



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	Realización del Producto (procesos clave)
CAPÍTULO 8	Medición, Análisis y Mejora

Elaborado por: Equipo de Gestión de Calidad	Revisado y aprobado por : Tomeu Melis Roig
Fecha: 31/03/2009	Fecha: 31/03/2009

Fecha de distribución: 21/04/2009

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de COLEGIO SAN MARCELINO en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia solo está garantizada para aquellas copias en soporte informático que se encuentren en cada momento en la ruta:

Este documento es propiedad de COLEGIO SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO



1.2. CONTROL DE REVISIONES.

Capítulo	Revisión	Fecha	Modificaciones
6	1	29-05-2012	Se elimina el perfil del Auditor Interno y se relaciona con la Ficha de procedimiento de Auditorías

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.



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 SAN MARCELINO de conformidad con los requisitos aplicables a la norma [UNE-EN-ISO 9001:2008](#) y concretar el compromiso de la Dirección de Centro en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios [para demostrar su capacidad para proporcionar un servicio educativo que satisfaga los requisitos del cliente 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 y la medición, análisis y mejora](#)), sus interconexiones y aplicación a través de la organización.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- [Realizar el seguimiento, la medición \(cuando sea aplicable\) y el análisis de la información sobre los resultados.](#)
- La implantación de las acciones que permitan asegurar y mejorar permanentemente los procesos.

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

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

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 del servicio desarrollado por el COLEGIO SAN MARCELINO:

La prestación de servicios educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil (Segundo ciclo), Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria, desde la propuesta educativa del Carácter Propio de los Colegios del Arzobispado de Valencia.

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.

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

Los procesos representados en el mapa de procesos se han agrupado en cuatro grandes bloques que se corresponden con los cuatro tipos de procesos identificados (ver catálogo de procesos del COLEGIO SAN MARCELINO):

- **Procesos Estratégicos.** Aquellos cuyo objetivo es facilitar el establecimiento de políticas y la toma de decisiones. Están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección y se encuentran en consonancia con el capítulo 5 de la norma de referencia.
- **Procesos Claves.** Aquellos que componen la cadena de valor partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega de productos o servicios con unas características que satisfacen estos requisitos. Estos se encuentran en consonancia con el capítulo 7 de la norma de referencia.
- **Procesos Soporte.** Aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo) y se encuentran en consonancia con el capítulo 6 de la norma de referencia.



Código	Título
	PROCESOS ESTRATÉGICOS
PE.01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	01.1 Proyecto educativo
	01.1.1 Finalidades Educativas
	01.1.2 Carácter Propio
	01.1.3 Proyecto Curricular de Centro (PCC)
	01.2 Reglamento de Régimen interno
	01.3 Despliegue Misión-Visión-Valores
	01.4 Planificación General Anual (PGA)
	01.5 Planificación de Departamentos - Ciclos
	01.6 Planificación Pastoral
	01.7 Planificación Tutorial y Orientación
	01.8 Planificación A. Diversidad
	01.9 Planificación de Normalización Lingüística
	01.10 Memoria Final
01.11 Plan de Convivencia	
01.12 Planificación A. Extraescolares	
01.13 Planificación de servicios	
PE.02	PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	02.1 Diseño organizativo
	02.2 Definición de funciones y responsabilidades
	02.3 Definición de perfiles de competencia
	02.4 Planificación de necesidades de personal
PE.03	PLANIFICACIÓN TECNOLÓGICA
	03.1 Identificación de necesidades.
	03.2 Implantación.
	03.3 Seguimiento.
	03.4 Renovación.
PE.04	PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
	04.1 Planificación de inversiones.
	04.2 Financiación.
	04.3 Elaboración del presupuesto anual
PE.05	MEJORA CONTINUA
	05.1 Gestión por Procesos (Seguimiento y Medición)
	05.2 Evaluación de satisfacción de cliente
	05.3 Gestión de Reclamaciones
	05.4 Gestión de No Conformidades/Incidencias
	05.5 Gestión acciones correctivas y preventivas
	05.6 Auditorías
	05.7 Planificación de Objetivos / Mejora
	05.8 Autoevaluaciones
	05.9 Intercomparaciones



PROCESOS CLAVE (PC)	
PC.01	ACCIÓN DOCENTE
	01.1 Programación didácticas/de aula 01.2 Acción educativa en el aula 01.3 Actividades Complementarias. 01.4 Coordinación por ciclos y etapas 01.5 Evaluación académica
PC.02	ORIENTACIÓN Y ACCIÓN TUTORIAL
	02.1 Tutoría individual (Programación de actividades y ejecución) 02.2 Tutoría grupal (Programación de actividades y ejecución) 02.3 Gestión de la convivencia 02.4 Coordinación 02.5 Seguimiento y evaluación 02.6 Orientación Académica y profesional 02.7 Pruebas de competencias básicas 02.8 Apoyo del Departamento de Orientación
PC.03	ACCIÓN PASTORAL
	03.1 Programación 03.2 Realización 03.3 Coordinación 03.4 Seguimiento 03.5 Evaluación
PC.04	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
	04.1 Detección de necesidades educativas 04.2 Programación de apoyos y refuerzos 04.3 Aplicación ACI / ACI 's 04.4 Integración de alumnado de otras culturas 04.5 Seguimiento y evaluación 04.6 Diversificación Curricular
PC.05	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES y SERVICIOS
	05.1 Diseño y planificación 05.2 Información 05.3 Realización 05.4 Seguimiento y evaluación
PC.06	RELACIÓN CON LAS FAMILIAS
	06.1 Comunicación 06.2 Reuniones grupales 06.3 Reuniones individuales (entrevistas) 06.4 Relaciones informales 06.5 Relación con el AMPA 06.8 Escuela de Padres

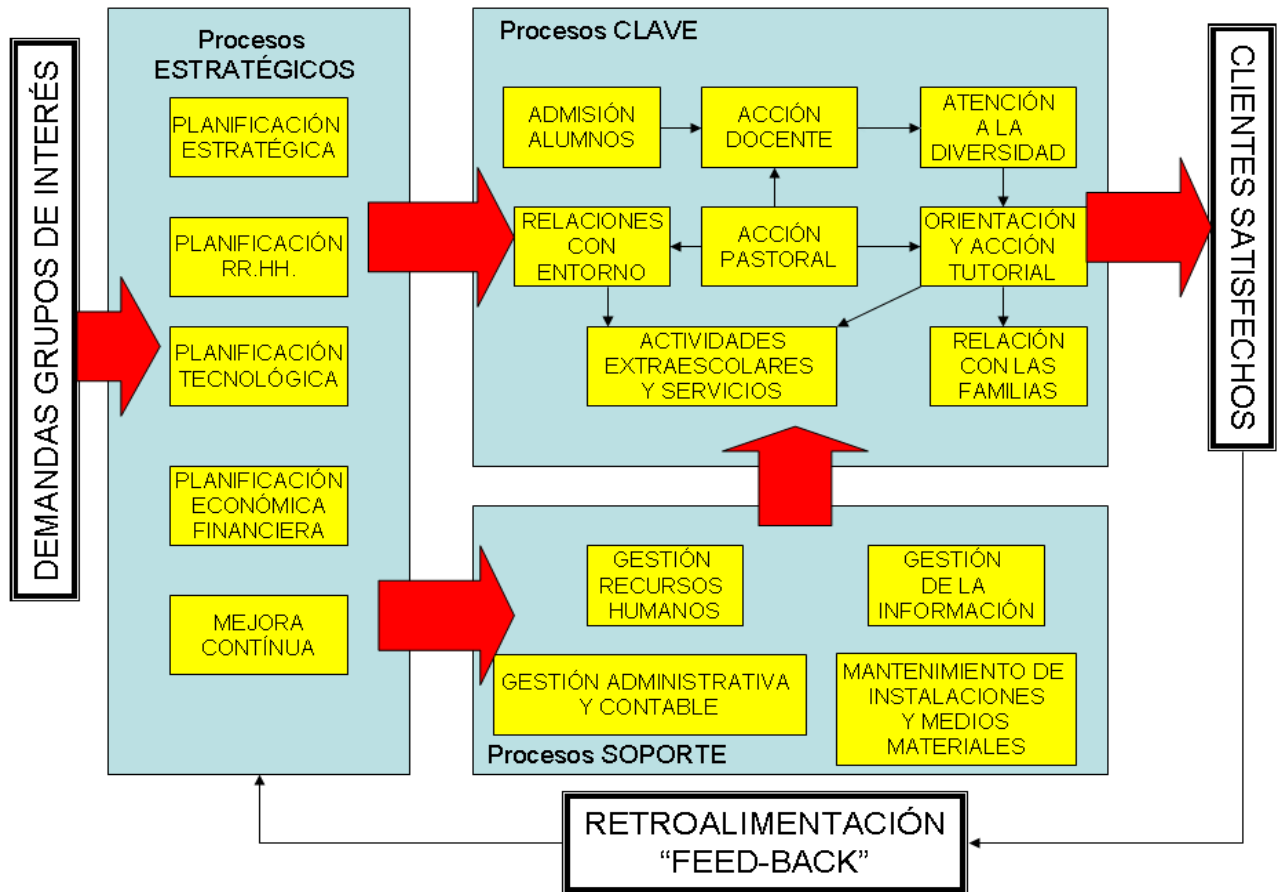


PC.07	ADMISIÓN DE ALUMNOS
	07.1 Información y solicitudes
	07.2 Matriculaciones
	07.3 Entrevistas familias/alumnos
	07.4 Acogida alumnos/familias nuevas
PC.08	RELACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y EL ENTORNO
	08.1 Marketing e imagen del centro
	08.2 Fundación San Vicente Mártir
	08.3 Antiguos alumnos
	08.4 Alianzas
	08.5 Relaciones no permanentes
	08.6 Relaciones con la Administración Educativa



PROCESOS SOPORTE (PS)	
PS.01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	01.1 Selección y acogida del personal
	01.2 Gestión de la Competencia y Sensibilización
	01.3 Gestión Laboral
	01.4 Gestión de Seguridad y Salud
	01.5 Comunicación Interna
	01.6 Gestión de reuniones
	01.7 Apoyo y reconocimiento al personal
	01.8 Seguimiento de Personal de Nueva Incorporación
	01.9 Gestión de las relaciones
PS 02	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
	02.1 Gestión de cobros
	02.2 Gestión de pagos
	02.3 Contabilidad
	02.4 Fiscalidad
	02.5 Seguros
	02.6 Liquidación trimestral (Balance)
	02.7 Justificación de Gastos de Conciertos Educativos
PS.03	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	03.1 Control de la estructura documental
	03.2 Gestión documentos oficiales
	03.3 Protección de datos de Carácter personal
	03.4 Gestión del correo
	03.5 Gestión de la web
	03.6 Gestión de avisos y recepción
	03.7 Publicaciones
PS.04	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA
	04.1 Gestión de los Aprovisionamientos y la Infraestructura
	04.2 Prevención de riesgos (PRL)
	04.3 Mantenimiento y Revisión de la Infraestructura
	04.4 Seguimiento Medios Tecnológicos

MAPA DE PROCESOS





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

Apartado de la norma ISO 9001	Título	Manual	Fichas de Procesos/Procedimientos
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Capítulos 1, 2, 3 y 4	P-PS-03.1 Control de la estructura documental
5	Responsabilidad de la Dirección	Capítulos 3 y 5	FP-PE-05 Mejora continua
6	Gestión de los recursos	Capítulo 6	FP-PS-01 Gestión de los Recursos Humanos FP-PS-04 Gestión de la Infraestructura
7	Realización del producto/Servicio	Capítulo 7	FP-PC-01 Acción Docente FP-PC-02 Orientación y Acción Tutorial FP-PC-03 Acción Pastoral FP-PC-04 Atención a la Diversidad FP-PC-05 Actividades Extraescolares y Servicios FP-PC-06 Relación con las familias FP-PC-07 Admisión de Alumnos FP-PC-08 Relación con otras instituciones y el entorno
8	Medición, Análisis y Mejora	Capítulo 8	FP-PE-05 Mejora Continua P-PE-05.4 Gestión de No Conformidades / Incidencias P-PE-05.5 Gestión acciones correctivas y preventivas P-PE-05.6 Auditorías P-PE-05.1 Encuesta de satisfacción de alumnos P-PE-05.1 Encuesta de satisfacción de familias P-PE-05.3 Gestión de reclamaciones de clientes

2.3. DEFINICIONES.

Son aplicables los términos y definiciones dados en las normas [UNE-EN-ISO 9001:2008](#) y [UNE EN ISO 9000:2005](#).



CAPÍTULO 3 Presentación y organización del Centro. Política de Calidad (Misión, Visión y Valores)

3.1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

El 7 de enero de 1955 entran en funcionamiento las dos primeras aulas de las Escuelas Graduadas de niños y niñas de San Marcelino, creadas por el Sr Arzobispo de Valencia don Marcelino Olaechea, para atender a la población infantil de las 600 viviendas del Barrio San Marcelino, en construcción por el Patronato de Ntra Sra de los Desamparados. En estos primeros años las Escuelas Graduadas funcionan como dos colegios independientes : niños y niñas, regidos por maestros nacionales pertenecientes al Patronato. Los inicios del Barrio San Marcelino están totalmente entremezclados con los inicios de las Escuelas Graduadas, único centro escolar del barrio, durante muchos años.

De estos primeros años existe bastante material escolar, actas, reseñas de actividades, fotos, cuadernos de rotación, que nos dan una idea clara del ambiente escolar de estos primeros años. En uno de estos documentos asistimos a los primeros atisbos de "Colegios Diocesanos", ya que "en 1958 los niños realizan una visita al vecino Grupo Escolar de Ntra Sra de los Desamparados de Patraix, asistiendo a una sesión de cine escolar". Hacia 1970 con la entrada en vigor de la Ley de Educación y el inicio de la EGB, se promueven las primeras reformas en el centro, las Escuelas Graduadas de niños y niñas se unifican en el Colegio San Marcelino, y empiezan a aparecer los primeros maestros contratados ya que los maestros nacionales de Patronato se declaran cuerpo a extinguir. Poco a poco los maestros nacionales de Patronato se van jubilando y de manera gradual pasamos a ser un centro concertado con todo el profesorado contratado.

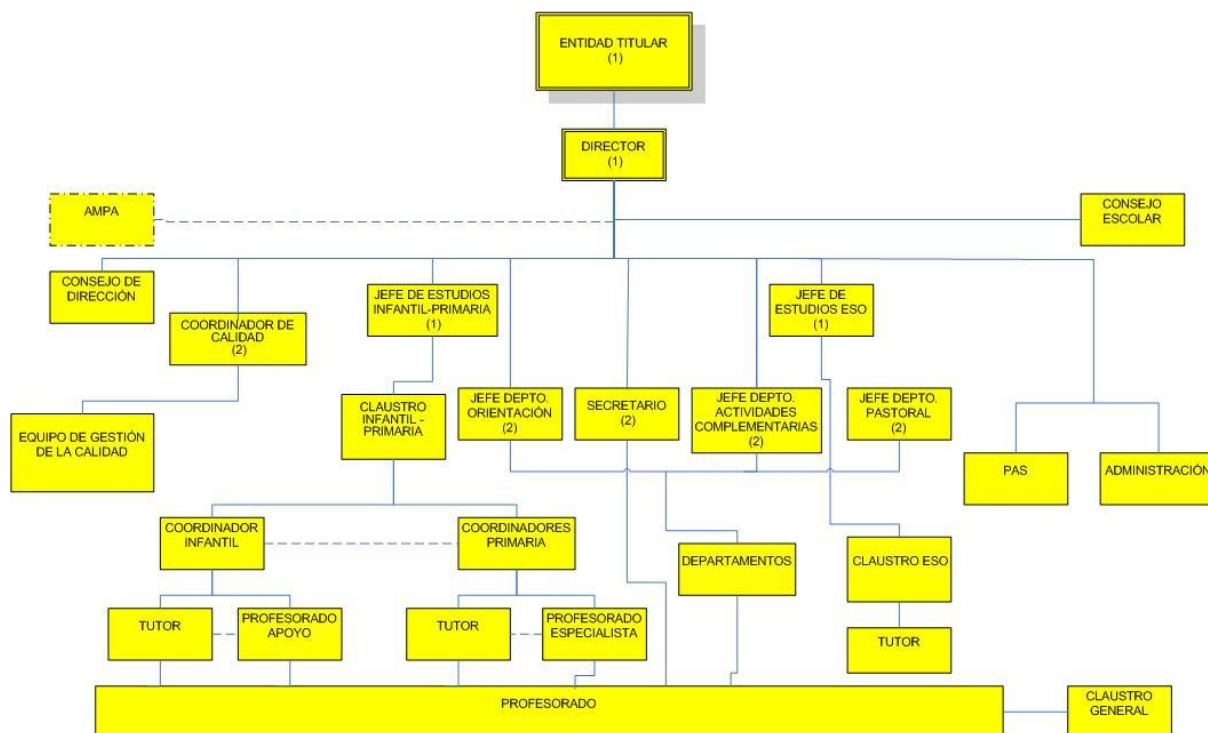
Con alguna de las últimas reformas educativas, el Colegio San Marcelino debe iniciar reformas para reorganizar los espacios existentes y poder ser autorizado como centro de 3 unidades de 2º Ciclo de Educación Infantil, 6 unidades de Educación Primaria y 4 unidades de ESO. Cosa que se consigue, sin préstamos bancarios y sin deudas, el 30 de junio de 1998. Para entonces ya soplaban otros vientos y los "Colegios Diocesanos" ya era una realidad esperanzadora.

Durante el curso 2004/2005, juntamente con el Barrio San Marcelino, celebramos nuestro primer cincuentenario con : ofrenda floral a la tumba de nuestro fundador Don Marcelino, exposiciones de fotos, actividades lúdicas, cenas de antiguos alumnos..., en las que hemos podido constatar que la labor realizada durante los primeros 50 años por este humilde Colegio Diocesano, ha sido muy buena y los frutos excelentes.

Nuestros datos de contacto con : Colegio San Marcelino c/ Doctor Royo Vilanova nº 3 , 46º17-Valencia, teléfono 963587268, fax 963170149, correo electrónico cosanmar@gmail.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 SAN MARCELINO se describe en el organigrama.



- (1) Componentes de Equipo Directivo
(1) + (2) Componentes del Consejo de Dirección

Las funciones y responsabilidades de cada puesto se describen en el REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR (R.R.I.) 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 SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del Centro.
- Mejora Continua

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores se incluye en

Misión, visión, valores y competencias críticas



Misión.

Como **Colegio Diocesano** favorecemos la educación de cada uno de los alumnos desde una concepción cristiana de la vida, del hombre y del mundo estableciendo una síntesis entre la fe y las distintas disciplinas académicas, siguiendo las directrices de la **Iglesia Diocesana** de Valencia.

La misión del **Colegio San Marcelino** es educar integralmente al alumnado proponiendo desarrollar todas sus **dimensiones físicas, intelectuales, emotivas y religiosas** :

- .- Desde una **visión humanista cristiana**, iluminada por los valores del **Evangelio**.
- .- Desde una cosmovisión y **modelo antropológico cristiano** de la persona y de la sociedad.
- .- Desde el diálogo **fe-cultura-vida**, proponiendo un sentido cristiano del mundo, del hombre y de la historia, abierto a todos, con relaciones cordiales y fraternas y como servicio de interés general de la **Iglesia Diocesana de Valencia** a la sociedad.
- .- Desde una **opción preferencial** por los pobres, los débiles, los desfavorecidos, los marginados, los excluidos y los indiferentes ante la fe cristiana.
- .- Como parte de la **parroquia** tenemos a la Iglesia adulta como referente claro para el desarrollo de nuestra **labor educativa**.

Visión.

Nuestros referentes y expectativas son convertir al Colegio San Marcelino en un plazo de **cinco años** en una :

- .- Escuela de todas las inteligencias, con **itinerarios personales de crecimiento**, en la que la mayoría del alumnado concluya la enseñanza obligatoria con los **resultados académicos deseados**.
- .- Escuela abierta a **colaborar con las familias**, intentando satisfacer sus expectativas en la educación de sus hijos/as, consiguiendo su implicación en la vida del centro.
- .- Escuela sin muros, humanizadora y de **valores**, comprometida con los derechos de la persona y en encontrar formas innovadoras para contribuir a la **construcción de una sociedad mejor**.
- .- Escuela abierta a la **trascendencia** y que forma una comunidad educativo-pastoral perteneciente a la Iglesia Diocesana de Valencia.
- .- Escuela abierta a la **participación de toda la comunidad educativa**, aumentando la implicación en el proyecto educativo, mejorando el clima laboral y el desarrollo profesional del personal del centro.
- .- Escuela con una **estructura organizativa clara**, con cauces fluidos y eficaces de comunicación y con principios metodológicos generales comunes en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- .- Escuela que deja **huella en el alumnado y sus familias** a través de las actividades religiosas y lúdicas que ofrece el centro, aumentando su vinculación en la Comunidad Parroquial.
- .- Escuela en **permanente adecuación** de sus infraestructuras, incorporando progresivamente las nuevas tecnologías y optimizando el uso de herramientas institucionales al servicio de los Colegios Diocesanos (GESDICODEI).
- .- **Escuela referente** en el Barrio San Marcelino como escuela diocesana, coordinando actuaciones con otros centros de identidad católica de la ciudad o con otros centros concertados, logrando una mayor apertura de las instalaciones del centro a las necesidades parroquiales y del barrio.



.- *Escuela que se intenta transformar de escuela-institución a **escuela-comunidad**.*

Valores.

Los valores del Colegio San Marcelino son :

- .- **Competencia** frente a competitividad.
- .- **Calidad educativa** centrada en la construcción de la persona como globalidad.
- .- Sentido de **función social**, de inclusión, comprensión y de acogida de todos de acuerdo con los valores cristianos, respetando las diferentes ideologías o creencias.
- .- **FE** (hombre en relación con Dios), **ESPERANZA** (pedagogía centrada en el desarrollo de las capacidades del alumnado) y **CARIDAD** (la vida como don recibido para darlo)

Competencias críticas.

- .- Sabemos **aprovechar** al máximo los recursos de que disponemos.
- .- Gran **experiencia y capacidad** en elaboración de actividades lúdicas y religiosas, enfocadas tanto al alumnado, como a sus familias y al Barrio.
- .- **Atención** rápida, directa e intensa al alumnado, sobre todo al más necesitado y sus familias.
- .- **Relación directa** y estrecha con las familias.
- .- Una **acción tutorial** muy organizada en todos los niveles educativos.
- .- **Equipo de profesorado** muy implicado en su labor docente, afín al ideario del centro y dispuesto al trabajo en grupo.
- .- Comunidad educativa con actitudes muy **solidarias**.
- .- Formamos parte del cuerpo de los **Colegios Diocesanos de Valencia** y estamos apoyados en la gestión integral por parte de la **Fundación San Vicente Mártir**.



CAPÍTULO 4 Sistema de Gestión de Calidad

4.1. OBJETO.

Definir el Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO SAN MARCELINO 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 COLEGIO SAN MARCELINO 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 de COLEGIO SAN MARCELINO

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 y formatos de registro, y de recursos que se establecen en COLEGIO SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO
 - La corrección y mejora continuada de la calidad
 - La demostración del cumplimiento de los requisitos de calidad.
- El Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO SAN MARCELINO está orientado al cumplimiento de todos los requisitos aplicables a las normas ISO 9001:2008 y los requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. 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 SAN MARCELINO, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema deba estar establecido documentalmente.



- El Sistema de Gestión de Calidad queda definido en los siguientes documentos: Manual de Calidad, Fichas de Procesos 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 SAN MARCELINO 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.

4.3.2. Control de los documentos.

El **Manual de Calidad** es propiedad del COLEGIO SAN MARCELINO y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito de la empresa, 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 PS-03.1 "Control de la Estructura Documental." 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 el capítulo al que trata, el número de la edición vigente, la fecha y el número de página dentro del capítulo al que pertenece. La modificación de un capítulo implica la emisión de una nueva edición del mismo y del capítulo 1, pero no la del resto de capítulos afectados.

En el presente Manual figuran las firmas de los responsables de su elaboración, 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.

Las **Fichas de Procesos/Procedimientos** 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 SAN MARCELINO. Su objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indeficiencias 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.

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 debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (localización y acceso), la retención y la disponibilidad de registros.

4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PS-03.1 "Control de la Estructura Documental"



CAPÍTULO 5 Responsabilidad de la Dirección

5.1. OBJETO.

Establecer las funciones y actividades que traducen el compromiso de la Dirección del COLEGIO SAN MARCELINO 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 de la empresa 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 de la empresa 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 de la empresa 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.



5.3.2. Enfoque al cliente

La Dirección del COLEGIO SAN MARCELINO 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: (EJEMPLO)

Cientes	Alumnos Familias Empresas
Cientes Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Titularidad Administración Entorno Social

El COLEGIO SAN MARCELINO velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la legislación vigente.

Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia PE.05.3 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 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 la metodología a seguir según Procedimiento PE.05.2 Evaluación de satisfacción de cliente.

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.

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 de Equipo Directivo y en la Revisión por la Dirección.

5.3.4 Planificación

La planificación de la calidad en COLEGIO SAN MARCELINO es realizada a partir de la Revisión del Sistema por la Dirección, y de modo continuo, durante la prestación de los servicios.

Esta planeación 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 planeación para su consecución.

El resultado de esta planificación se recoge en la programación anual del Centro, según se define en la Ficha de Proceso PE.01.4 Planificación General Anual (PGA).

El punto de partida para la elaboración de los objetivos son las conclusiones obtenidas en la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección.

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 de COLEGIO SAN MARCELINO, estableciéndose cuales 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 a un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, 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.

Así mismo, el equipo directivo/Equipo de Gestión de Calidad añade a sus funciones el seguimiento del Sistema:



- Definición y seguimiento de los objetivos de Calidad establecidos por el COLEGIO SAN MARCELINO
- Revisión del histórico de No Conformidades relacionadas con la Calidad
- Análisis y establecimiento de las acciones correctivas y preventivas oportunas, especialmente ante la aparición de no conformidades críticas
- Revisión y seguimiento de los objetivos anuales
- Seguimiento del programa de formación
- Colaborar con la Dirección en la realización de la Revisión del Sistema de Calidad
- Revisión de la documentación del Sistema de Calidad
- Análisis de la Satisfacción de los Clientes, Reclamaciones y quejas.
- Seguimiento y Medición de Procesos

Estas revisiones del sistema tendrán una periodicidad, como mínimo, trimestral, pudiéndose convocar cualquier reunión extraordinaria por motivo de aparición de no conformidades críticas, auditorías inminentes por terceros, u otros que se consideren necesarios. Así mismo, las conclusiones serán recogidas en el acta de reunión correspondiente.

5.3.6. Comunicación Interna.

La dirección del COLEGIO SAN MARCELNO tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluye a través de toda la organización.

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

Igualmente, la dirección del centro utiliza tanto el Claustro como 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.

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.

FP-PE-05. Mejora continua

P-PE-05.2 Evaluación de Satisfacción de cliente. Reclamaciones de Clientes



CAPÍTULO 6 Gestión de los Recursos

6.1. OBJETO.

Definir las actividades realizadas por el COLEGIO SAN MARCELINO 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 desarrollada por el COLEGIO SAN MARCELINO 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, maquinaria y equipos necesarios 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, habilidades y experiencias apropiadas. La Dirección define los requisitos de cualificación para todos los puestos de trabajo y se define en el documento FP-PS.O1 Gestión de los Recursos Humanos, a excepción del auditor interno que se define en la Ficha de Proceso PE.05.6 Auditorías Internas

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. Así mismo, se detectan las necesidades de formación y competencia del personal, tanto continua, como la dedicada al personal de nueva incorporación.

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

Todo el proceso de formación se describe en el documento Programa de Formación (PS.01.2)

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 FP-PS.04 "Gestión de la Infraestructura" **y se tendrán en cuenta:**

1. edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
2. equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y
3. servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de la información).

6.3.4. Ambiente de Trabajo

La Dirección del COLEGIO SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO se intenta involucrar a la totalidad 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.

P-PS-01. Gestión de Recursos Humanos

P-PS-04 Gestión de la Infraestructura



CAPÍTULO 7 Realización del Producto (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 SAN MARCELINO 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 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 el COLEGIO SAN MARCELINO 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 SAN MARCELINO es realizada a partir del análisis de las necesidades de los clientes, las empresas 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.
- La planificación de la gestión de presupuestos y contratos.

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 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 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.

7.3.4.2. Información de las Compras.

Los documentos de compras son revisados y aprobados antes de su envío al proveedor seleccionado 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 SAN MARCELINO 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, quién gestionará las incidencias según lo establecido en el procedimiento de referencia.

En los casos en que el COLEGIO SAN MARCELINO 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.

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 y de identificar y comunicar cualquier no conformidad 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, 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 SAN MARCELINO 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.

7.3.5.4. Propiedad del cliente

El COLEGIO SAN MARCELINO 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 para asegurar su preservación.

7.3.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

No es de aplicación



7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- FP-PC-01 Acción docente
- FP-PC-02 Orientación y acción tutorial
- FP-PC-03 Acción Pastoral.
- FP-PC-04 Atención a la Diversidad
- FP-PC-05 Actividades extraescolares y servicios
- FP-PC-06 Relación con las familias
- FP-PC-07 Admisión de alumnos
- FP-PC-08 Relación con otras instituciones y el entorno



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, acciones correctivas y preventivas y realización de auditorías internas del Sistema como herramientas del Sistema que permiten:

- Evitar el uso de productos 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 SAN MARCELINO 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 control de no conformidades.

Esta información es evaluada por el Equipo Directivo, liderado por la Dirección, que decide si es necesario establecer acciones correctivas y/o preventivas.

Así mismo, 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.



Estos métodos incluyen la realización de encuestas a los clientes, el tratamiento de las reclamaciones formuladas por los mismos, el resultado de auditorías externas realizadas por dichos clientes. 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 Plan Anual de auditorías internas 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 a la empresa.

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 y de sus resultados.

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

El Colegio San Marcelino ha definido el procedimiento "PE.05.6 Auditorías" 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 los procedimientos correspondientes a su control.

En general, el Coordinador de Calidad y el COLEGIO SAN MARCELINO define, los criterios de medición de los procesos desarrollados que documentará en el *Plan de Seguimiento y Medición*. A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con el Equipo Directivo, determinará anualmente los objetivos a alcanzar y en función de estos, los criterios de aceptación / rechazo 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

Las no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades, tanto las relacionadas con la prestación del servicio podrán ser detectadas por cualquier persona del Centro.



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

Cuando se aplicable, el Centro debe tratar los productos no conformes

8.3.4. Análisis de Datos

El Sistema de Calidad implantado en el COLEGIO SAN MARCELINO 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.

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 fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

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 prácticas 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.

8.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- FP-PE-05 Mejora Continua
- P-PE-05.2 Satisfacción de Clientes. Reclamaciones de clientes.
- P-PE-05.4 Gestión de las No Conformidades
- P-PE-05.5 Gestión de las acciones correctivas y preventivas
- P-PE-05.6 Auditorías