un alto grado de satisfacción de las familias sobre la calidad de la educación que damos a sus hijos.
- 5.2. Fomentar la participación activa de las familias en el Centro.

6. PROFESORES Y PAS

- 6.1. Crear espacios de coordinación y de trabajo en equipo.
- 6.2. Facilitar y fomentar la formación y actualización permanente de todos los trabajadores del Centro.

7. METODOLOGÍA

- 7.1. Cuidar la formación de la persona y el desarrollo de sus capacidades, más que la transmisión de conocimientos. "Aprender a aprender".
- 7.2. Favorecer el aprendizaje eficaz de idiomas orientando el Centro al bilingüismo.
- 7.3. Educar por competencias.

8. ACCIÓN TUTORIAL Y ORIENTACIÓN

- 8.1. Ofrecer a padres y alumnos las medidas educativas adecuadas en cada caso.
- 8.2. Acompañar a alumnos y familias en sus elecciones y ofrecerles una completa información y orientación.

9. RELACIONES HUMANAS

- 9.1. Cuidar y fomentar las relaciones humanas entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- 9.2. Reforzar los lazos del Centro con quienes han tenido relación con el mismo (antiguos profesores y alumnos, padres de alumnos, colaboradores...)

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

10. RECURSOS Y MEDIOS

- 10.1. Incrementar y gestionar de forma eficiente los recursos materiales y humanos del Centro.
- 10.2. Integrar en el proceso de enseñanza-aprendizaje las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) poniendo los avances tecnológicos al servicio de la educación.

VALORES

El Centro SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES, desde su inspiración cristiana, actúa en sintonía con los siguientes valores:

- **Respeto y Tolerancia**, reconociendo la dignidad de toda persona como el origen de todos los demás valores, impulsando el compañerismo y sabiendo aceptar y querer al diferente.
- **Pastoral evangelizadora y misionera**, vivenciando la educación como servicio a la evangelización.
- **Compromiso con la mejora continua** como instrumento para alcanzar la excelencia en todas nuestras actuaciones y en el servicio que prestamos.
- **Equipo humano y profesional cualificado e implicado** en el Proyecto Educativo y en la formación continua.
- **Responsabilidades compartidas y trabajo en equipo** mediante un sistema responsable de participación de todos los miembros que la Comunidad Educativa y como estrategia para alcanzar los objetivos.
- **Diálogo como estrategia fundamental** tanto para la planificación y la evaluación como para la resolución de conflictos.
- **Experiencia educativa creadora**, impulsadora de iniciativas y en constante renovación.
- **Educación personalizada**, asegurando la auténtica igualdad de oportunidades para todos nuestros alumnos y exigiendo a cada uno en función de sus capacidades y posibilidades.
- **Valoración del esfuerzo y del trabajo bien hecho** como herramienta de progreso, eficacia, satisfacción y superación personal.
- **Sencillez**, siendo cercanos y claros en el decir y en el obrar.
- **Justicia y Solidaridad** con los necesitados, tanto con los próximos y de nuestro entorno como con los de otras regiones o continentes y denunciando cuanto contradice la dignidad del ser humano.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. OBJETO

Definir el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES y establecer la estructura documental que lo sustenta.

Establecer la utilización de los registros de calidad como herramientas de gestión del Sistema que permiten demostrar que los servicios prestados por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES cumplen con los requisitos especificados y que el Sistema está implantado.

4.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a la documentación, tanto interna como externa, que sirve de base al Sistema de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES.

4.3. DESARROLLO

4.3.1. Generalidades

- 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES para la realización de las actividades definidas en el capítulo 3 del presente Manual.
- El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objeto básico conseguir la satisfacción de los clientes. 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES
 - 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES está orientado al cumplimiento de todos los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008 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.
- La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente la Política y Objetivos de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema deba estar establecido documentalmente.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

- 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.

4.3.2. 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 3 del presente Manual.
- En el capítulo 2 se incluye el objeto, ámbito de aplicación y el mapa de procesos 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.

4.3.3. Control de los documentos.

El **Manual de Calidad** es propiedad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito del Centro, tal y como aparece en la portada del presente manual.

La difusión del Manual está sometida a la sistemática de control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad establecida en el MP.PS-02.4 "Gestión de Documentos y Registros". 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 las firmas de 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).

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES. 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, el Listado de Control de Normativa Aplicable –LCNA–)

4.3.3. 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.

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

4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MP.PS-02.4 Gestión de Documentos y Registros

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. OBJETO

Establecer las funciones y actividades que traducen el compromiso de la Dirección del Colegio SANTA Mª DE LOS APÓSTOLES para el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad, proporcionando los recursos necesarios y asegurándose que las necesidades de los clientes y los requisitos legales se identifican y satisfacen en un entorno de mejora continua.

Asegurar que la MVV establecida por la Dirección del Colegio 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.

5.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades relacionadas con la Política y Objetivos de Calidad, identificación y planificación de recursos y Revisión del Sistema por la Dirección.

5.3. DESARROLLO

5.3.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección del Colegio 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 5.3.3. 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.
- 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 5.3.6 de este capítulo.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

5.3.2. Enfoque al cliente

La Dirección del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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:

Cientes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alumnos ○ Familias
Cientes Internos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Titularidad ○ Administración ○ Entorno Social

El Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados.

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 MP.PE-06.9.1 "Gestión de Reclamaciones".

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.).

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

5.3.3. Política de Calidad (MVV)

La Política de Calidad está formulada explícitamente por la Dirección del Centro en el capítulo 3 del presente Manual.

El compromiso de la Dirección con la Política implica la gestión de los medios necesarios para que la misma sea conocida, comprendida e implantada en todos los niveles de la organización, así como para asegurar que todos los requisitos son satisfechos y que se establecen los medios necesarios para la Mejora Continua.

En el caso de incorporación de nuevo personal al Centro, la transmisión de la Política de Calidad y los elementos fundamentales del Sistema se lleva a cabo del siguiente modo:

- Para el personal que se incorpora en el inicio del curso escolar, existe una jornada de formación específica sobre el Sistema de Gestión, su Política de Calidad y los elementos fundamentales.
- Para el personal que se incorpora durante el curso escolar, existe una reunión personal del Coordinador de Calidad con la persona para explicar el Sistema de Gestión, su Política de Calidad y los elementos fundamentales.

Adicionalmente, el personal accede a la Política de Calidad porque ésta se encuentra incluida en el Cuaderno del Profesor, y además está disponible en la plataforma informática de gestión del Centro.

Para la consecución de los Objetivos Generales de la Política, la Dirección establece anualmente objetivos específicos, fijando responsabilidades para su consecución, estableciendo los criterios de actuación y asignando los recursos necesarios.

Los Objetivos Específicos de Calidad deben ser, en la medida de lo posible, medibles para poder comprobar su consecución y son revisados periódicamente por la Dirección.

La Política y los Objetivos se revisan en las reuniones del Equipo de Calidad y en la Revisión por la Dirección.

5.3.4 Planificación

La planificación de la Calidad en el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 de Calidad 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 para su consecución.

El resultado de esta planificación se recoge en la Programación Anual del Centro o en un Plan de Mejora anexo a la P.G.A.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

El punto de partida para la elaboración de los objetivos son las conclusiones obtenidas en la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección, y además se tendrán en cuenta en el análisis de los datos del Sistema de Gestión y las líneas de Visión formuladas en la Política de Calidad del Centro.

5.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.3.5.1. Responsabilidad y autoridad

- En el capítulo 3 del presente Manual se define la organización del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES, 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.

5.3.5.2. Representante de la dirección (Coordinador Calidad)

Para la adecuada Gestión del Sistema, la Dirección nombra al Coordinador de Calidad 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 a todos los niveles de la organización.

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

- Definición y seguimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES.
- Revisión del histórico de incidencias relacionadas con la Calidad
- Análisis y establecimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Seguimiento del Programa de Formación
- Colaboración 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, 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.

5.3.6. Comunicación Interna

La dirección del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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.

5.3.7. 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 Acciones Correctivas y Preventivas.
- ❑ 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 y/o Preventivas, éstas serán definidas de acuerdo a lo indicado en el capítulo 8 del presente Manual.

5.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Cuestionarios de satisfacción de alumnos, familias, profesores y PAS.

MP.PE-06.9.1 Gestión de Reclamaciones.

Modelo de Informe de Revisión por la Dirección.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES para identificar y proporcionar los recursos adecuados para la ejecución de las actividades planificadas, implantar y mantener el Sistema y alcanzar los objetivos propuestos.

Definir la infraestructura disponible en el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES para lograr la conformidad del servicio con los requisitos de los clientes.

6.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades de detección de necesidades y facilitación de recursos, tanto propios, como ajenos, materiales o humanos necesarios para alcanzar los objetivos del Sistema y la prestación del servicio educativo.

6.3. DESARROLLO

6.3.1. Provisión de recursos

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.

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.

6.3.2. Recursos humanos

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 MP.PS-01.1 "Competencia y Sensibilización del Personal", a excepción del auditor interno que se define a continuación:

- **Auditor Interno:** curso de Auditorías internas de Calidad en Centros educativos (mínimo 20 horas) y realización de al menos 1 Auditoría de Sistemas de Calidad como observador.

Planificación de la formación

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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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).

Todo el proceso de formación se describe en el documento MP.PS-01.1 “Competencia y Sensibilización del Personal”, y queda recogida su planificación anual en la P.G.A. del Centro.

6.3.3. 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 MP.PS-03 “Gestión de Aprovisionamientos e Infraestructuras” y se tendrán en cuenta:

1. Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados
2. Equipos para los procesos, (tanto hardware como software)
3. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de la información).

6.3.4. Ambiente de Trabajo

La Dirección del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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.

6.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MP.PS-01.1 Competencia y Sensibilización del Personal
MP.PS-03. Gestión de Aprovisionamiento e Infraestructuras

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 7: PRESTACIÓN DEL SERVICIO (PROCESOS CLAVE)

7.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir la sistemática empleada para la identificación, planificación, desarrollo y control de los procesos operativos como medio para garantizar que los servicios prestados por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES a sus clientes se desarrollan conforme a lo establecido en los documentos correspondientes y, por tanto, cumplirán los requisitos especificados, implícitos o explícitos y legales, con el fin de prevenir la prestación de servicios no conformes.

Del mismo modo, se pretende establecer los cauces más adecuados para establecer la comunicación con el cliente (alumnos o familias) acerca de la evolución de los servicios prestados o cualquier otra información que éste requiera o proporcione, con el objetivo último en todos los casos de conseguir su satisfacción.

7.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a los Procesos Clave desarrollados por Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES para la prestación de los servicios educativos.

7.3. DESARROLLO

7.3.1. Planificación de la realización del servicio

La planificación de los Procesos en el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES es realizada a partir del análisis de las necesidades de los clientes (alumnos y familias) 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.

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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

7.3.2. Procesos relacionados con el cliente

7.3.2.1. Determinación y revisión 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.

7.3.2.2. Comunicación con los clientes

Durante el desarrollo de todo el proceso de prestación del servicio se establecen las comunicaciones con los clientes con objeto de facilitar y recibir información de los mismos, p.ej. a través de los procesos de tutoría, procesos de relación del Centro con las familias (agenda escolar) y medición de la satisfacción de clientes.

7.3.3. Diseño y Desarrollo

Tal y como se comenta en el Alcance del Sistema, este punto no es de aplicación para las actividades de formación reglada (alcance del Manual de Calidad), por lo que no ha sido desarrollado.

7.3.4. Compras

7.3.4.1. Proceso de Compras

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

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 MP.PS-03 "Gestión de Aprovisionamientos e Infraestructuras".

7.3.4.2. Información de las Compras

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.

7.3.4.3. Verificación de los productos comprados

Todos los productos y servicios que afectan a la Calidad del servicio ofertado por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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 SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES 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.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

7.3.5. Producción y Prestación del Servicio

7.3.5.1. Control de la Producción y de la prestación 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 prestados por el Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES se describe en el capítulo 2 del presente Manual.

7.3.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

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.

7.3.5.3. 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 Individualizado del Alumno.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

7.3.5.4. Propiedad del cliente

El Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual, en cumplimiento de la legislación vigente.

7.3.5.5. Preservación del Producto

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.

7.3.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

No es de aplicación

7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

FP.PC-01 Orientación, Tutoría y Seguimiento de Alumnos

FP.PC-02 Información y Atención a Padres y Familias

FP.PC-03 Atención a la Diversidad

FP.PC-04 Acción Docente

FP.PC-05 Evaluación Académica

FP.PC-06 Actividades Complementarias y Extraescolares

FP.PC-07 Gestión de Conflictos Disciplinarios

FP.PC-08 Admisión de alumnos

FP.PC-09 Acción Pastoral

FP.PC-10 Marketing

FP.PC-11 Relaciones con otras Instituciones y el Entorno

Manuales de Procedimiento derivados de las diferentes Fichas de Proceso, según consta en el Listado de Control de Documentos en Vigor (LCDV).

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. OBJETO

Establecer 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 pretende definir la sistemática para la Gestión de No Conformidades (Incidencias), Acciones Correctivas y Preventivas 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.

8.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a todas las actividades realizadas por el Colegio SANTA Mª DE LOS APÓSTOLES y que afecten a la calidad final del servicio prestado.

8.3. DESARROLLO

8.3.1. 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 de Calidad, que decide si es necesario establecer Acciones Correctivas y/o Preventivas.

Asimismo, cualquier función de la empresa puede detectar la necesidad de establecer Acciones Correctivas y/o Preventivas.

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.

8.3.2. Medición y Seguimiento

8.3.2.1. Satisfacción del Cliente

Dentro del Sistema de Calidad se contemplan métodos para conocer la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de los requisitos.

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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.

8.3.2.2. Auditoría Interna

La realización de Auditorías Internas de Calidad se emplea como una herramienta de gestión de 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.

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.

El Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES ha definido el procedimiento MP.PE-06.8 "Auditorías Internas" en el que se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los Registros e informar de los resultados.

8.3.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos y del servicio

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 Seguimiento y Medición y (PSM) que el Centro actualiza anualmente.

En general, el Coordinador de Calidad del Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES define los criterios de medición de los procesos desarrollados que documentará en el Plan de Seguimiento y Medición (PSM). A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con el Equipo de Calidad, determinará anualmente los objetivos a alcanzar y en función de éstos, los criterios de aceptación/rechazo (niveles conforme) que finalmente determinen la eficacia de los procesos.

Los resultados de los indicadores recogidos en el Plan de Seguimiento y Medición se analizan trimestralmente 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 conforme) se abrirá la correspondiente Acción Correctiva, tras el análisis de la causa.

8.3.3. Control del Producto No Conforme

El Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES identifica la gestión de las No Conformidades, a nivel terminológico, con "Gestión de Incidencias".

SANTA MARÍA DE LOS APÓSTOLES - MADRID

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 No Conformidad (RNC).

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.

8.3.4. Análisis de Datos

El Sistema de Calidad implantado en Colegio SANTA M^a DE LOS APÓSTOLES prevé los mecanismos para realizar el análisis de datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del mismo, conocer la percepción de los clientes 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 Equipo de Calidad, quien registrará en sus actas de reunión las correspondientes conclusiones.

8.3.5. Mejora

8.3.5.1. Mejora Continua

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 Preventivas 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.

8.3.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

El Sistema de Calidad, define la sistemática para la implantación de Acciones Correctivas y Preventivas 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 y Preventivas se cerrarán una vez comprobada su efectividad para la resolución del problema detectado o promover, en caso contrario, la definición de una nueva acción.

El Colegio ha establecido el Manual de Procedimiento MP.PE-06.6 “Acciones Correctivas y Preventivas” para definir la sistemática de gestión de este proceso.

8.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MP.PE-06.7 Gestión de Incidencias
MP.PE-06.9.1 Gestión de Reclamaciones
MP.PE-06.6 Acciones Correctivas y Preventivas
MP.PE-06.8 Auditorías Internas