

Sistema de Gestión de la Calidad

Manual de la calidad

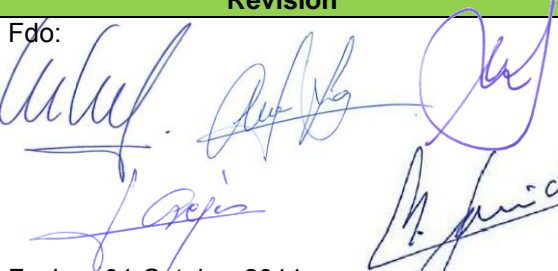
Sistema de Gestión de la Calidad

Sección I Introducción

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:1	Cap: 1	Rev: 6
	Introducción		Índice General

CAPÍTULO 1
Índice General

Sección	Cap.	Título	Rev.	Fecha	Pág.	
I	Introducción	1	Índice General	6	01/10/11	5
		2	Control de Modificaciones	6	01/10/11	6
II	Principios Generales	1	Política de la Calidad: Misión, Visión y Valores	5	01/10/10	11
		2	Objeto y Campo de Aplicación	5	01/10/10	13
		3	Enfoque al cliente y requisitos legales	5	01/10/10	14
		4	Los Procesos para la Gestión de la Calidad	6	01/10/11	16
		5	La Organización	5	01/10/10	24
III	Procesos Estratégicos	1	Aplicación de la Política de Calidad	5	01/10/10	31
		2	Gestión de Incidencias y Reclamaciones	5	01/10/10	33
		3	Acciones Correctivas y Preventivas	5	01/10/10	34
		4	Auditorías Internas de la Calidad	5	01/10/10	35
		5	Objetivos y alcance de los procesos estratégicos	4	01/10/10	36
IV	Procesos Clave	1	Objetivo y alcance de los procesos clave	5	01/10/10	41
V	Procesos Soporte	1	Control de la documentación	5	01/10/10	45
		2	Control de los registros de la Calidad	5	01/10/10	46
		3	Gestión de los Recursos Humanos	5	01/10/10	47
		4	Infraestructura y ambiente de trabajo	5	01/10/10	49
		5	Objetivo y alcance de los procesos soporte	5	01/10/10	50

Revisión	Aprobación
Fdo:  Fecha: 01 Octubre 2011 Delegados de Calidad	Fdo: Manuel Aparicio Sánchez  Fecha: 01 Octubre 2011 Director Titular

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6firmas.doc

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:1	Cap: 2	Rev: 6
	Introducción		Control de las Modificaciones

CAPÍTULO 2
Control de Modificaciones

Sección	Capítulo	Naturaleza de la modificación	Fecha	Rev.
Todos	Todos	Revisión Inicial del Documento	01/05/04	0
Todos	Todos	1ª revisión después de la auditoría externa	31/07/05	1
Secc:III	Cap: 1	1.3 Medición y seguimiento de procesos (Tiene una nueva redacción)	01/10/05	2
Secc:II	Cap: 2	2.2 Campo de aplicación y exclusiones Se suprime la exclusión referente al punto 7.6 de la norma	01/10/05	2
Secc:II	Cap: 3	Se añade un nuevo apartado 3.3 Procesos relacionados con el cliente. Y se renumeran los demás	01/10/05	2
Secc:II	Cap: 5	Se modifica la redacción del apartado 5.2: "responsable de calidad"	01/10/05	2
Todos	Todos	Cambio de logotipo	01/10/07	3
Secc:II	Cap: 1	Misión: se modifica el puntos 2 y 3 Visión: se añade el punto 6		
Secc:II	Cap: 3	Ampliación de clientes a: Organismos públicos		
Secc:II	Cap: 4	Ampliación del punto 4.1 Enfoque a los procesos Añadir en el punto 4.2, el PC7 control de diseño Modificar el mapa de procesos		
Secc:II	Cap: 5	Modificado el organigrama del centro Modificado el punto 5.2, responsabilidad y autoridad: Jefe de departamento, Secretaría de la SFCO, Director Pedagógico	01/10/07	3
Secc:III	Cap: 5	Modificado, Objetivo y alcance, en PE.1	01/10/07	3
Secc:IV	Cap: 1	Modificado, Objetivo y alcance, en PC.7	01/10/07	3
Secc:V	Cap: 1	Control de la documentación	01/10/07	3
Secc:V	Cap: 4	Modificado el punto 4.1 Infraestructura	01/10/07	3
Secc:II	Cap: 1	Se reestructura la Política de Calidad. Se hace más concreta.	01/10/08	4
Secc:II	Cap: 2	El punto 2.3, se actualiza la referencia de la norma	01/10/08	4
Secc:II	Cap: 3	El punto 3.2, se introduce el lugar donde se publicarán los datos del Plan de medición y Seguimiento	01/10/08	4
Secc:II	Cap: 4	Punto 4.2, se modifica el nombre del PS2	01/10/08	4
		En el PC1, se corrige un error respecto al material de alumnos	01/10/08	4
		PC7 modificar el nombre, "CONTROL DE DISEÑO"	01/10/08	4
		PS2 modificar el nombre, "GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO"	01/10/08	4
		Punto 4.2, se extiende la propiedad del cliente a exámenes	01/10/08	4
		Se modifica el mapa de procesos	01/10/08	4
Secc:II	Cap: 5	5.2 se organizan de forma jerárquica y se modifican las responsabilidades del Jefe de departamento	01/10/08	4

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6.docx

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:1	Cap: 2	Rev: 6
	Introducción		Control de las Modificaciones

		5.3 se especifica el lugar donde se harán públicos los datos	01/10/08	4
Secc:IV	Cap: 1	2.7, se especifica el objetivo	01/10/08	4
Secc:V	Cap: 2	Recoger el permiso de AENOR para conservar 1año los exámenes	01/10/08	4
Todos	Todos	Adaptación de las cabeceras a los nuevos logotipos del centro	01/10/10	5
Secc:V	Cap: 5	En el PS4, añadimos un punto de Seguridad de los datos Personales	01/10/10	5
Secc:V	Cap: 5	PS6: Añadimos un Proceso de soporte nuevo. Denominado "Gestión de Servicios Subcontratados"	01/10/10	5
Secc: I	Cap: 1	Índice General	01/10/11	6
Secc: I	Cap: 2	Control de las modificaciones.	01/10/11	6
Secc: II	Cap: 4	Los procesos para la Gestión de la Calidad. Se modifica el punto 4.5. Propiedad del Cliente.	01/10/11	6

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de [SALESIANOS ATOCHA](http://www.salesianosatocha.com), 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6.docx

Sistema de Gestión de la Calidad

Sección II Principios Generales

Este Documento es propiedad de [SALESIANOS ATOCHA](#)., 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.

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:II	Cap: 1	Rev: 5
Principios Generales		Política de Calidad

CAPÍTULO 1 Política de la Calidad

La Congregación Salesiana, fundada por San Juan Bosco (1815-1888) en la ciudad de Turín, tiene como finalidad la educación de la juventud, atendiendo a la formación integral de cada joven, y por tanto desarrollando todas las dimensiones personales: intelectual, lúdica, afectiva, moral y trascendente.

Los Salesianos trabajan en este barrio de atocha (Madrid) desde el año 1901, para ofrecer a los jóvenes estudiantes y técnicos una propuesta educativa que les capacite para integrarse en la sociedad con habilidades y recursos propios de personas que participan en una civilización desarrollada, libre y democrática.

La misión y la visión como claves estratégicas de "Salesianos Atocha" constituyen una plasmación de los orígenes, el objeto y las finalidades básicas de la entidad.

MISIÓN

La misión de una entidad es el concepto que define su razón de ser, la finalidad y el propósito fundamental a alcanzar ante los diferentes grupos de interés.

La misión de "Salesianos Atocha" es promover el cuidado, la educación y formación de los jóvenes, especialmente los más necesitados en **los ambientes populares**. Para ello les propone seguir un proceso que los lleve a ser "buenos cristianos y honrados ciudadanos", aplicando el "sistema preventivo de D. Bosco" adaptado a nuestro tiempo y lugar.

VISIÓN

La visión consiste en una proyección, una imagen de futuro de la entidad a largo plazo.

La visión de "Salesianos Atocha" es ser una Comunidad Educativa líder, que desarrolla todos los niveles educativos, atiende a todos los alumnos en su diversidad e incorpora las fuerzas de todos lo que comparten una especial preocupación por la juventud. Por ello:

- Atiende con esmero el despertar religioso y el desarrollo espiritual de los niños y jóvenes.
- Potencia la Formación Profesional y la permanente relación con el mundo empresarial.
- Establece conciertos y convenios con la administración educativa y otras entidades que facilitan la gratuidad de la formación recibida por el alumno.
- Impulsa el bilingüismo, los intercambios culturales y la realización de Programas Educativos Europeos: Comenius, Leonardo da Vinci y Erasmus.
- Cuida la formación continua de los miembros de la Comunidad Educativa.
- Presta especial atención a los avances tecnológicos y la mejora organizativa y pedagógica de forma continua.

VALORES

La vocación por servir a la juventud, constante a lo largo de toda la historia de "Salesianos Atocha", está asentada sobre cinco valores que constituyen el eje de referencia para toda la organización y la clave de nuestro modelo de gestión:

- **FAMILIARIDAD Y CERCANÍA:** la familiaridad crea un clima de confianza que hace posible la educación del joven.
- **ESPIRITUALIDAD DE LO COTIDIANO:** encontramos a Dios en las cosas sencillas de cada día, no es necesario buscarlo con cosas extraordinarias.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:II

Cap: 1

Rev: 5

Principios Generales

Política de Calidad

- **ACOGIDA DE LAS PERSONAS:** acogemos al que llega, con independencia de su condición social o planteamiento ideológico para proponerle un proyecto común y un camino de encuentro.
- **OPTIMISMO Y ALEGRÍA:** partimos de que en todo joven hay una semilla de bondad que puede fructificar y por tanto es motivo de ilusión y alegría para lograr nuevas metas.
- **COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES:** la colaboración nos ha permitido unir fuerzas en el mejor servicio a la juventud que queremos realizar, facilitando entre otros, su inserción laboral.

La dirección del Centro tiene firme compromiso de la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad y del cumplimiento de los requisitos que aplican al Centro.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6.docx

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 2	Rev: 5
	Principios Generales		Objeto y Campo de Aplicación

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 y organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el **SALESIANOS ATOCHA**.

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 educativo en la enseñanza reglada, para los niveles de:

- ✓ Educación Infantil
- ✓ Educación primaria
- ✓ Educación Secundaria (ESO-PCPI)
- ✓ Bachillerato
- ✓ Formación profesional (CFGM, CFGS,)

El servicio educativo en la enseñanza no reglada:

- ✓ Cursos organizados por la SFCO

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.

2.3 NORMAS DE REFERENCIA

- ☰ UNE EN-ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ☰ UNE EN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ☰ UNE EN-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 3	Rev: 5
	Principios Generales		Enfoque al Cliente y Requisitos Legales

CAPÍTULO 3
Enfoque al Cliente y Requisitos Legales

3.1. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

SALESIANOS ATOCHA depende de sus clientes. El grado en el que el Sistema de Gestión de la Calidad nos permita comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas facilitará nuestro compromiso y esfuerzos para mejorar continuamente su satisfacción con los niveles educativos alcanzados.

En el proceso educativo encontramos:

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

**3.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES:
 FAMILIAS, ALUMNOS PERSONAL DEL CENTRO**

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, SALESIANOS ATOCHA lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados.

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

Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas.

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.

La información es analizada dentro del Grupo Coordinador de Calidad 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 los clientes estará disponible para todo el personal del Centro. Se publicará el valor de los diversos indicadores en la WEB del colegio, www.salesianosatocha.net

3.3. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

En SALESIANOS ATOCHA, los siguientes procesos están relacionados con el cliente:

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 3	Rev: 5
	Principios Generales	Enfoque al Cliente y Requisitos Legales	

- Determinación de requisitos relacionados con el producto.
- Revisión de requisitos relacionados con el producto.
- Comunicación con el cliente: publicidad, admisión, acogida.
- Retroalimentación (realización de encuestas).

3.4. REQUISITOS LEGALES

SALESIANOS ATOCHA 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 a través de su identificación en las fichas de proceso.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

CAPÍTULO 4
Los Procesos para la Gestión de la Calidad

4.1. ENFOQUE A LOS PROCESOS

Un proceso engloba el conjunto de procedimientos o actividades necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de los clientes y los requisitos legales aplicables.

Gestionar la Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente a **SALESIANOS ATOCHA** sobre la base del Carácter Propio, la Política de Calidad y el enfoque al alumno, a la familia y a la empresa.

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 **SALESIANOS ATOCHA**.
- 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 implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Se determinan, proporcionan y gestionan los recursos humanos y materiales que garanticen el logro de los objetivos propuestos.
- Se determinan las funciones y responsabilidades asociadas a cada proceso, así como una garantía de revisión del sistema por parte de la dirección.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

SALESIANOS ATOCHA ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESOS	
	Código	Título
Estratégico	PE1	Organización de Centro
	PE2	Política de Calidad
	PE3	Gestión administrativa
	PE4	Gestión de Incidencias
	PE5	Acciones Correctivas y Preventivas
	PE6	Gestión de Reclamaciones
	PE7	Auditorías Internas

	Código	Título
Clave	PC1	Actividad académica
	PC2	Actividades Culturales y Deportivas
	PC3	Acción Tutorial
	PC4	Actividad Pastoral
	PC5	Acogida y recepción de alumnos
	PC6	Servicio de Orientación

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

	PC7	Control del diseño
--	-----	--------------------

	Código	Título
Soporte	PS1	Gestión de los recursos humanos
	PS2	Gestión del aprovisionamiento y mantenimiento
	PS3	Gestión de la documentación
	PS4	Gestión de seguridad
	PS5	Gestión financiera
	PS6	Gestión de Servicios Subcontratados

☉ **Procesos Estratégicos**

Procesos necesarios para la dirección y planificación de las actividades de **SALESIANOS ATOCHA**.

Código	Procesos
PE.1	ORGANIZACIÓN DE CENTRO
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de personas, espacios, tiempos y recursos comunes a las cuatro secciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo directivo ▪ Consejo escolar ▪ Grupo coordinador de calidad • Relación con la administración educativa <ul style="list-style-type: none"> ▪ D.O.C. ▪ Memoria Escolar ▪ Gestión de alumnos con NEE ▪ Gestión de las FCT • Determinación/revisión, requisitos de organismos públicos • Determinación/revisión, requisitos de clientes privados
PE.2	POLÍTICA DE CALIDAD
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y aplicación de la Política de Calidad • Revisión por la Dirección • Plan para la mejora de la Calidad • Medición y seguimiento de procesos
PE.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los presupuestos anuales • Seguimiento de los presupuestos
PE.4	GESTIÓN DE INCIDENCIAS
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del procedimiento y responsabilidades de la Gestión de Incidencias
PE.5	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del procedimiento y responsabilidades de la Gestión de las acciones correctivas preventivas

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

PE.6	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del procedimiento y responsabilidades de la Gestión de Reclamaciones 	

PE.7	AUDITORÍAS INTERNAS	
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del procedimiento y responsabilidades de la Auditoría Interna 	

☞ **Procesos clave**

Procesos de operación y control necesarios situados en la “cadena del valor” para alumnos, padres y personal de **SALESIANOS ATOCHA**.

Código	Procesos
PC.1	ACTIVIDADES ACADÉMICAS
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de módulos y asignaturas • Preparación de programaciones de cada una de las materias • Dar a conocer las programaciones y los criterios de evaluación a los alumnos • Evaluación de las programaciones y su desarrollo • Desarrollo de la clase • Control de asistencia • Junta de Evaluación de los alumnos • Información a los padres de la evolución del proceso educativo de sus hijos • Atención a la diversidad • Promoción de curso • Gestión de incidencias • Repaso de las condiciones de la oferta o trabajo • Reunión de Coordinación • Entrega de apuntes/libros y material fungible • Análisis de la viabilidad del curso • Evaluación inicial del módulo según el método y criterios definidos; análisis y entrega a los alumnos; (en el caso de cursos con más de un módulo principal) • Reunión Final de cierre del Curso • Información a los alumnos del proceso de evolución; y emisión de certificados • Medición de la satisfacción del alumno y del Profesor

PC.2	ACTIVIDADES CULTURALES-DEPORTIVAS
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Conferencias y visitas • Festividades Patronales • Actividades deportivas

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas: animación a la lectura, educación vial, educación para la salud y educación sexual • Actividades culturales complementarias: Música, veladas, concursos, excursiones. • Gestión de incidencias
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PC.3	ACCIÓN TUTORIAL
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento del Tutor • Elaboración de la programación del Plan de Acción Tutorial , incluyendo fechas de realización de actividades • Realización de actividades dentro y fuera del aula así como todas las actividades relacionadas con ejes transversales recogidas en la programación de acción tutorial • Evaluación del Plan de Acción Tutorial • Aplicación para el cumplimiento de normas de convivencia • Entrevistas con padres • Entrevistas con Alumnos • Seguimiento del alumno • Gestión de incidencias

PC.4	ACCIÓN PASTORAL
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Programación Pastoral • Buenos Días • Convivencias • Celebraciones • Grupos Formativos • Conferencias • Realización de campañas solidarias • Evaluación • Gestión de incidencias

PC.5	ACOGIDA Y RECEPCIÓN DE ALUMNOS
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de publicidad • Procedimientos de admisión • Acogida de alumnos • Gestión de incidencias • Descripción del perfil del alumno y criterios de selección

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de [SALESIANOS ATOCHA](http://www.salesianosatocha.com). 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

PC.6	SERVICIO DE ORIENTACIÓN
Procedimientos o Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Programación (PAT) • Orientación profesional y vocacional individualizada • Asesoramiento psicopedagógico a familias • Asesoramiento a profesores y/o tutores • Evaluación Psicopedagógica del alumno • Sesiones de juntas de evaluación académica • Gestionar mantener y consolidar los Convenios de colaboración con las empresas para las FCT • Informar, distribuir y seguir a los alumnos en la realización de las FCT • Gestión de incidencias • Calificación del alumno, Emisión de certificados • Depuración de empresas colaboradoras para prácticas en CT • Recogida de Currículo de los alumnos

PC7	CONTROL DEL DISEÑO
Procedimientos o actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del desarrollo del curso. • Determinación y revisión de los elementos de entrada del Diseño • Desarrollo de las etapas de revisión establecidas en la Planificación del Diseño • Comparación de los resultados del Diseño con los elementos de entrada establecidos • Evaluación de la capacidad de los resultados del Diseño para cumplir con los requisitos establecidos • Identificación de problemas, puntos débiles o cambios • Validación del Diseño • Gestión de incidencias

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

➤ **Procesos de Soporte**

Procesos auxiliares necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y el funcionamiento de SALESIANOS ATOCHA.

Código	Procesos
PS.1	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Competencia y sensibilización del personal • Contratación y seguimiento del profesor

PS.2	GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los aprovisionamientos y de la infraestructura • Mantenimiento de equipos y máquinas

PS.3	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos • Proceso de elaboración, revisión y aprobación de un documento y de un registro • • Modificación de documentos y registros • Organización de documentos y registros • Lista de documentos en vigor • Distribución de la documentación • Documentación externa • Control de registros de calidad

PS.4	GESTIÓN DE SEGURIDAD
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Prevención de riesgos • Suscripción de pólizas de seguros • Seguridad de los Datos Personales

PS.5	GESTIÓN FINANCIERA
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Cobros a alumnos • Gestión de nóminas • Pagos de la Administración Educativa

PS.6	GESTIÓN DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS
	Procedimientos o Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Comedor • Servicio de Extraescolares • Servicio de Limpieza/Portería • Servicio de la LOPD • Servicio de Formación Ocupacional • Servicio del Seguro Escolar • Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

4.3. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

La validación de estos procesos la realizamos a lo largo del curso con las siguientes herramientas:

- Reuniones del equipo directivo.
- Reuniones mensuales de las secciones del claustro de profesores.
- Reuniones de tutores.
- Reuniones de departamentos o ciclos.
- Reuniones trimestrales de evaluación.
- Con los indicadores de volumen de los procesos.
- Reuniones de revisión de la PGA (Diciembre y Junio).
- Cualquier otro indicador que el Grupo Coordinador de Calidad considere necesario añadir para medir esta validación.

4.4. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación y trazabilidad del producto (servicio), referido a los procesos claves, se realiza por medio de los siguientes elementos:

1.- **Contenido del servicio formativo:** Propuesta Educativa salesiana, Proyecto Curricular de Centro o Ciclo, Proyecto Curricular de Área.

2.- **Expediente escolar:**

Registro personal del profesor en el cual anota la evolución de cada alumno durante el desarrollo de la materia previamente programada.

Cada tutor hace un seguimiento del conjunto de procesos que afectan al alumno y de su evolución. Un resumen de este seguimiento se refleja en el acta de la evaluación.

3.- **Expediente académico:**

A través del expediente académico de cada alumno (secretaría) guardado en soporte informático.

4.- **Custodia de documentación de organización del centro:**

Para garantizar la trazabilidad cada DP, los profesores y tutores, tiene almacenada la documentación necesaria que les afecta.

4.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los datos personales que el centro dispone de los alumnos, familias y personal están protegidos por la Ley de protección de datos. Las bases de datos están declaradas y se ajustan a lo marcado por la Ley.

En la intranet, para acceder al DOMINIO es necesaria una contraseña. De todos los datos existentes en el DOMINIO se realizan copias de seguridad en algunos casos diariamente y en otros semanalmente. Dichas copias de seguridad se almacenan en un armario con llave en Administración.

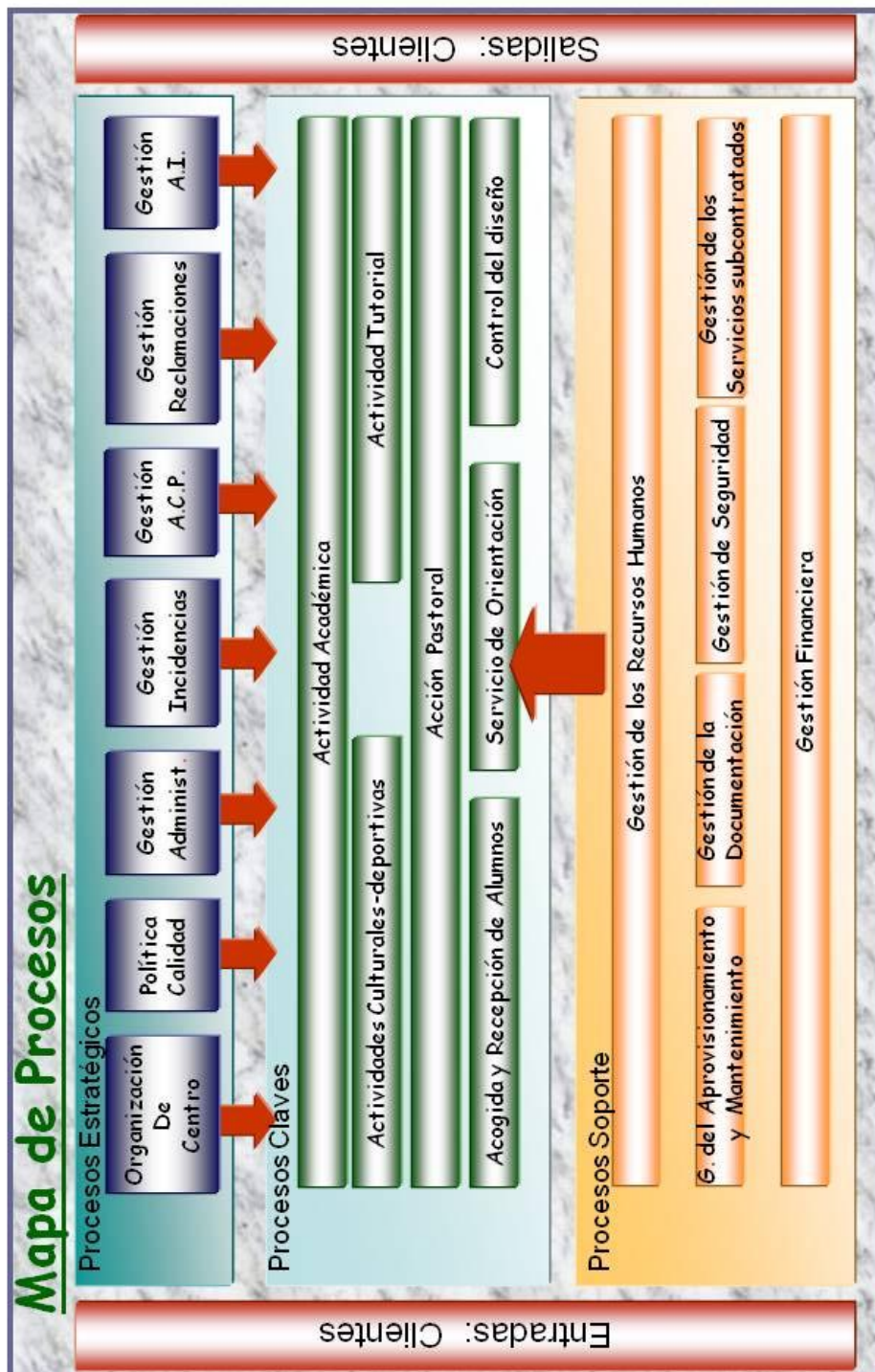
Son también datos propiedad del cliente, los exámenes, los datos personales, los registros de notas, las notas de entrevistas con la familia. Estos datos están bajo llave.

Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 4	Rev: 6
	Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de la Calidad

Mapa de Procesos



La interacción entre los procesos viene definida por los colores de los cuadros y las flechas verticales. Los procesos estratégicos y soporte son herramientas para conseguir el mejor desarrollo de los procesos claves.

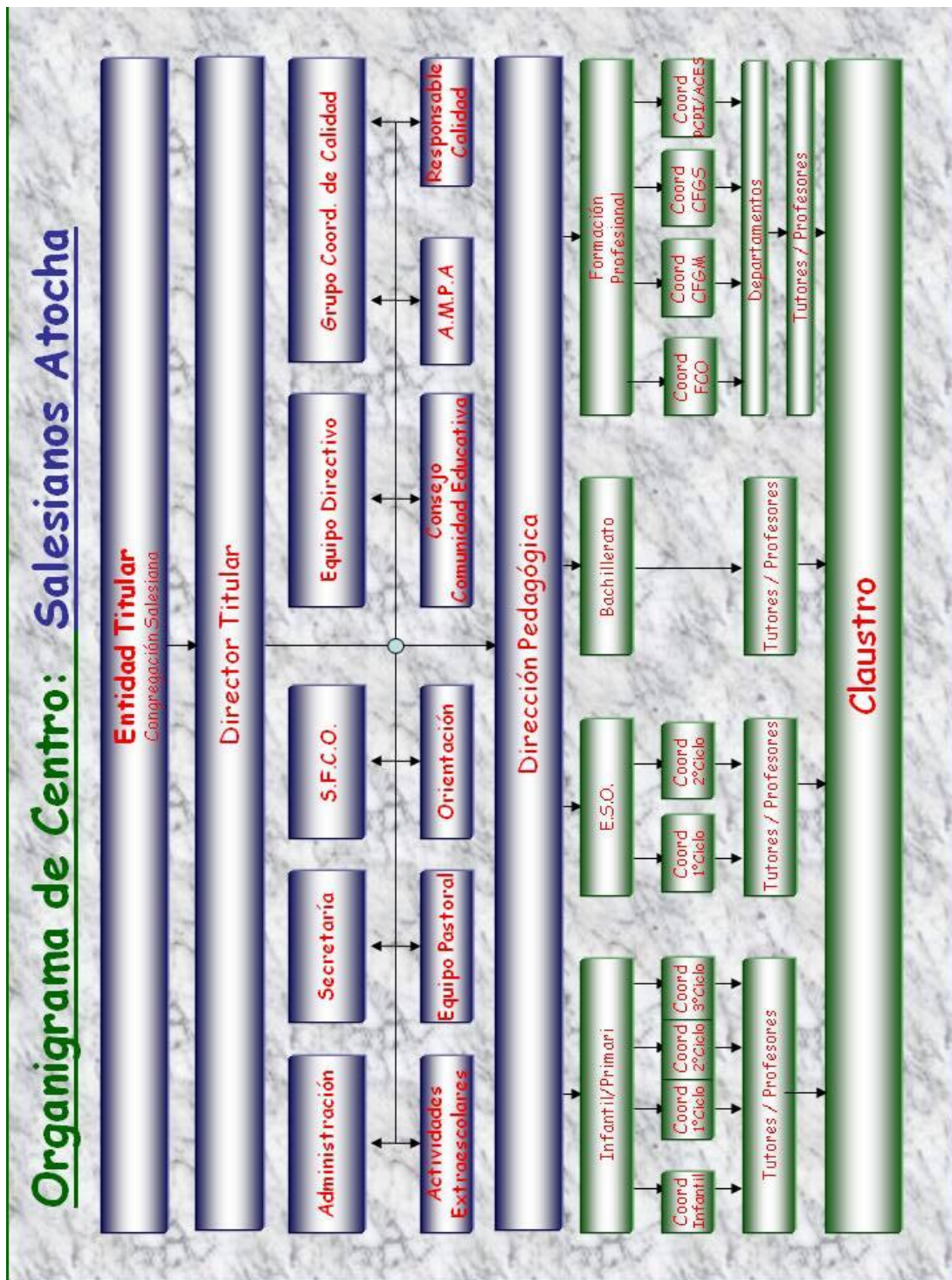
Fecha de distribución: 01/10/2011

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:II	Cap: 5	Rev: 5
	Principios Generales		La Organización

CAPÍTULO 5
La Organización

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:II	Cap: 5	Rev: 5
Principios Generales	La Organización	

5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y funciones de los distintos cargos y órganos de funcionamiento están descritas en el Reglamento de Régimen Interior. En el organigrama de centro de la figura anterior se detalla la estructura organizativa.
Se detalla un extracto.

Entidad Titular:

La Entidad Titular es la Congregación Salesiana. Es la garante de las instalaciones y personal de la obra.

Director Titular:

Es el representante permanente del Titular en el Centro y ante la Administración Educativa.

Es el responsable de la aprobación de los documentos del sistema de Calidad

Es el último responsable de todo lo que sucede en la obra. Por tanto, de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Administración:

El administrador es el responsable de la gestión económica del Centro.

Secretaría:

La secretaria es la responsable de la gestión documental, de la recopilación y de la conservación de todos los datos precisos para la buena marcha del Centro.

Secretaría de SFCO

Estudia la viabilidad de los cursos de formación teniendo en cuenta los recursos del centro

Mantiene actualizada la normativa legal referente a FCO.

Hace llegar la información oportuna a todos los implicados en el SGC.

Coordina los cursos de formación.

Archiva los documentos y registros de su competencia.

Gestiona la relación de alumnos, profesores, con entes públicos y privados.

Gestiona la formación de los profesores de FCO.

Entrega, a las nuevas incorporaciones, el protocolo de formación inicial de la calidad.

Equipo Directivo:

Es el órgano ordinario de gestión del Centro, y tiene como misión específica corresponsabilizarse del funcionamiento ordinario e impulsar la acción educativa global del Centro. Según RRI tiene un comité ejecutivo.

Grupo Coordinador de Calidad

Es el órgano responsable del seguimiento y control de la implantación, del plan de seguimiento y medición del sistema de Calidad y de la revisión de la documentación.

Está formado por el Director Titular que lo preside, el Administrador del Centro, los delegados de Calidad de cada sección, un representante de cada sección y un representante de la FCO. Estos representantes son nombrados por el Director Titular.

Dirección Pedagógica:

Tiene cuatro secciones: Infantil/Primaria, ESO, Bachillerato y FPE/FCO.

El Director Pedagógico es el responsable de dirigir y coordinar la acción educativa de la sección.

Coordina espacios y recursos del Centro.

Consejo de la Comunidad Educativa:

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:II

Cap: 5

Rev: 5

Principios Generales

La Organización

Es el órgano colegiado de gobierno, representativo de la Comunidad Educativa, y ejerce sus funciones en el respeto a los derechos de los padres, profesores, alumnos e Institución Titular.

A.M.P.A.:

Es el órgano representativo de los padres y madres del Centro. Son los primeros responsables de la educación de sus hijos, forman parte de la Comunidad Educativa del Centro.

Responsable de Calidad:

El responsable de calidad es el representante de la Dirección.

Sus funciones son:

- La elaboración de los documentos del sistema de gestión de calidad.
- La implantación y seguimiento de los distintos procesos de dicho sistema, junto al grupo coordinador de calidad.

Es nombrado por el Director Titular, y su nombramiento queda recogido en un escrito específico.

Delegados de Calidad

Cada sección tiene un delegado de Calidad nombrado por el director Titular, este cargo recae generalmente en el Director Pedagógico de cada sección.

Equipo de Pastoral:

Es el órgano responsable de animar y coordinar la acción evangelizadora y pastoral con los alumnos en todas las actividades escolares y extraescolares.

El Coordinador de Pastoral es el responsable de promover, animar y coordinar la acción evangelizadora en el Centro.

Servicio de Orientación:

Es el responsable de coordinar la orientación personal y profesional de los alumnos, según sus capacidades e intereses y apoyar su proceso de aprendizaje. Igualmente, coordina el proceso de enseñanza del profesorado y la acción tutorial, al mismo tiempo colabora en la formación permanente de los profesores.

Actividades Extraescolares:

Acciones educativas fuera del horario escolar. Son responsabilidad del Director Pedagógico.

Coordinadores de Sección o Ciclo:

Les corresponde, bajo la dirección del Director Pedagógico, organizar, desarrollar y coordinar, las enseñanzas y directrices pedagógicas y educativas propias del ciclo.

Jefe de Departamento:

Coordina las compras y programaciones didácticas.

Estudia las posibilidades del departamento para proponer ofertas formativas a SFCO.

Revisa las programaciones de los cursos que se han de impartir.

Gestiona los pedidos y recursos del Centro para realizar los cursos.

Decepciona y comprueba los pedidos, da conformidad al producto y entrega los albaranes en administración.

Gestionan la Bolsa de Trabajo del Centro.

Tutor:

Es el responsable de velar por la aplicación del proyecto curricular en la acción docente y educativa dirigida a un grupo de alumnos. Tiene, además, la misión de atender a la

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:II

Cap: 5

Rev: 5

Principios Generales

La Organización

formación integral de cada uno de ellos y seguir su proceso de aprendizaje y maduración personal.

Profesor:

Es el primer responsable del proceso de enseñanza y aprendizaje en el marco de los respectivos ciclos, áreas y departamentos y comparte la responsabilidad global de la acción educativa del Centro junto con los demás sectores de la Comunidad Educativa.

Claustro de profesores:

Es el órgano propio de participación de éstos en el Centro. Está integrado por la totalidad de los profesores que imparten docencia en el mismo y será presidido por el Director General. Cada sección del claustro será presidida por el Director Pedagógico correspondiente.

5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección de **SALESIANOS ATOCHA** 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.

Estos canales de comunicación siguen la misma ruta que la marcada en la estructura organizativa descrita en el organigrama de centro.

- A los claustros les llega la información a través de los directores pedagógicos de cada sección y las comisiones de coordinación pedagógicas.
- Lo acordado en estas reuniones queda recogido en las actas.
- Los documentos de calidad, -Manual y Procesos-, se encuentran a disposición de todo el personal en una página WEB, (documentos de calidad) en la intranet del colegio: www.salesianosatocha.net.
- Los datos recogidos en el Plan de medición y seguimiento con los valores de los indicadores de cada proceso se pondrán a disposición de todos en la WEB del Centro: www.salesinosatocha.net

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 de **SALESIANOS ATOCHA** utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6.docx

Sistema de Gestión de la Calidad

Sección III Procesos Estratégicos

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:III	Cap: 1	Rev: 5
	Procesos Estratégicos	Aplicación de la Política de Calidad	

CAPITULO 1
Aplicación de la Política de Calidad

1.1. ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA

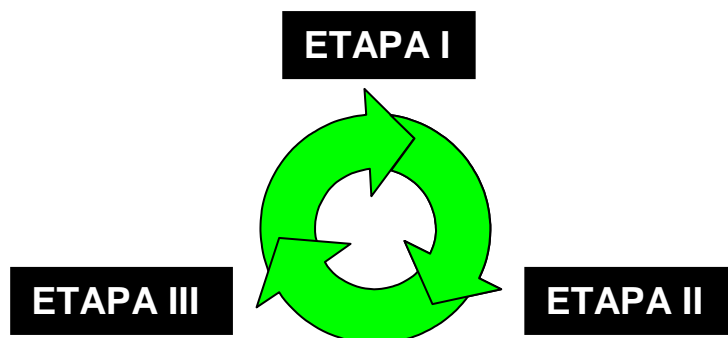
La Misión, la Visión y los Valores que expresa la **Política de Calidad** dan forma y contenido a este Manual de la Calidad y a los documentos de calidad que de éste se derivan.

La Política de Calidad es definida y aprobada, como parte de este Manual de la Calidad por la Dirección de **SALESIANOS ATOCHA**.

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, 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	<u>Punto de Partida</u> . Reflexión sobre situación conseguida
Etapa II	Programación de Objetivos de la Calidad	<u>Despliegue</u> de la Política de Calidad
Etapa III	Seguimiento del Sistema de la Calidad	<u>Vigilancia y ajuste</u> 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 **SALESIANOS ATOCHA** 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 de **SALESIANOS ATOCHA** impulsa la participación de todo el personal en **Grupos de Mejora** con los objetivos

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:III	Cap: 1	Rev: 5
Procesos Estratégicos	Aplicación de la Política de Calidad	

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.

1.3. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS

Para los procesos claves, **SALESIANOS ATOCHA** mantiene un control de la calidad que forma parte integrante de la realización de los procesos. Determina como elementos de seguimiento y medición la realización de evaluaciones periódicas (al menos tres al año), en las que se pueda medir el avance del alumno respecto de los requisitos programados. De estas evaluaciones se dará comunicación escrita a las familias.

Los dispositivos de medición y seguimiento que se disponen en **SALESIANOS ATOCHA** para evidenciar la conformidad del producto son:

- La realización de exámenes, evaluaciones orales...
- La realización de pruebas prácticas, confección de memorias...
- Las reuniones de claustro, secciones, Ciclos, tutores, departamentos, encaminadas a hacer un seguimiento de los alumnos.
- Las reuniones de claustro, secciones, Ciclos, tutores, departamentos, encaminadas a revisar las programaciones, adaptarlas a la realidad y programar en el futuro.

En los cursos de FCO se utilizan los mismos dispositivos de seguimiento. Varía la periodicidad del uso debido a la corta duración de dichos cursos.

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 en varias etapas:

- Control, evaluación y seguimiento de las entradas en los procesos
 - o Todo lo referente a las programaciones
- Control, evaluación y seguimiento de los parámetros durante el proceso
 - o Los controles y exámenes frecuentes, que nos orientan de la evolución de los alumnos respecto de los objetivos propuestos
- Control, evaluación y seguimiento del resultado de los procesos
 - o Las evaluaciones globales en las que se toma las decisiones de promoción o no de los alumnos.

SALESIANOS ATOCHA 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.

Se dispone de un documento "Plan de Medición y Seguimiento", que recoge el Estándar de cada indicador, así como el objetivo propuesto por el grupo Coordinador de Calidad para cada curso escolar.

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.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD

Secc:III

Cap: 2

Rev: 5

Procesos Estratégicos

Gestión de Incidencias

CAPÍTULO 2 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.

SALESIANOS ATOCHA 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, **SALESIANOS ATOCHA** 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, **SALESIANOS ATOCHA** 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.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:III	Cap: 3	Rev: 5
	Procesos Estratégicos		Acciones Correctivas y Preventivas

CAPÍTULO 3
Acciones Correctivas y Preventivas

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en SALESIANOS ATOCHA se establece 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 ACCIONES PREVENTIVAS que eviten su aparición.

SALESIANOS ATOCHA ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de estas acciones, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riesgos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

Acciones Correctivas	Acciones Preventivas
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).	Determinación del problema potencial: establecimiento de los sistemas adecuados de realimentación de la información sobre el sistema de gestión de la calidad con el fin de verificar la evolución de parámetros o indicadores esenciales e identificación de tendencias.
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.	Investigación de la causa de no conformidad potencial: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa potencial raíz de los problemas.
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.	Determinación de la acción preventiva: técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la aparición de la causa raíz, y por tanto, la aparición de la posible 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.	Implantación y seguimiento de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción preventiva a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la eficacia para evitar los problemas objetivo de la acción.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:III	Cap: 4	Rev: 5
	Procesos Estratégicos	Auditorías Internas de la Calidad	

CAPÍTULO 4
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, SALESIANOS ATOCHA 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, SALESIANOS ATOCHA 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.

A intervalos planificados se hará la “Revisión por la dirección”, no necesariamente tiene que ser todos los años

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos a SALESIANOS ATOCHA

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:III	Cap: 5	Rev: 4
	Procesos Estratégicos	Objetivos y Alcance de los Procesos Estratégicos	

CAPÍTULO 5
Objetivos y Alcance de los Procesos Estratégicos

1.1 PE.1: ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

OBJETIVO:

Este proceso tiene por objeto definir los procedimientos mediante los cuales SALESIANOS ATOCHA, coordina las personas, los espacios, los tiempos y recursos que son comunes a todas las secciones. A si mismo define la relación con la Administración Educativa, los requisitos de actividades formativas para organismos públicos, y requisitos de clientes para la solicitud de actividades formativas.

ALCANCE:

El alcance de estos procedimientos afecta a la dirección del colegio. Entendemos por dirección al Equipo directivo y órganos colegiados: Consejo Escolar y Grupo coordinador de Calidad.
 Homologaciones y contratos con organismos públicos para la impartición de actividades formativas. Todas las ofertas y contratos realizados a clientes privados.

1.2 PE.2: POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVO:

Coordinar las fuerzas de las distintas secciones para conseguir una difusión, implantación y seguimiento de la política de calidad.

ALCANCE:

Todas las secciones del Centro.

1.3 PE.3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO:

Coordinar y gestionar los recursos económicos del Centro para garantizar un correcto uso de las infraestructuras y recursos del Centro.

ALCANCE:

Todas las secciones del Centro.

1.4 PE.4: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

OBJETIVO:

Establecer un método para la identificación y el tratamiento de las incidencias detectadas por SALESIANOS ATOCHA tanto en el desarrollo de los procesos definidos, como en las inspecciones programadas para la evaluación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad.

ALCANCE:

El presente procedimiento será de aplicación para todas las Incidencias que puedan aparecer desde las etapas iniciales de los procesos hasta el desarrollo de los mismos.

Están excluidas de este procedimiento aquellas incidencias que tengan que ver con el proceso educativo concreto del alumno puesto que los procesos clave ya tienen definidos los controles y los métodos didácticos y educativos necesarios para su identificación, control y corrección.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:III	Cap: 5	Rev: 4
	Procesos Estratégicos		Objetivos y Alcance de los Procesos Estratégicos

1.5 PE.5: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

OBJETIVO:

Establecer el método empleado por SALESIANOS ATOCHA para la definición, implantación, seguimiento y cierre de Acciones Correctivas y de Acciones Preventivas.

ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación a aquellas acciones que evitan que una no conformidad se repita (acción correctiva) o que aparezca por primera vez (acción preventiva).

Las Acciones Correctivas y Preventivas se aplicarán sobre todos los procesos contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad de SALESIANOS ATOCHA y suponen la base para la Mejora Continua (a nivel operativo) en la Gestión del mismo.

1.6 PE.6: GESTIÓN DE RECLAMACIONES

OBJETIVO:

Establecer un método para la identificación y el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.

ALCANCE:

El presente procedimiento será de aplicación para todas las quejas y reclamaciones presentadas por alumnos, padres y otras partes interesadas externas a SALESIANOS ATOCHA.

1.7 PE.7: AUDITORÍAS INTERNAS

OBJETIVO:

El presente procedimiento determina la sistemática a seguir para la realización de las auditorías internas del Sistema de Calidad implantado en SALESIANOS ATOCHA, ya sean globales o parciales.

ALCANCE:

Este procedimiento será de aplicación a todas las auditorías internas realizadas en SALESIANOS ATOCHA, independientemente de que éstas sean llevadas a cabo por personal propio o contratado para tal fin.

No estarán afectadas por el contenido de este procedimiento las auditorías externas realizadas por Organismos de Certificación o clientes.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Sistema de Gestión de la Calidad

Sección IV Procesos Claves

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:IV	Cap: 1	Rev: 5
	Procesos Claves		Objetivo y Alcance de los Procesos Clave

CAPÍTULO 1
Objetivo y Alcance de los Procesos Clave

2.1 PC.1: ACTIVIDAD ACADÉMICA

OBJETIVO:

Organizar la acción docente del profesor para mejorar el desarrollo de capacidades del alumno y aprovechar adecuadamente los recursos del Centro.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

2.2 PC.2: ACTIVIDADES CULTURALES-DEPORTIVAS

OBJETIVO:

Completar la formación del alumnado mediante actividades que complementen el desarrollo integral del alumno.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

2.3 PC.3: ACCIÓN TUTORIAL

OBJETIVO:

Fomentar el desarrollo integral del alumno con el acompañamiento personal, asesoramiento a la familia y apoyo al profesor.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

2.4 PC.4: ACCIÓN PASTORAL

OBJETIVO:

Desarrollar en los alumnos las capacidades religiosas que posibiliten su inserción en la comunidad cristiana.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

2.5 PC.5: ACOGIDA Y RECEPCIÓN DE ALUMNOS

OBJETIVO:

Establecer desde el primer encuentro una acogida cordial de nuestros alumnos, en la que se facilite la empatía que nos ayude a entablar una buena relación.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

2.6 PC.6: SERVICIO DE ORIENTACIÓN

OBJETIVO:

Orientar personal y profesionalmente a los alumnos y equipo educativo, tanto en el área psicopedagógica como en el área de las FCT.

ALCANCE:

Todos los alumnos del Colegio.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:IV	Cap: 1	Rev: 5
	Procesos Claves		Objetivo y Alcance de los Procesos Clave

2.7 PC.7: CONTROL DEL DISEÑO

OBJETIVO:

Establecer la sistemática a seguir para la realización y el control del diseño en los diversos cursos organizados desde la SFCO.

ALCANCE:

A las enseñanzas de formación continua y ocupacional impartidas en Salesianos Atocha. No es aplicable en los siguientes puntos:

- Cuando se realizan combinaciones de módulos de cursos ya existentes.
- Cuando se practican breves modificaciones en los cursos que no alteran su contenido general.
- Cuando el cliente determina las especificaciones o características aplicables al curso.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de [SALESIANOS ATOCHA](http://www.salesianosatocha.com), 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Sistema de Gestión de la Calidad

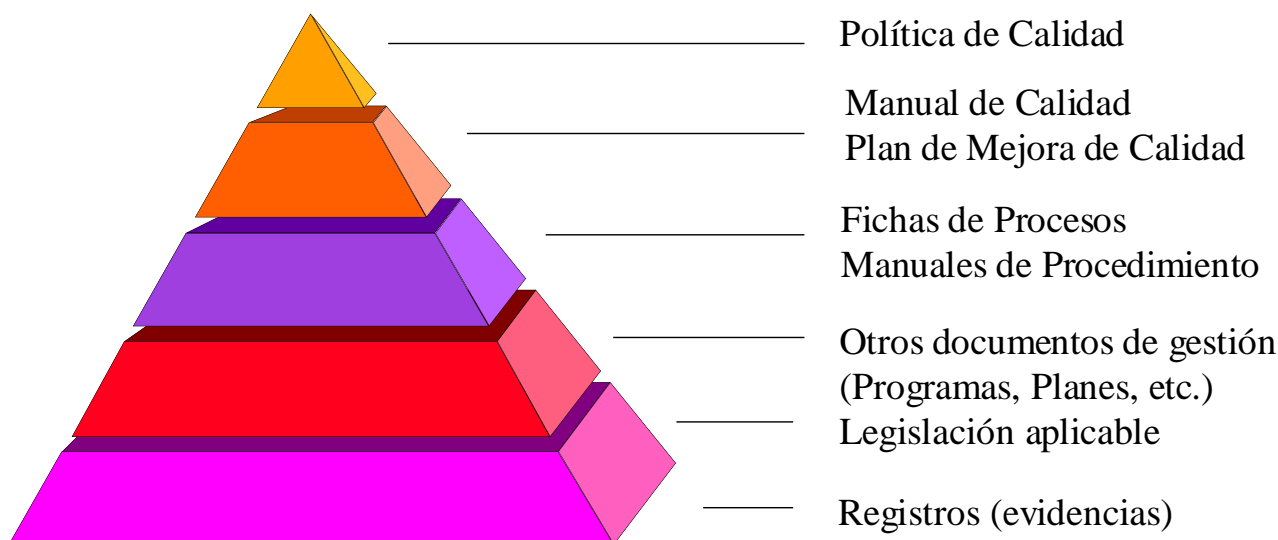
Sección V Procesos Soporte

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 1	Rev: 5
	Procesos Soporte		Control de la Documentación

CAPITULO 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.
- 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.
- Los documentos de origen externo están identificados y en caso de que se distribuyan internamente, se garantiza el control de su distribución.



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 aprobación.
- 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.

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 2	Rev: 5
	Procesos Soporte		Control de los Registros de la Calidad

CAPÍTULO 2 Control de los Registros de la Calidad

Los registros de calidad representan la anotación, en cualquier tipo de soporte (papel, medios magnéticos electrónicos, 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 SALESIANOS ATOCHA) 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.

Como norma general, los registros serán conservados bajo control durante un tiempo de 3 años, salvo que se establezcan otras condiciones más exigentes.

Para los exámenes de los alumnos, y dado que generan un gran volumen de documentación se solicitó de AENOR, autorización para conservar estos registros durante un curso escolar.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de SALESIANOS ATOCHA. 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 3	Rev: 5
	Procesos Soporte	Gestión de los recursos Humanos	

CAPÍTULO 3
Gestión de los Recursos Humanos

3.1. INTRODUCCIÓN

El Personal es un factor esencial en la capacidad para la calidad de **SALESIANOS ATOCHA**. Para mantener esta capacidad, dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentra establecido el procedimiento documentado adecuado 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:

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

- La importancia del compromiso adquirido en la Política de la Calidad y los requisitos del sistema de la calidad.
- 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.
- Los beneficios de un compromiso personal con la mejora continua y la consecución de los objetivos de la calidad.
- Sus funciones y responsabilidades conforme a la Política de la Calidad y los requisitos establecidos en el Sistema de la Calidad.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 3	Rev: 5
	Procesos Soporte		Gestión de los recursos Humanos

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

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de [SALESIANOS ATOCHA](http://www.salesianosatocha.com), 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: www.salesianosatocha.net/calidad

Manual de Calidad -r6.docx

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 4	Rev: 5
	Procesos Soporte		Infraestructura y Ambiente de Trabajo

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 **SALESIANOS ATOCHA** 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.

La selección del material necesario para realizar cursos de FCO, será responsabilidad del profesor y JD correspondientes. En los cursos impartidos para Entidades Públicas, la infraestructura queda determinada en las homologaciones correspondientes. Como mínimo se proporcionará dicha infraestructura.

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.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de **SALESIANOS ATOCHA**, 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: www.salesianosatocha.net/calidad

MANUAL DE LA CALIDAD	Secc:V	Cap: 5	Rev: 5
	Procesos Soporte		Objetivos y alcance de los Procesos soporte

CAPÍTULO 5
Objetivos y alcance de los Procesos Soporte

3.1 PS.1: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO:

Proporcionar al Centro el personal más adecuado para el buen funcionamiento del mismo y hacer que dicho personal llegue a integrarse e identificarse con la oferta educativa salesiana.

ALCANCE:

Todo el personal contratado.

3.2 PS.2: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

OBJETIVO:

Proporcionar los recursos necesarios en el Centro y cuidar su conservación y mantenimiento, para que las actividades formativas se desarrollen de forma adecuada y se consigan los objetivos propuestos.

ALCANCE:

Todo el personal contratado.

3.3 PS.3: GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO:

Proteger los datos confidenciales de los alumnos, controlar los registros y documentos de calidad.

ALCANCE:

Todo el personal contratado.

3.4 PS.4: GESTIÓN DE SEGURIDAD

OBJETIVO:

Gestionar y mantener al día todo lo concerniente a la seguridad de la comunidad educativa, prevención de riesgos laborales y la seguridad de los datos personales.

ALCANCE:

Todo el personal del Centro, alumnos y familias.

3.5 PS.5: GESTIÓN FINANCIERA

OBJETIVO:

Gestionar y contabilizar los recursos económicos del Centro: ingresos y gastos.

ALCANCE:

Dirección y Administración.

3.6 PS.6: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SUBCONTRATADOS

OBJETIVO:

Gestionar, mantener y controlar los procesos contratados externamente que necesita nuestro Sistema de la Calidad para cumplir todos los requisitos del cliente y reglamentarios.

ALCANCE:

Servicios subcontratados.

Fecha de distribución: 01/10/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de [SALESIANOS ATOCHA](http://www.salesianosatocha.com). 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: www.salesianosatocha.net/calidad