Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Este Documento es propiedad del Colegio Salesiano El Pilar, por lo cual no podrá ser reproducido, por ningún medio, total o parcialmente sin autorización expresa y por escrito de la Dirección de la misma.

SECCIÓN I

INTRODUCCIÓN MAC

CAPÍTULO 1

Índice General

Sección		Cap.	Título	Rev.	Fecha
I	Introducción	1	Índice General	7	30/09/19
		2	Control de modificaciones	5	08/06/10
II	*Principios Generales*	1	Política de la Calidad	5	08/06/10
		2	Objeto y Campo de Aplicación	11	20/06/18
		3	Enfoque al Cliente y requisitos legales	6	28/05/18
		4	Los Procesos para la Gestión de la Calidad	11	28/05/18
		5	La Organización	7	28/05/18
III	*Procesos para la Mejora de la Calidad*	1	Planificación Estratégica de la Calidad	6	28/05/18
		2	Medición y seguimiento de los procesos	6	22/10/15
		3	Control de incidencias	6	22/10/15
		4	Acciones Correctivas y Análisis de Riesgos y Oportunidades	7	28/05/18
		5	Auditorías Internas de la Calidad	6	22/10/15
IV	*Procesos para la Educación*	1	Los Procesos Educativos	19	19/09/23
		2	Los Procesos de Gestión	11	07/03/16
		3	Los Procesos Soporte	15	30/09/22
V	*Procesos de soporte para la Gestión de la Calidad*	1	Control de la documentación	10	22/10/15
		2	Control de los registros	6	22/10/15
		3	Gestión de los recursos humanos	6	22/10/15
		4	Infraestructura y ambiente de trabajo	5	08/06/10

Revisión	Aprobación
Fdo: D. Emilio J. García Arias Fecha: 19/09/23	Fdo:D. José Ignacio Fernández Lerena Fecha: 19/09/23
Grupo Coordinador Calidad	*Director/a*

CAPÍTULO 2

Control de modificaciones

Sección	Capítulo	Naturaleza de la modificación	Fecha	Rev.
Todos	Todos	Revisión Inicial del documento		0
II	1	Actualización de la Política de Calidad	22/10/07	2
II	4	Actualización del mapa y catálogo de procesos	17/05/07	1
II	5	Actualización de la estructura organizativa	17/05/07	1
IV	3	Actualización de los procesos de gestión	17/05/07	1
II	2	Campo de aplicación y exclusiones	22/10/07	1
Todos	Todos	Eliminación de las secciones para una revisión unitaria del documento	01/11/07	3
II	2	Modificación de la norma ISO	01/03/09	4
II	4	Actualización del mapa y catálogo de procesos	08/06/10	5
IV	1	Actualización de los procesos educativos	08/06/10	5
V	1	Actualización control de la documentación	08/06/10	5
IV	2	Actualización de los procesos de gestión	07/03/11	6
II	4	Actualización del mapa y catálogo de procesos	1/10/12	7
IV	2	Actualización de los procesos de gestión	1/10/12	7
IV	1	Actualización de los procesos educativos	1/10/12	7
V	1	Actualización control de la documentación	1/10/12	7
IV	2	Actualización de los procesos de gestión	09/12/13	8
IV	3	Actualización de los procesos de soporte	09/12/13	8
II	2	Campo de aplicación	17/09/14	9
II	4	Actualización del mapa y catálogo de procesos	17/09/14	9
IV	1	Actualización de los procesos educativos	17/09/14	9
IV	3	Actualización de los procesos de gestión	17/09/14	9

V	1	Actualización control de la documentación	17/09/14	9
IV	1	Actualización de los procesos educativos	22/10/15	10
IV	2	Actualización de los procesos de gestión	22/10/15	10
IV	3	Actualización de los procesos de soporte	22/10/15	10
V	1	Actualización control de la documentación	22/10/15	10
IV	2	Actualización de los procesos de gestión	07/03/16	11
IV	1	Actualización de los procesos educativos	01/09/16	12
IV	3	Actualización de los procesos de soporte	01/09/16	12
IV	3	Actualización de los procesos de soporte	5/10/16	13
IV	1	Actualización de los procesos educativos	5/10/16	13
IV	1	Actualización de los procesos educativos	10/10/16	14
I	1	Modificación del índice general. Cambio de ISO	28/05/18	15
II	2	Norma de referencia y exclusiones.	28/05/18	15
II	3	Contexto, partes interesadas, requisitos y satisfacción de las mismas.	28/05/18	15
II	4	Enfoque a los procesos: riesgos y oportunidades	28/05/18	15
II	5	Responsabilidad y autoridad de los procesos	28/05/18	15
III	1	Planificación estratégica: análisis de riesgos y oportunidades.	28/05/18	15
III	4	Acciones Correctivas y análisis de riesgos y oportunidades trasladado a líneas estratégicas.	28/05/18	15
II	2	Exclusiones a la norma.	20/06/18	16
I	1	Adaptación a la nueva imagen corporativa.	30/09/19	17
IV	3	Actualización de los procesos de soporte.	30/09/19	17
IV	1	Actualización de los procesos educativos.	30/09/22	18
IV	3	Actualización de los procesos de soporte.	30/09/22	18
IV	1	Actualización de los procesos educativos.	19/09/23	19

SECCIÓN II

PRINCIPIOS GENERALES MAC

CAPÍTULO 1: Política de la Calidad

NUESTRA MISIÓN:

- El pluralismo social demanda diversidad de propuestas educativas. La razón de ser de nuestro Centro Salesiano es ofrecer en esta línea propuestas educativas.

- Nuestra acción educativa trata de insertarse en su entorno social y geográfico y ofrecer alternativas de promoción integral de los jóvenes, trabajadores en formación y personas en paro, razón de ser de nuestro proyecto.

- La oferta formativa que lanzamos está enraizada en una experiencia de más de cien años formando buenos profesionales y honrados ciudadanos, esta es nuestra mejor garantía para el futuro.

- Se basa en la formación integral de la persona de acuerdo con una concepción cristiana de la persona, de la vida y del mundo y con un estilo educativo propio que es preventivo y está basado en la religión, la razón y el amor.

NUESTRA VISIÓN:

- Deseamos estar a la vanguardia, con una continua renovación, puesta al día en cuestiones tecnológicas y pedagógicas y en la utilización de medios didácticos al servicio de la calidad educativa.

- Queremos que se perciba como comunidad participativa, y como anuncio a la sociedad con capacidad de modificar el entorno juvenil ofreciendo valores capaces de hacer crecer a la persona.

- En nuestro proyecto está ofrecer a los niños y jóvenes que se educan con nosotros un patio donde encontrarse, una casa que les acoja, una escuela que les enseñe y una iglesia que les eduque en la fe.

- Desarrollamos este plan para conseguir una organización más coherente y para poder desarrollar un seguimiento de la bondad de nuestro servicio y de la satisfacción de nuestros destinatarios.

NUESTROS VALORES:

Nuestra escuela es:

- Libre, popular y abierta a todos.
- Se presenta como familia educadora, de forma que los jóvenes encuentran en ella su propia casa.
- Destaca la personalización de las relaciones educativas mediante la presencia de educadores en medios de los alumnos.

- Promueve la solidaridad con los pobres y la colaboración con otras entidades que les ayudan a conquistar su derecho a una vida más humana.
- Se acoge a la financiación pública de acuerdo con las leyes para garantizar la gratuidad de la educación.
- Se compromete al cumplimiento de los requisitos legales en vigor.
- El alumno es el centro de nuestra labor educativa.
- Educamos evangelizando y evangelizamos educando.
- Nuestra escuela crea contactos con el entorno poniendo a su disposición personas y locales.
- Nuestra escuela cuida la calidad de su organización, Servicios Educativos en función de la formación integral de la persona.
- Ofrece un servicio de orientación y de formación.
- Promueve la formación continua del personal directivo, docente y de gestión para una mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

Ver plan de seguimiento y medición

El desarrollo del sistema de gestión de la calidad y la difusión de la Política de Calidad es una decisión estratégica tomada por la Dirección del Centro que se compromete a llevarla a cabo, y mejorarla continuamente, por medio de una metodología de gestión que haga participar a los miembros de su organización.

CAPÍTULO 2: Objeto y Campo de Aplicación del Manual de la Calidad

2.1. OBJETO Y FINALIDAD

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto establecer la Política de la Calidad y describir, de forma general, el conjunto de compromisos, responsabilidades, organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el **Colegio Salesiano El Pilar de Soto del Real.**

Partiendo de un estudio político, social, económico y tecnológico del entorno y analizando tanto los riesgos internos como externos que puedan suponer una amenaza para el Sistema General de Gestión de la Calidad.

De esta forma, el Manual de la Calidad presenta dos finalidades fundamentales:

Carácter Interno

Permitir a todo el personal docente y no docente comprender globalmente el Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

Carácter Externo

Permitir a las familias y otras partes interesadas que lo soliciten conocer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad implantado para satisfacerles.

2.2. CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES

Este Manual de Calidad es de aplicación a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para:

El servicio educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, ESO, Bachillerato, Formación Profesional Reglada. Formación Profesional Ocupacional.

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos al punto 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, al no aplicar a los procesos que se realizan dado que la enseñanza impartida en el Centro es en su totalidad reglada. Y a los requisitos relativos al punto 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, por la naturaleza de los productos y servicios objeto de la organización.

2.3. NORMAS DE REFERENCIA

UNE EN-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

CAPÍTULO 3: Enfoque al Cliente y Requisitos legales.

3.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El Colegio Salesianos El Pilar es un centro católico de formación reglada, concertado en las secciones de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria y Formación Profesional de Grado Medio; y privado en las secciones de Bachillerato y Formación Profesional de Grado Superior, que también imparte Formación Ocupacional.

Cuenta con un gran equipo de profesionales, identificados con el Centro, en continua formación y a la vanguardia en la atención de las necesidades de la sociedad actual.

Está situado en Soto del Real, un municipio de la Sierra de Madrid no muy bien comunicado con los pueblos de alrededor por transporte público.

Soto del Real es un municipio con una baja natalidad y por ahora sin posibilidad de crecimiento urbanístico, por el entorno en el que se sitúa.

El alejamiento de la sociedad actual de los valores cristianos, la falta de vocaciones y la inestabilidad política actual constituyen otro riesgo para la organización. (Ver análisis del entorno y riesgos asociado a Plan Estratégico).

Sin embargo una larga trayectoria ofreciendo un servicio de calidad, que da respuesta a los requisitos de nuestras partes interesadas, nos convierte en una organización consolidada.

El grado en el que el Sistema de Gestión de la Calidad nos permita comprender las necesidades actuales y futuras de nuestras partes interesadas, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas, facilitará nuestro compromiso y esfuerzos por mejorar continuamente su satisfacción con los niveles educativos alcanzados.

3.2. PARTES INTERESADAS Y REQUISITOS DE LAS MISMAS

Con el objetivo de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el SGC, en la siguiente tabla se establecen los distintos grupos de interés y se analizan las mismas.

El siguiente análisis, permite la identificación de los requisitos que posteriormente inspira los procesos del SGC y la Planificación Estratégica.

PARTES INTERESADAS	Requisitos
Alumnos -Matriculados	Preparación académica y personal de calidad que garantice su incorporación a la universidad, a otras escuelas de formación profesional o al mundo laboral y a la sociedad.
Familias -Tutela de nuestros alumnos	Atención eficiente de las mismas que facilite su implicación y colaboración en la vida del Centro.
Personas -Personal docente -Personal no docente	Potenciación de un grupo de personas identificado y comprometido con la misión, visión y valores del Centro, siempre a la vanguardia, buscando la calidad educativa en el ámbito pastoral, pedagógico, tecnológico y de gestión.
Centro -Titularidad	Optimización de los activos y recursos del Centro para garantizar la máxima eficiencia de los procesos.
Empresas -Empresas que colaboran en las prácticas (Dpto. Escuela-Empresa) -Proveedores	Oferta de acciones formativas basadas en el desarrollo e innovación tecnológica para la gestión del mundo empresarial, que permitan ser referente de formación profesional en nuestro en entorno. Solidez de la organización por ser referente de formación en nuestro entorno.
Entorno -Administración -Entorno social -CAM	Centro Educativo orientado a los más necesitados, abierto a todos y atento a los problemas de la sociedad.

3.3. SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el Colegio El Pilar lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de las partes interesadas 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 mensual/anual.

Nivel 2: Nivel de satisfacción

Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas con respecto al servicio recibido. Análisis de resultados con carácter anual.

La información es analizada, mediante un análisis de riesgos y oportunidades, dentro del Grupo Coordinador de Calidad y el Equipo Directivo quien debe definir las medidas adecuadas en función de los puntos fuertes a potenciar o los puntos débiles que deben ser mejorados.

La información sobre la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas estará disponible sobre la base de indicadores a todo el personal del centro.

3.4. REQUISITOS LEGALES

El Colegio El Pilar evoluciona dentro de un entorno legal establecido. El sistema de gestión de la calidad debe asegurar que los procesos necesarios son capaces de cumplir todos y cada uno de ellos.

Los requisitos legales se identifican a partir de los procesos de control de la documentación externa e incorporar a los procesos necesarios para asegurar su cumplimiento. .

CAPÍTULO 4: Los Procesos para la Gestión de la Calidad

4.1. ENFOQUE A LOS PROCESOS

Un proceso engloba el conjunto de operaciones necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de las partes interesadas y los requisitos legales aplicables.

Gestionar la Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente al Colegio El Pilar sobre la base del Carácter Propio, la Política de Calidad y el enfoque a las partes interesadas.

De este modo, el sistema de gestión de la calidad es el medio por el cual:

- Se identifican los procesos necesarios para la gestión de la calidad y su aplicación a través de Colegio El Pilar.
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos
- Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
- Se asegura la disponibilidad recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
- Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos.
- Se analiza y establece el riesgo y las oportunidades para asegurar el buen funcionamiento de los procesos.
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

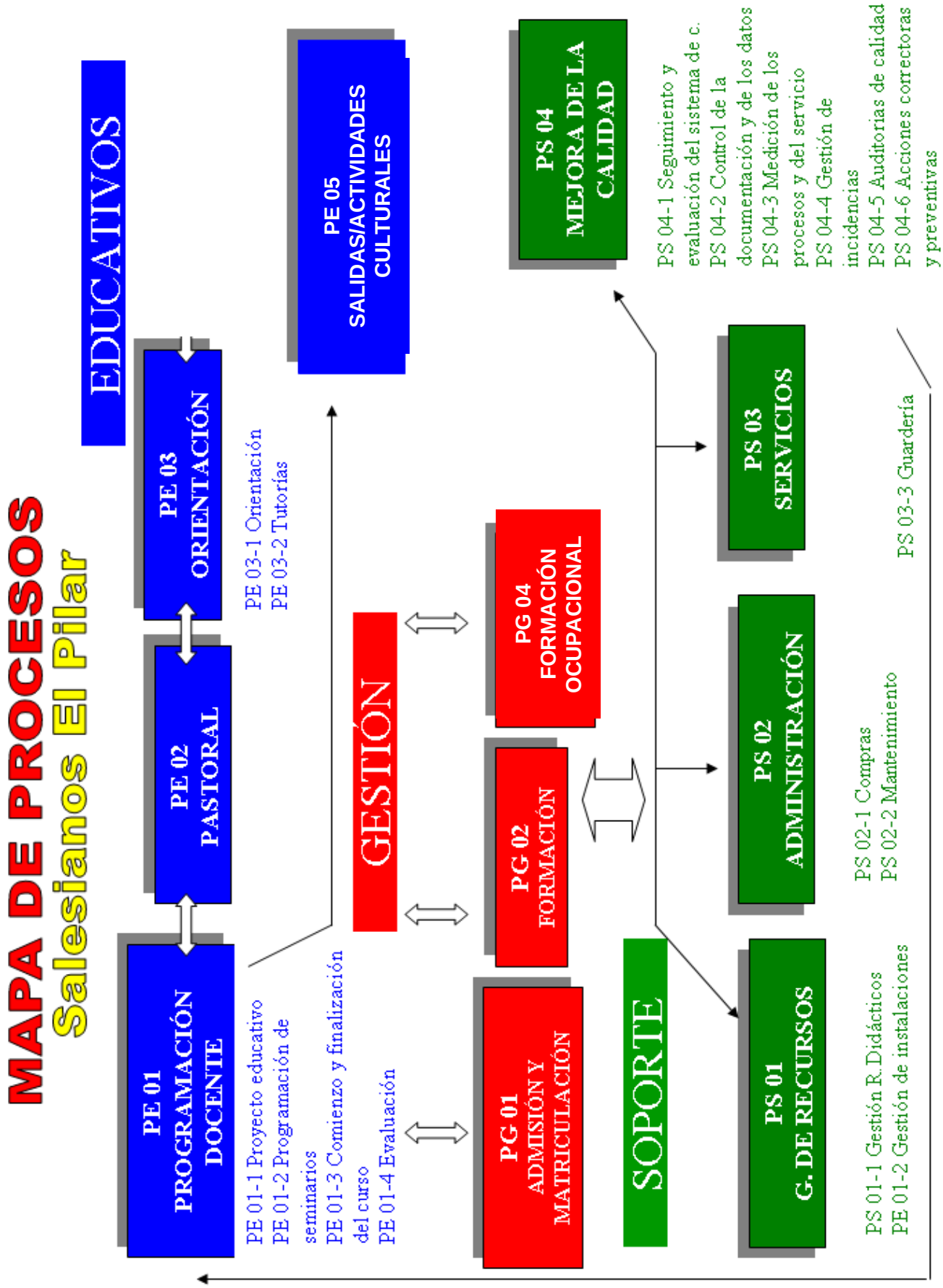
4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

El Colegio El Pilar ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

➲ **Procesos Educativos**
Procesos en los que el alumnado es objeto directo de la acción educativa y por tanto son necesarios para la dirección y planificación de las actividades del Colegio El Pilar

➲ **Procesos de Gestión**
Procesos de operación y control necesarios situados en la "cadena del valor" para alumnos, padres y personal del Colegio El Pilar.

➲ **Procesos de Soporte**
Procesos auxiliares necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y el funcionamiento del Colegio El Pilar.

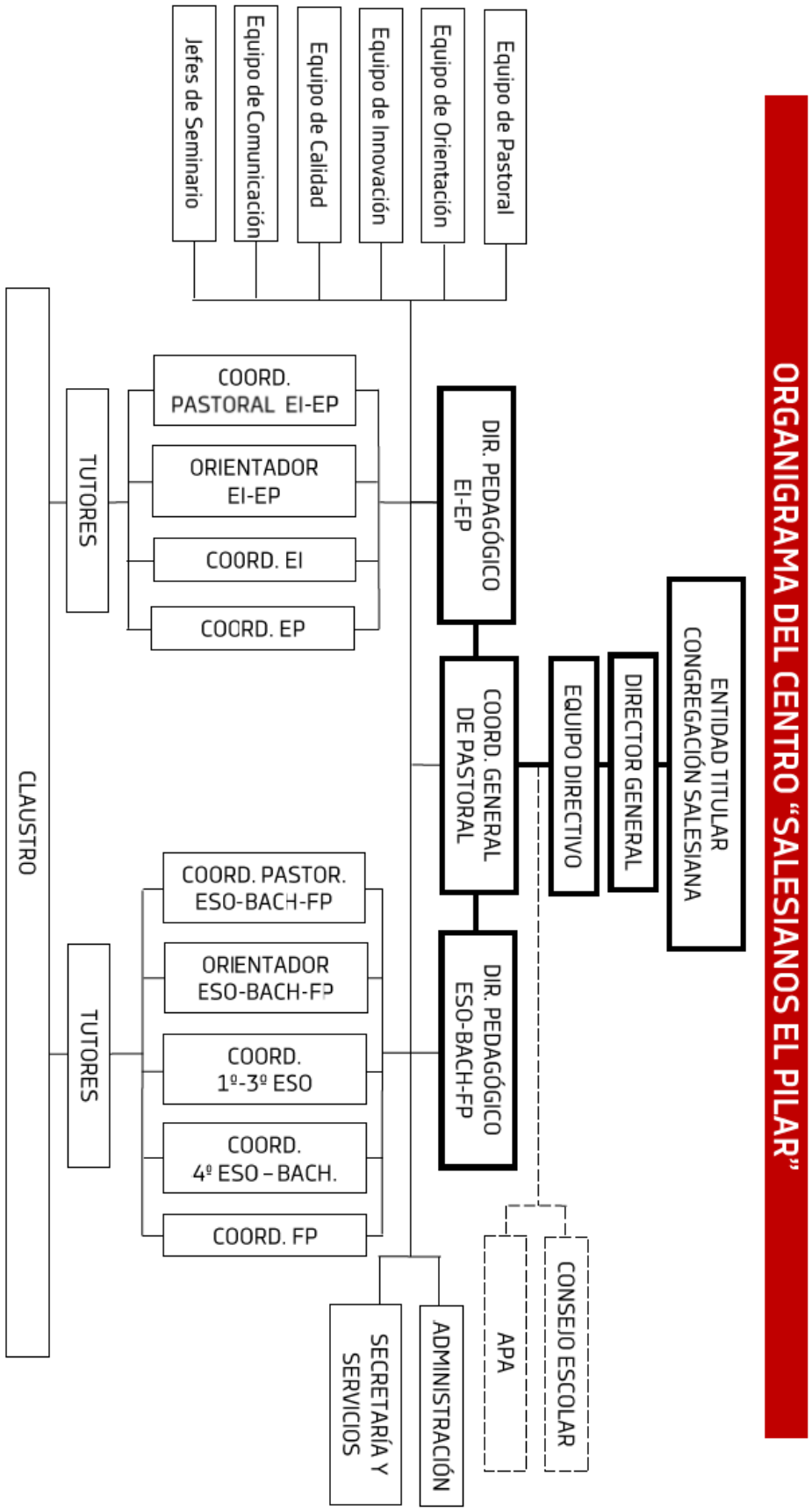

MAPA DE PROCESOS
Salesianos El Pilar
EDUCATIVOS
PE 01
PROGRAMACIÓN DOCENTE
PE 01-1 Proyecto educativo
PE 01-2 Programación de seminarios
PE 01-3 Comienzo y finalización del curso
PE 01-4 Evaluación
PE 02
PASTORAL
PE 03
ORIENTACIÓN
PE 03-1 Orientación
PE 03-2 Tutorías
PE 05
SALIDAS/ACTIVIDADES CULTURALES
GESTIÓN
PG 01
ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN
PG 02
FORMACIÓN
PG 04
FORMACIÓN OCUPACIONAL
SOPORTE
PS 01
G. DE RECURSOS
PS 01-1 Gestión R. Didácticos
PE 01-2 Gestión de instalaciones
PS 02
ADMINISTRACIÓN
PS 02-1 Compras
PS 02-2 Mantenimiento
PS 03
SERVICIOS
PS 03-3 Guardería
PS 04
MEJORA DE LA CALIDAD
PS 04-1 Seguimiento y evaluación del sistema de c.
PS 04-2 Control de la documentación y de los datos
PS 04-3 Medición de los procesos y del servicio
PS 04-4 Gestión de incidencias
PS 04-5 Auditorías de calidad
PS 04-6 Acciones correctoras y preventivas

CATÁLOGO DE PROCESOS

PROCESO	PROCEDIMIENTOS
PROGRAMACIÓN DOCENTE PE 01	• PE01-1 Proyecto Educativo • PE 01-2 Programación de Seminarios • PE 01-3 Comienzo y finalización del curso • PE 01-4 Evaluación
PASTORAL PE02	
ORIENTACIÓN PE03	• PE 03-1 Orientación • PE 03-2 Tutorías
SALIDAS/ACTIVIDADES CULTURALES PE 05	
ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN PG 01	
FORMACIÓN DE PROFESORES PG 02	
FORMACIÓN OCUPACIONAL PG 04	
GESTIÓN DE RECURSOS PS01	• PS01-1 Gestión de recursos didácticos • PS 01-2 Gestión de instalaciones
ADMINISTRACIÓN PS02	• PS 02-1 Compras • PS 02-2 Mantenimiento
SERVICIOS PS 03	• PS 03-3 Guardería
MEJORA DE LA CALIDAD PS04	• PS 04-1 Seguimiento y evaluación del sistema de calidad • PS 04-2 Control de la documentación y datos • PS 04-3 Medición de los procesos • PS 04-4 Gestión de incidencias • PS 04-5 Auditorías de calidad • PS 04-6 Acciones correctoras y preventivas

CAPÍTULO 5: La Organización

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes se asignan, comunican y comprenden dentro de la organización.

El Reglamento de Régimen Interior recoge las funciones de los cargos directivos del Centro. En el Documento de Organización del Centro (DOC) están recogidos horarios y responsable de cada una de las tutorías que se ejercen en el Colegio El Pilar. La organización académica y el proyecto educativo se recogen cada año en la PGA. Los procesos del SGC tienen establecidos sus responsables y están supervisados por la alta dirección.

5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección del Colegio El Pilar 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 Colegio El Pilar utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

SECCIÓN III

PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD

MAC

CAPÍTULO 1: Planificación Estratégica de la Calidad

1.1. ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA

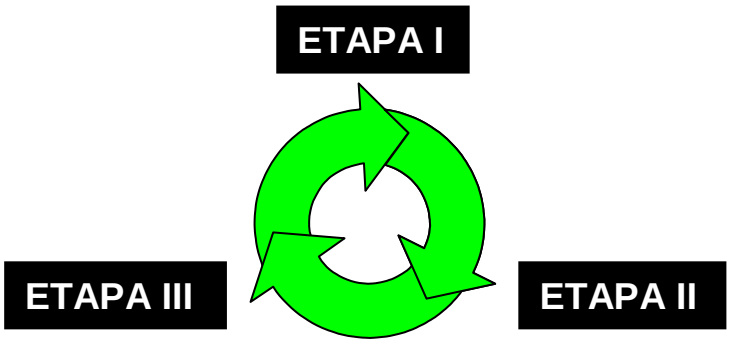
La Misión, la Visión y los Valores que expresa la **Política de Calidad** dan forma y contenido a este Manual de la Calidad y a los documentos de calidad que de éste se derivan.

La Política de Calidad es definida y aprobada, como parte de este Manual de la Calidad por la Dirección del Colegio El Pilar.

Con el fin de desplegar esta Política de la Calidad en objetivos concretos a alcanzar teniendo en cuenta la situación del sistema de gestión de la calidad y el análisis de riesgos y oportunidades previo, la Dirección lleva a cabo una Planificación Estratégica de la Calidad.

La Planificación Estratégica de la Calidad es establecida en tres etapas cuyo funcionamiento es cíclico con carácter anual.

Etapa I	**Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad**	Punto de Partida. Reflexión sobre situación conseguida. Análisis de riesgos y oportunidades.
Etapa II	**Programación de Objetivos de la Calidad**	Despliegue de la Política de Calidad
Etapa III	**Seguimiento del Sistema de la Calidad**	Vigilancia y ajuste de las acciones emprendidas.



La Planificación Estratégica de la Calidad representa el motor de la mejora continua de la calidad, es responsabilidad de la Dirección y se lleva a cabo en el seno del Grupo Coordinador de Calidad.

1.2. PLAN DE CALIDAD Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA

La expresión documentada de la planificación estratégica de la calidad queda reflejada en los distintos **Planes de Calidad** que el Colegio El Pilar orquesta con carácter anual y que recogen los objetivos concretos de calidad establecidos para el siguiente período de mejora.

Para dinamizar y desplegar dichos planes de calidad, la Dirección del Colegio El Pilar impulsa la participación de todo el personal en **Grupos de Mejora** con los objetivos fundamentales de impulsar la aplicación de los planes de calidad aprovechando las aportaciones de todos.

El Grupo Coordinador de la Calidad es responsable de dinamizar y coordinar el funcionamiento de los grupos de mejora.

CAPÍTULO 2: Medición y Seguimiento de los Procesos

El Colegio El Pilar mantiene un control de la calidad que forma parte integrante de la realización de los procesos. El sistema de control de la calidad tiene como finalidad fundamental demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y los resultados esperados.

La medición y seguimiento de los procesos se realiza sobre varias orientaciones:

- Control, evaluación y seguimiento de las entradas en los procesos

- Control, evaluación y seguimiento de los parámetros de operación

- Control, evaluación y seguimiento del resultado de los procesos

El Colegio El Pilar tiene definida una batería de indicadores (**Plan de Medición y Seguimiento**) que permite analizar la capacidad de los procesos y de la organización para alcanzar siempre los resultados previstos.

Además sobre el análisis de riesgos y oportunidades se detectan los riesgos para los procesos del sistema.

Sobre la base de los indicadores, la Dirección puede determinar áreas de mejora que se incorporan al Plan de Mejora y llega a los grupos de mejora. Asimismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO 3: Gestión de Incidencias

El conjunto de controles, revisiones, verificaciones, supervisiones y evaluaciones relacionados con los procesos constituyen el conjunto de puntos a partir de los cuales determinar la conformidad o no conformidad de las actividades con respecto de los requisitos definidos.

El Colegio El Pilar tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación no conformes:

1.-No conformidades/incidencias relacionadas con el nivel educativo esperado de un alumno.

2.-No conformidades/incidencias relacionadas con los procesos de prestación del servicio.

Para estos casos, el Colegio El Pilar tiene definidos procedimientos documentados para:

1. Identificar y documentar las incidencias detectadas.

2. Evaluar la incidencia

3. Paralizar el proceso, cuando sea posible.

4. Determinar la disposición más adecuada para el tratamiento de la incidencia y la solución de la situación no conforme, incluida la evaluación de los efectos en los clientes u otras partes del proceso.

5. Informar a las funciones afectadas de las disposiciones tomadas y registrar la naturaleza de la incidencia y las acciones tomadas.

6. Verificar nuevamente las actividades y procesos para demostrar que la incidencia ha sido resuelta.

Como tratamiento de una incidencia, Colegio El Pilar entiende las actividades encaminadas a determinar como la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los cliente y el personal, para poder determinar las acciones más adecuadas que para solucionar los efectos negativos que ésta pudiese llevar asociados.

Los procedimientos documentados implantados establecen los métodos y responsabilidades para llevar a cabo todas estas actividades.

CAPÍTULO 4: Acciones Correctivas y Análisis de Riesgos y Oportunidades.

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en el Colegio El Pilar se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

1. **Reacción ante los problemas**

   Actuación después de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas raíces para establecer las ACCIONES CORRECTIVAS que eviten su repetición.

2. **Anticipación a los problemas**

   Actuación antes de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas potenciales raíces para establecer las medidas preventivas (líneas estratégicas) que eviten su aparición.

El Colegio El Pilar ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de las acciones Correctivas, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riegos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

Acciones Correctivas
Determinación del problema real: tratamiento eficaz de las reclamaciones y valoración los de los servicios por parte de los clientes, análisis de los registros sobre no conformidad (producto, proceso y sistema de la calidad).
Investigación de la causa de no conformidad: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa raíz de los problemas y los métodos de registro del proceso realizado.
Determinación de la acción correctiva: técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la repetición de la causa raíz, y por tanto, la repetición de la no conformidad.
Implantación y seguimiento de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la **eficacia** para eliminar los problemas objetivo de la acción.

Además se realiza análisis DAFO, a partir del Análisis PEST del entorno y del análisis de la información interna obtenida a partir de entrevistas, encuestas de satisfacción y otros indicadores de rendimiento, para la elaboración de las Líneas Estratégicas del Plan Estratégico, que eviten riesgos para la estabilidad del SGC y aprovechen oportunidades de mejora del mismo.

CAPÍTULO 5: Auditorías Internas de la Calidad

Para determinar si todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad han sido adecuadamente planificadas, están implantadas y mantenidas al día, están sometidas a mejora continua y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, el Colegio El Pilar lleva a cabo auditorías programadas.

La programación se realiza en función de la naturaleza e importancia de la actividad a auditar, así como de la confianza que la Dirección adquiera sobre la misma a medida que el sistema de gestión de la calidad evoluciona (histórico de auditorías anteriores).

Para llevar a cabo las auditorías internas de la calidad, el Colegio El Pilar ha establecido el procedimiento documentado adecuado que asegure que estos exámenes son planificados y se realizan de forma metódica por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre las actividades que se estén auditando, con la finalidad de salvaguardar la objetividad e imparcialidad del proceso.

El método de auditoría establece el proceso de planificación y preparación de la auditoría, las responsabilidades del equipo auditor y del auditado, el proceso de ejecución, la finalización de la auditoría y la preparación del informe, su circuito y el cierre de las actividades de seguimiento correspondiente a las acciones correctivas definidas por el personal responsable del área auditada o el Comité de la Calidad.

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos al Colegio El Pilar.

SECCIÓN IV

PROCESOS PARA LA EDUCACIÓN MAC

CAPÍTULO 1: Procesos Educativos

Proceso Educativo PE.01: PROGRAMACIÓN DOCENTE

Los alumnos son la razón de ser de un Colegio. La organización del Centro responde a un proyecto educativo que se desarrolla en la programación docente. La actuación de los seminarios, el inicio y finalización del curso y la evaluación son reglamentados en este proceso.

Proceso Educativo PE.02: PASTORAL

El eje principal de nuestra misión es la acción pastoral. El Colegio El Pilar integra en su trabajo diario la pastoral directa en todas las acciones educativas que desarrolla con sus alumnos.

Proceso Educativo PE.03: ORIENTACIÓN

En nuestro trabajo diario con los alumnos es importante tener en cuenta la diversidad para que el crecimiento sea integral. Para ello el Colegio El Pilar gestiona y controla un proceso de orientación, tanto desde el departamento de orientación como desde las auditorías, para atención a la diversidad de los alumnos del mismo.

Proceso Educativo PE.05: SALIDAS/ACTIVIDADES CULTURALES

La labor educativa realizada en el aula se completa con otras actividades y salidas culturales que se especifican en este procedimiento.

CAPÍTULO 2: Procesos de Gestión

Proceso de Gestión PG 01: ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

Para atender a la demanda de alumnos que quieren formarse en nuestro colegio, el Colegio El Pilar establece un proceso de gestión de admisión y matriculación de alumnos. También se articulan las bajas.

Proceso de Gestión PG 02: FORMACIÓN

El Centro se preocupa por la cualificación del personal y establece un sistema de gestión y evaluación de la formación recibida y de la eficacia de la misma.

Proceso de Gestión PG 04: FORMACIÓN OCUPACIONAL

El Centro está abierto a impartir cursos de Formación Ocupacional.

CAPÍTULO 3: Procesos Soporte

Proceso Soporte PS 01: Gestión de los Recursos

El centro tiene diseñado un proceso para gestionar los recursos tanto humanos como materiales necesarios para la acción docente.

Proceso Soporte PS 02: Administración

La Administración abarca todas aquellas acciones relacionadas con la gestión de las compras y con el mantenimiento de las instalaciones del Centro.

Proceso Soporte PS 03: Servicios

El Centro cuenta con una serie de servicios que son regulados dentro del plan de calidad: Guardería.

Proceso Soporte PS 04: Mejora de la Calidad

Nuestro proceso de calidad no se basa solo en estandarizar los procesos sino que tiende a mejorarlos. Para ello se ha diseñado un proceso de mejora continua de la calidad, para tener controlados todos los procesos que intervienen en nuestro trabajo educativo y docente.

SECCIÓN V

PROCESOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAC

CAPÍTULO 1: Control de la documentación

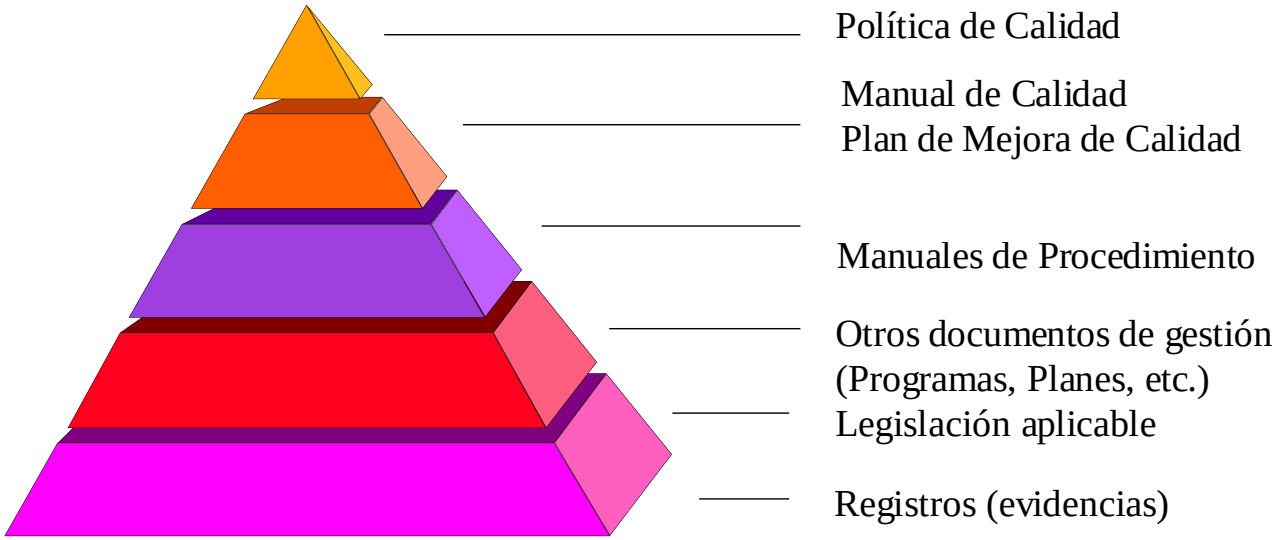
Todos los documentos que constituyen la estructura documental del sistema están sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento para asegurar que:

- Son adecuados técnicamente y conformes a la Política de la Calidad.

- Están disponibles, en la edición actualizada, en los lugares donde se realizan actividades para su uso por las funciones implicadas. (Página web del Centro)

- Se impide el uso de documentación obsoleta

- Se mantiene un sistema de control coherente ante modificaciones siguiendo una filosofía de revisión similar a la edición a la que el documento sustituye.



Para ello, el sistema de control se basa en:

- Aprobar los documentos antes de su emisión
- Revisar los documentos para asegurar su actualización y proceder a su reaprobación
- Identificar los cambios producidos y el estado de revisión
- Distribución controlada de documentos a los lugares de uso
- Asegurar el mantenimiento de la información de modo legible e identificable
- Retirada y custodia (si procede) de los documentos obsoletos.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCESO	PROCEDIMIENTO		
	Código	Título	Aplicación
PE 01	PE 01-1	Proyecto educativo	Equipo de Profesores
	PE 01-2	Programación de seminarios	Equipo de Profesores
	PE 01-3	Comienzo y finalización de curso	Equipo de Profesores
	PE 01-4	Evaluación	Equipo de Profesores
PE 02	PE 02	Pastoral	Equipo de Pastoral
PE 03	PE 03-1	Orientación	Dto de Orientación- Dto de Pastoral - Profesores
	PE 03-2	Tutorías	Dto de Orientación- Dto de Pastoral - Profesores
PE 05	PE 05	Salidas/Actividades Culturales	Dirección-Jefes de Seminario-Administración
PG 01	PG 01	Admisión y matriculación	Secretaría
PG 02	PG 02	Formación	Dirección, Jefes de Seminario
PG 04	PG 04	Formación Ocupacional	Dirección, Responsable
PS 01	PS 01-1	Gestión de Recursos Didácticos	Equipo de Profesores, Administrador, Conserjería
	PS 01-2	Gestión de Instalaciones	Todas las secciones
PS 02	PS 02-1	Compras	Todas las secciones
	PS 02-2	Mantenimiento	Administrador, Personal de mantenimiento
PS 03	PS 03-3	Guardería	Administración, Secretaría, Dirección
PS 04	PS 04-1	Seguimiento y Evaluación del Sistema de Calidad	Departamento de Calidad
	PS 04-2	Control de la Documentación y de los Datos	Departamento de Calidad
	PS 04-3	Medición de los Procesos y del Servicio	Departamento de Calidad
	PS 04-4	Gestión de Incidencias	Departamento de Calidad
	PS 04-5	Auditorias de Calidad	Departamento de Calidad
	PS 04-6	Acciones Correctoras y preventivas	Departamento de Calidad

Capítulo 2: Control de los Registros de la Calidad

Los registros de calidad representan la anotación, en cualquier tipo de soporte (papel, medios informáticos, etc), de las actividades llevadas a cabo antes, durante o después de la aplicación de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo ser internos (generados desde el propio Colegio El Pilar) o externos (procedentes de clientes, proveedores u otras partes interesadas).

La importancia que los registros adquieren dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es debida a tres aspectos fundamentales:

1. El mantenimiento de los registros permite demostrar la conformidad con los requisitos especificados.

2. Permite reconstruir el histórico de una actividad o proceso realizado (trazabilidad)

3. Su análisis permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Calidad y constituye una importante entrada de datos a la hora de establecer acciones correctoras y preventivas.

Por estos motivos, los registros de la calidad son sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento. El sistema de control se basa en:

1. Una identificación clara del registro de la calidad, identificando su formato o la aplicación informática a la que pertenece, en los documentos donde surge su necesidad.

2. Unos criterios de cumplimentación y codificación adecuados que aseguren que el registro es legible, completo y único dentro del tipo de registro tratado.

3. Una descripción adecuada del circuito de vida del registro desde su recolección, guarda, archivo, acceso, mantenimiento y destino final.

4. Un criterio de archivo homogéneo y adecuado que permita asegurar que el registro será mantenido evitando su pérdida o deterioro y permitiendo una recuperación sencilla y eficaz en caso de necesitar su análisis evaluación, estableciendo las medidas de control cuando el registro es mantenido es soporte magnético o electrónico.

Los registros serán conservados bajo control durante un tiempo determinado para cada uno de los casos.

CAPÍTULO 3: Gestión de los Recursos Humanos

3.1. Introducción

El Personal es un factor esencial en la capacidad para la calidad del Colegio El Pilar. Para mantener esta capacidad, dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentra establecida una sistemática de actuación documentada adecuada que fija los mecanismos para identificar y proporcionar las acciones necesarias para favorecer la implicación de este personal.

Todas las actividades de formación y adiestramiento van encaminadas en dos direcciones:

1. Asegurar la competencia técnica en el desarrollo de cada una de las funciones.

2. Asegurar el conocimiento y comprensión de estas funciones sobre del sistema de gestión de la calidad, su ubicación dentro del mismo y la importancia de su compromiso con la calidad y la mejora continua para el cumplimiento de la Política de la Calidad.

3.2. Competencia técnica

Las distintas funciones tienen definidos los requisitos mínimos de educación, formación y/o adiestramiento para asegurar su competencia técnica en el desarrollo normal de las actividades.

De esta manera, ante la incorporación de nuevo personal o la promoción de personal a otros puestos quedan identificadas las necesidades de formación y adiestramiento requeridas, iniciándose las actividades tendentes a darles respuesta conforme al procedimiento documentado existente.

Asimismo, la introducción de nuevos procesos o cambios sustanciales en los procesos de prestación del servicio ya existente o en los métodos y operaciones pueden requerir medidas de formación y adiestramiento del personal implicado siguiendo los requisitos establecidos en el procedimiento documentado correspondiente.

La eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia se evalúa a partir del impacto de la formación en los procesos y las auditorías internas de la calidad.

3.3. Sensibilización y toma de conciencia en materia de calidad

Los requisitos de educación, formación y adiestramiento establecidos para asegurar la competencia técnica del personal deben ser completados con las actividades de formación y sensibilización adecuadas para asegurar que el personal conoce:

1. La importancia del compromiso adquirido en la Política de la Calidad y los requisitos del sistema de la calidad.

2. Los impactos significativos de su trabajo en la calidad y las consecuencias adversas en la calidad en caso de no cumplir con los requisitos establecidos.

3. Los beneficios de un compromiso personal con la mejora continua y la consecución de los objetivos de la calidad.

4. Sus funciones y responsabilidades conforme a la Política de la Calidad y los requisitos establecidos en el Sistema de la Calidad.

La Dirección, a través de su Grupo Coordinador de Calidad, decidirá las medidas más adecuadas para llevar a cabo esta toma de conciencia.

CAPÍTULO 4: Infraestructura y Ambiente de Trabajo

4.1. Infraestructura

La realización de los procesos necesarios para la gestión de la calidad requiere de la asignación de recursos técnicos (infraestructura) adecuados que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos y la consecución de los objetivos.

En general, la dirección asegurará que en el Colegio El Pilar se dispone de unas instalaciones y oficinas adecuadas a la naturaleza de los procesos que se desarrollan en su interior.

De forma específica, la infraestructura esencial la constituye las instalaciones y los medios didácticos necesarios para la prestación del servicio educativo.

Toda la infraestructura se encuentra adecuadamente identificada y mantenida para asegurar su adecuación.

4.2. Ambiente de trabajo

En la medida en que las condiciones ambientales sean determinantes para la prestación de servicios adecuados, la documentación técnica relacionada con los procesos y equipos, identificarán estas, sus límites y los medios de control, si fuesen necesarios.