colegio
LA INMACULADA
PADRES ESCOLAPIOS

Pza. Obispo Felipe Scío Riaza, 1. 28902 Getafe
Tel. 916 951 900 I Fax. 916 951 904
www.escolapiosdegetafe.es
CENTRO PRIVADO CONCERTADO

MANUAL DE CALIDAD

COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS

1.1. ÍNDICE

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

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Revisado y aprobado por : Dirección General
Fecha: 08/09/2023	Fecha: 20/09/2024

Este documento es propiedad de COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS

1. CONTROL DE REVISIONES.

Revisión	Fecha	Capítulo	Modificaciones
0	25-10-2017	Todos	Aprobación del Manual de Calidad según ISO 9001:2015
1	5-10-2018	Apartado 5.2.	5.2. Difusión de la Política de Calidad.
2	17-04-2020	Apartado 5.3. Apartado 5.2.	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 5.2. Misión, visión y valores (política de calidad) provincia
3	24-03-2023	Apartado 5.1. Apartado 9.1.	5.1.2. Enfoque al cliente. Se actualiza el NIvel de satisfacción 2: "cuestionarios de satisfacción que están definidos por la Provincia y las aportaciones del Centro". 9.1.1. Generalidades. Se actualizan los criterios de medición de los procesos: "excepto aquellos valores que vienen definidos desde Provincia como la media trienal (exceptuando año COVID)".
4	15-09-2023	Apartado 2.2	2.2 Se quita Acción Social de la definición del Alcance, y del resto del documento. 4.3. Se modifica el alcance para eliminar Acción Social.
5	20-09-2024	Apartado 4.1	4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO: Se modifica la periodicidad del Análisis DAFO para hacerlo coincidir con la validez del Plan Estratégico.
6	25-04-2025	Apartado 5.3	5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN: Se actualiza el Organigrama. Para incluir perfiles que faltan, según comentarios de Auditoría
7	17-10-2025	Apartado 5.2	5.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES (POLÍTICA DE CALIDAD): Se actualiza según indicaciones de la Provincia en la reunión de Coordinadores de Calidad celebrada el 26/09/2025
8	14-11-2025	Apartado 5.3	5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN: Se actualiza el Organigrama con la nueva versión enviada por la Provincia

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

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

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

Dado que se establece un sistema de revisión para cada uno de los documentos integrantes del Sistema, el Coordinador de Calidad será la persona 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.

2.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD.

El presente Manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS de conformidad con los requisitos aplicables a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y concretar el compromiso de la Dirección del Centro en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los

recursos necesarios para demostrar su capacidad para proporcionar un servicio educativo que satisfaga los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y para lograr la mejora continua.

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

- Determinar los procesos necesarios (incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto –prestación de servicios educativos- y la medición, análisis y mejora), sus interconexiones y su aplicación a través de la organización.

- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.

- Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de la información sobre los resultados.

- La implantación de las acciones que permitan asegurar y mejorar permanentemente los procesos.

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

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

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación a los procesos educativos de enseñanza reglada en los niveles de **Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclos Formativos de Grado Básico, Ciclos Formativos de Grado Medio, Ciclos Formativos de Grado Superior, Formación Ocupacional, y Pastoral.**

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

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

8.3 Diseño de los procesos educativos de enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclos de Grado Medio, Ciclos de Grado Superior, Formación Profesional Básica, Formación Ocupacional, la acción educativo-pastoral basada en la metodología de San José de Calasanz.

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

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

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

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El COLEGIO LA INMACULADA - PADRES ESCOLAPIOS se encuentra integrado socioculturalmente en Getafe desde el 1 de Enero de 1737. Está situado en la Plaza Obispo Felipe Scío Riaza 1 en Getafe. Tiene

un profundo arraigo en toda la zona sur por su larga tradición educativa y la calidad de la misma, por lo que las familias tienen muy buen concepto del centro y tiene mucha demanda.

Ofrece a los niños y jóvenes de la zona Sur de Madrid una formación cristiana, humana y técnica que les permita un desarrollo personal equilibrado, que garantice su inserción social y laboral. Se tiene una atención preferencial a las clases populares y fundamentalmente a los más necesitados y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

Es un colegio integrado que cuenta con todas las etapas (Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato y FP), así como cursos ocupacionales, etc. que pretenden dar una respuesta integral educativa y formativa a las necesidades de las familias y específicamente de los alumnos.

La información general del Centro se encuentra disponible en www.escolapiosdegetafe.es

La dirección de COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS realiza periódicamente un Análisis Estratégico documentado en el que se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

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

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

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

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

Para concretar este análisis, COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS realiza un análisis DAFO como parte de la elaboración del Plan Estratégico, que se renueva cada 4 años

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

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

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

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

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

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

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

El documento de identificación de las partes interesadas y sus necesidades es revisado por la dirección de la COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS al menos cada dos años o cuando se produzcan modificaciones sustanciales de las condiciones.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Los procesos realizados por los Colegios de Escuelas Pías Betania necesarios para la prestación de los servicios educativos para la enseñanza reglada, así como la Acción Pastoral.

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación a los **procesos educativos de enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclos Formativos de Grado Básico, de Grado Medio y de Grado Superior y Formación Ocupacional.**

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

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

Los procesos representados en el mapa de procesos se han agrupado en tres grandes bloques que se corresponden con los tres tipos de procesos identificados (ver catálogo de procesos del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS):

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

- **Procesos Claves.** Aquellos que componen la cadena de valor partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega de productos o servicios con unas características que satisfacen estos requisitos. Estos se encuentran en consonancia con el capítulo 8 de la norma de referencia.

- **Procesos Soporte.** Aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo) y se encuentran en consonancia con el capítulo 7 de la norma de referencia.

CATÁLOGO DE PROCESOS DEL COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS

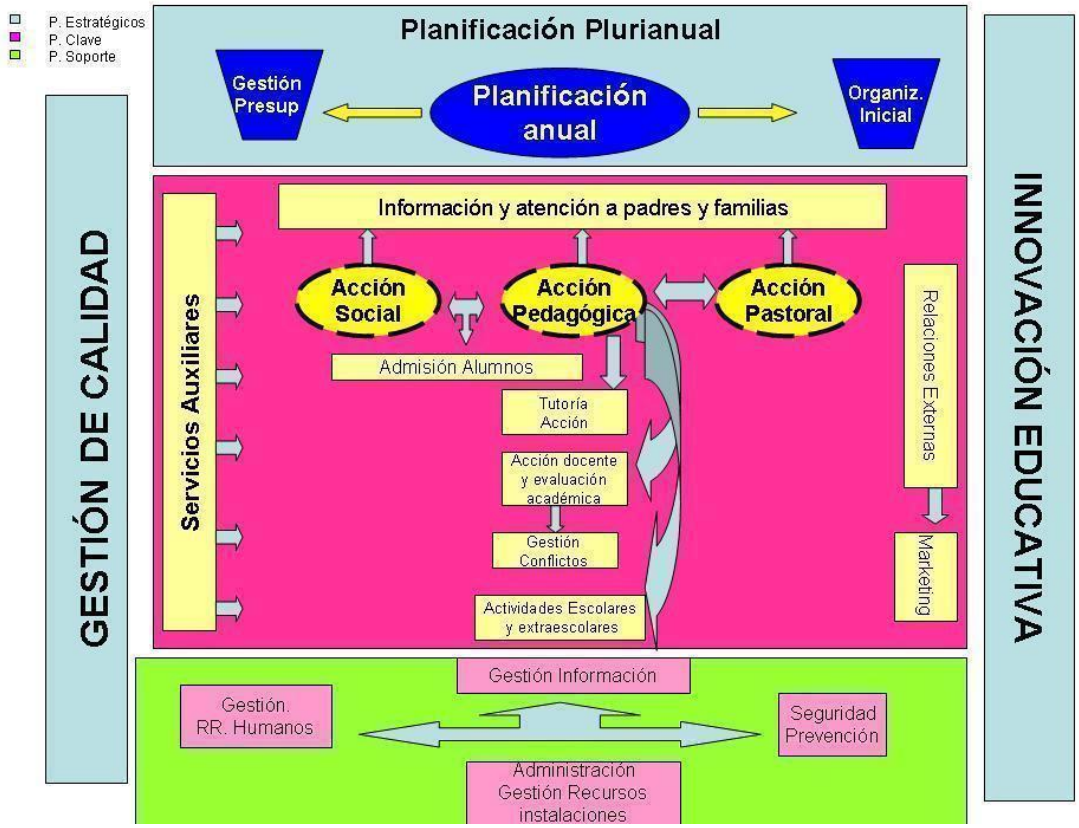
Código	Título
PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PE.01	**PLANIFICACIÓN PLURIANUAL**
	01.1 Finalidades Educativas y Carácter Propio 01.2 Definición del Proyecto Educativo 01.3 Diseños Curriculares y P.C. de Etapa 01.4 Definición del Reglamento de Régimen Interior
PE.02	**PLANIFICACIÓN ANUAL**
	02.1 Planificación General Anual (PGA) 02.2 Documento Organización del Centro (DOC) 02.3 Planificación de la Acción Tutorial 02.4 Planificación Pastoral 02.5 Evaluación Global y Memoria Anual
PE.03	**ORGANIZACIÓN INICIAL DEL AÑO ESCOLAR**

	03.1 Distribución de asignaturas y aulas 03.2 Elaboración de horarios 03.3 Distribución de funciones – órganos unipersonales 03.4 Conciertos (renovación) 03.5 Revisión Proyectos curriculares
PE.04	**GESTIÓN PRESUPUESTARIA** 04.1 Definición y seguimiento del presupuesto anual 04.2 Planificación de inversiones y futuros recursos 04.3 Búsqueda de financiación de proyectos educativos
PE.05	**INNOVACIÓN EDUCATIVA** 05.1 Incorporación de nuevas líneas educativas 05.2 Planificación y aplicación de NN.TT.
PE.06	**GESTIÓN DE LA CALIDAD**
	06.1 Planificación de la Calidad y Mejora Continua 06.2 Identificación, seguimiento y medición de procesos 06.3 Evaluación de la satisfacción de padres/alumnos 06.4 Gestión de Incidencias 06.5 Gestión de Reclamaciones 06.6 Acciones correctivas 06.7 Auditorías Internas de la Calidad
PROCESOS CLAVE (PC)	
PC.01	**TUTORÍA. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ORIENTACIÓN** 01.1 Entrevista personal del tutor con alumnos 01.2 Plan de Acción tutorial grupal 01.3 Pruebas y baterías psicopedagógicas 01.4 Orientación laboral y de estudios 01.5 Detección y atención de necesidades educativas específicas 01.6 Atención a las dificultades de aprendizaje 01.7 Integración de alumnos de otras culturas 01.8 Informes académicos y tutoriales
PC.02	**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PADRES Y FAMILIAS** 02.1 Reuniones de comienzo de curso 02.2 Circulares informativas 02.3 Entrevistas personales con tutores o dirección 02.4 Escuela de padres 02.5 Buzón de sugerencias
PC.03	**ACCIÓN DOCENTE Y EVALUACIÓN ACADÉMICA** 03.1 Programaciones didácticas (aula) 03.2 Control del aula 03.3 Metodología docente 03.4 Coordinación vertical y transversal (ciclos y departamentos) 03.5 Realización de pruebas 03.6 Juntas de Evaluación 03.7 Confección y entrega de boletines y consejo orientador
PC.04	**ACTIVIDADES** 04.1 Programación y planificación 04.2 Información y preparación de la actividad 04.3 Valoración individual y seguimiento 04.4 valoración final del programa 04.5 Selección de monitores
PC.05	**GESTIÓN DE CONFLICTOS DISCIPLINARIOS** 05.1 Prevención 05.2 Aplicación del Reglamento y resolución de casos
PC.06	**ADMISIÓN DE ALUMNOS** 6.1 Información y documentación 6.2 Entrevistas con los padres 6.3 Matriculación 6.4 Acogida y atención de nuevos alumnos
PC.07	**PASTORAL**

	7.1 Actividades para la convivencia 7.2 Actividades y grupos para la vivencia de la fe 7.3 Campañas
PC 08	**SOCIAL** 8.1 Actividades para la vivencia de la solidaridad 8.2 Campañas y voluntariado 8.3 Acogida de inmigrantes
PC.09	**SERVICIOS AUXILIARES** 9.1 Comedor 9.2 Servicio de Acogida matinal 9.3 Gabinete médico 9.4 Seguro escolar 9.5 Biblioteca-estudio 9.6 Bolsa de trabajo 9.7 Cafetería
PC. 10	**MARKETING E IMAGEN DEL CENTRO** 10.1 Definición Imagen Corporativa: marcas, uniforme y prendas deportivas propias 10.2 Decoración, ambientación y limpieza 10.3 Publicidad 10.4 Atención del público en admón., secretaría y portería
PC.11	**RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y ENTORNO** 11.1 Universidad 11.2 Centros escolapios 11.3 Ayuntamiento 11.4 Instituciones Eclesiales 11.5 Administración Educativa 11.6 Relaciones con empresas 11.7 Otros (Asuntos sociales...)
PC 12	**FORMACIÓN OCUPACIONAL**
PROCESOS SOPORTE (PS)	
PS.01	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS** 01.1 Selección de personal 01.2 Atención y acogida a nuevos miembros 01.3 Competencia y sensibilización del personal 01.4 Convivencias y encuentros informales (Relaciones internas) 01.5 Motivación y Reconocimientos
PS.02	**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN** 02.1 Gestión de documentos oficiales (petición de títulos; libro escolaridad, traslado matrícula, expedientes alumnos, orlas, correo, etc) 02.2 Control de la documentación del sistema de gestión 02.3 Control de los registros de la calidad 02.4 Gestión de tablones e información institucional 02.5 Diseño y control de páginas web
PS.03	**ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES** 03.1 Inventario, reposición y renovación de material 03.2 Reparación e instalaciones 03.3 Obras y mejoras 03.4 Gestión de compras (material, gestoría, mutuas...) 03.5 Limpieza 03.6 Control de sistemas y redes informáticas
PS.04	**GESTIÓN ADMINISTRATIVA (RECURSOS ECONÓMICOS)**

	04.1 Gestión de cobros de recibos 04.2 Justificación de cuentas 05.3 Contabilidad 04.4 Gestión para ingresos extraordinarios (aulas, etc.) 04.5 Pagos a proveedores 04.6 Tramitación de solicitudes subvención y seguimiento expedientes
PS.05	**SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS**
	05.1 Evaluación de riesgos 05.2 Plan de evacuación 05.3 Seguridad e higiene

MAPA DE PROCESOS COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS



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/Documentos
4	Contexto de la Organización	Capítulos 1, 2, 3 y 4	Gestión de información Análisis Externo y Análisis Interno Identificación de Partes Interesadas
5	Liderazgo	Capítulos 3 y 5	Diseño organizativo: organigrama Definición de Funciones y responsabilidades Plan de seguimiento y medición
6	Planificación	Capítulo 2 y 6	Gestión de Riesgos y Oportunidades Plan Anual de Mejora
7	Apoyo	Capítulo 7	PS01 Gestión de Recursos Humanos PS03 Gestión de Recursos Materiales Plan de Comunicación
8	Operación (Realización del producto/Servicio)	Capítulo 8	Tutoría. Atención a la diversidad y orientación Información y atención a padres y familias Acción docente y evaluación académica Actividades Gestión de conflictos disciplinarios Admisión de alumnos Pastoral Social Servicios auxiliares Marketing e imagen del centro Relaciones con otras instituciones y entorno Formación ocupacional
9	Evaluación del Desempeño	Capítulo 9	Plan de seguimiento y medición en vigor (PSM) Gestión de Reclamaciones Gestión de Auditorías internas Definición de Funciones y responsabilidades Revisión por la Dirección
10	Mejora	Capítulo 10	Gestión acciones correctivas Revisión por la Dirección

5. LIDERAZGO.

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

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

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

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.1.1. Generalidades

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

- La formulación de la Política de Calidad (MVV) según se establece en el apartado 5.3.3. de este capítulo.

- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos del Centro y los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.

- El compromiso de impulsar el establecimiento del Sistema de Calidad descrito en este Manual y por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.

- El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema.

- La difusión a toda la organización de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades del Sistema.

- La realización de reuniones de Revisión del Sistema por la Dirección, según lo descrito en el apartado 9.3 de este capítulo.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Dirección del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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:

Clientes	Alumnos y familias
Clientes Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Entidades colaboradoras Administración Entorno Social Titularidad

El COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la legislación vigente.

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas en relación con los servicios prestados anualmente.

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

Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter trimestral/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia FP-PE.06. 1 Planificación de la Calidad y Mejora Continua

Nivel 2: Nivel de satisfacción

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

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

La política de calidad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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 LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS.
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del Centro.
- La mejora continua.

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

Misión

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

El COLEGIO LA INMACULADA - PADRES ESCOLAPIOS. Forma parte de la Provincia de Betania, y se encuentra integrado socioculturalmente en Getafe desde el 1 de enero de 1737. Ofrece a los niños y jóvenes de la zona Sur de Madrid una formación cristiana, humana y técnica que les permita un desarrollo personal equilibrado, que garantice su inserción social y laboral. Se tiene una atención preferencial a las clases populares y fundamentalmente por los más necesitados y con mayor vulnerabilidad.

El COLEGIO LA INMACULADA - PADRES ESCOLAPIOS a través de su labor educativa tratará de:

A los alumnos/as

- Dar una formación humana y cristiana sólidas
- Desarrollar una formación académica contrastada de calidad
- Dotarles de una formación técnica actual, acorde con las necesidades del momento y de la sociedad que les tocará vivir.
- Fomentar una formación para el ocio.

A las familias:

- Formación, apoyo y orientación para la educación integral de sus hijos
- Atención y colaboración para la tarea de la educación compartida

A las empresas:

- Profesionales cualificados y responsables; con capacidad de adaptación y espíritu de equipo

Aspiramos a formar una comunidad educativa en la que todos los miembros se integren en armonía, poniendo en común, ilusiones, objetivos y realizaciones con el fin de crear conciencia de corresponsabilidad conjunta en materia educativa, social y medio ambiental.

Para todo ello se busca:

- Hacer de la escuela un espacio para aprender a trabajar juntos, a vivir, a ser y, sobre todo, a amar, sin reducirla a mero lugar de transmisión de conceptos
- la proximidad, aceptación y respeto hacia las personas, lo que nos lleva a un diálogo franco y sincero
- La disponibilidad para acompañar a sus alumnos/as en su evolución y maduración
- La cordialidad, confianza y sencillez en el trato, que facilita la educación preventiva
- La apertura, promoviendo la participación de alumnos/as y padres/madres para que sientan el colegio como algo propio.
- El entendimiento de que todos compartimos un mismo espacio para existir, que hemos de cuidar y orientar por ello nuestras acciones hacia la sostenibilidad ecológica y el cuidado del medio ambiente.

"La educación es la mejor herencia que los padres pueden dejar a sus hijos" y "es el medio más eficaz para cambiar la sociedad".

San José de Calasanz

Visión

Llevar adelante un proceso de profundización en la identidad de la Escuela Calasancia, con el fin de cuidar y potenciar el carácter propio de nuestra tarea educativa para:

1. Desarrollar la formación integral de los alumnos, garantizando la excelencia académica, avanzando en innovación pedagógica, asegurando la pastoral como eje vertebrador de la obra educativa y fomentando su formación en valores y compromiso con la sociedad.
2. Dar respuesta educativa a los niños y jóvenes que corren mayor riesgo de exclusión social o educativa, o que precisan de atención específica, abriendo aquellos itinerarios que contemple la normativa vigente, tanto en la educación formal como no formal.
3. Promover la participación activa y la colaboración de las familias y del alumnado, en la vida del Centro, atendiendo a sus necesidades a través de una atención personalizada y cercana.
4. Organizar una propuesta de formación de docentes desde una visión integral que abarque: competencia profesional, dimensión cristiana e identidad escolapia.
5. Facilitar en cada obra educativa la autonomía suficiente para estructurar y desarrollar su estrategia, asegurando la gestión y sostenibilidad de los centros y dotando de los recursos necesarios para llevar a cabo su labor.
6. Impulsar la gestión de la mejora, a través de la implementación de planes estratégicos en cada obra y en el conjunto de la Provincia.
7. Despertar en los alumnos la inquietud por la sinceridad y búsqueda de la verdad desarrollando una metodología abierta y flexible, que tenga en cuenta las posibilidades del entorno y que sea de utilidad para los alumnos más necesitados (escuela inclusiva)
8. Potenciar el uso de las nuevas tecnologías como fuente de información, documentación y comunicación despertando el sentido crítico ante opiniones y actitudes en estos medios
9. Potenciar el desarrollo intelectual despertando en los alumnos la necesidad y el deseo de aprender mediante el esfuerzo personal y técnicas de trabajo y estudio

10. Mejorar las relaciones interpersonales de toda la Comunidad Educativa, mediante una actitud sincera de aceptación, escucha y cercanía. Eliminando del ambiente colegial cualquier signo discriminatorio
11. Estimular la creatividad de los alumnos/as favoreciendo las iniciativas planteadas por la Comunidad Educativa
12. Favorecer la práctica del deporte, actividades extraescolares, y pertenencia a grupos, para fomentar un desarrollo equilibrado de la persona
13. Vivir el mensaje evangélico en las celebraciones litúrgicas-sacramentales y acciones de Iglesia como manifestación comunitaria de fe
14. Adquirir el hábito de invocación a la Virgen como modelo de creyente
15. Ser referente en la formación profesional ante el mundo laboral en nuestro entorno
16. Atender a los alumnos que presentan mayores necesidades educativas mediante programas y acciones específicas (escuela inclusiva)
17. Promover una mejor y más amplia cultura en materia medioambiental, que nos haga poner en valor la importancia del cuidado de nuestro entorno, acometiendo acciones sostenibles para asegurar un futuro mejor desde el punto de vista ecológico.

Valores

En el Proyecto Educativo Integral se presenta nuestro estilo educativo, que responde a los valores propios de la pedagogía calasancia.

Todo ello se concreta en los valores que a continuación se presentan y que deben servir para identificarnos con la Misión, para evidenciar el compromiso escolapio y justificar nuestro quehacer diario:

VALORES PROVINCIA

1. Niños y jóvenes, centro de la escuela.
2. Abiertos a los más frágiles.
3. Preparamos para la vida.
4. Formamos parte de la Iglesia y vivimos el Evangelio de Jesús.
5. Comprometidos con un mundo justo y fraterno.
6. Educadores corresponsables.
7. Implicación de las familias.
8. Atención a la persona.
9. Formados e innovadores.
10. Somos Iglesia.
11. Con un estilo propio basado en:
    a. Cercanía, aceptación y respeto hacia las personas
    b. Disponibilidad para acompañar a los alumnos.
    c. Cordialidad, confianza y sencillez en el trato cotidiano.
    d. Educación preventiva.
    e. Igualdad desde la diferencia y la complementariedad.
    f. Participación de alumnos y familias.

VALORES:

- ✓ Nuestra larga Historia educativa
  - Nuestro Fundador San José de Calasanz.
  - Nuestra ubicación.

- ✓ Nuestros ejes didácticos:

- Sentir a la persona, vivir la pertenencia al pueblo de Getafe y su dimensión social, cultural y medio ambiental, buscar la liberación integral de la persona, potenciar la dimensión creativa, favorecer la convivencia democrática y el diálogo, adquirir compromiso por la paz, la justicia y la solidaridad, ser escuela de iglesia y participar activamente en la nueva evangelización.

✓ Nuestro modelo educativo:
- Educación integral que une la cultura a la dimensión trascendente.
- Educación desde y para la vida, en un ambiente sencillo y de cierta austeridad.
- Educación pluralista y no discriminatoria, para paliar las diferencias sociales.
- Educación moral que facilita el discernimiento de valores para asimilarlos y practicarlos.
- Educación que gira en torno a la relación personal entre profesor y alumno.
- Educación en libertad para la libertad.
- Educación dentro de un ambiente de exigencia, organización y seriedad intelectual.
- Educación personalizada, en la que se acompaña a cada uno según sus necesidades y se procura, a la vez, que cada alumno desarrolle al máximo sus capacidades intelectuales.
- Educación de calidad que responde a la exigencia de nuestro tiempo para forjar hombres de futuro.
- Educación coherente con las características propias del proceso evolutivo del alumno/a.
- Educación para el ocio, favoreciendo las actividades extraescolares y deportivas y la inserción de los individuos en grupos que favorezca la socialización y su desarrollo.
- Educación orientada hacia la sostenibilidad ecológica y el cuidado del medio ambiente.

✓ Nuestros valores educativos:
- Valores sociales:
  - Justicia y solidaridad. Promover una sociedad más justa y solidaria, a la luz del evangelio, comprometiéndose en la realidad sociopolítica para alcanzar una justa igualdad de oportunidades y fomentar la convivencia en paz (apartados b y e).
  - Diálogo sincero y respetuoso con los demás. Dialogar es abrirse a los demás desde la escucha y la palabra (apartados a y e).
  - Respeto, consideración y atención que se debe a una persona. Reconocer los derechos y dignidad de los demás (apartados a y e).
  - Honestidad. Saber renunciar a lo ilícito por responsabilidad. Buscar la verdad desde una actitud crítica (apartados a y d).
  - Generosidad Saber renunciar a cosas lícitas o merecidas a favor de los más necesitados (apartados c, d y e).
  - Sentido del deber y del trabajo. El trabajo es un don y un bien social que hay que realizar con responsabilidad y amor para enriquecimiento personal y transformación de la sociedad (apartados b, d, e y f).
  - Sentimiento de responsabilidad hacia nuestro medio ambiente. Hemos de ser conscientes de lo efímero de la naturaleza si no se cuida, y es nuestra responsabilidad que aquellos que vienen detrás se encuentren un entorno amigable y plenamente desarrollado desde el punto de vista ecológico. (apartados a y d).

- Valores personales:

- Disciplina: Es una actitud vital: hacer en cada momento lo que está establecido o acordado. Conjunto de estrategias para alcanzar esta actitud (apartados a y b).
- Esfuerzo: Voluntad activa de superarse y mejorar. Hacer aquello que se nos presenta con el único límite de nuestras capacidades, sobreponiéndose a la pereza (apartados b y d).
- Autoestima: Sentimiento de la propia valía y competencia hacia nosotros mismos. Es la percepción personal sobre los méritos propios y actitudes (todos los apartados).
- Responsabilidad: Capacidad de sentirse obligado a cumplir un trabajo o dar una respuesta sin ninguna presión externa, actuando por propia convicción (apartados a, c, d y f).
- Actitud reflexiva y sentido crítico ante la sociedad de consumo y los medios de comunicación (apartados b, d, e y f).
- Concienciación medioambiental: Afán por promover la conservación y uso sostenible de los recursos naturales, buscando la calidad ambiental en beneficio de las personas y el entorno. (apartados a y d).

En función del compromiso dentro de nuestra Política de Calidad, la Dirección del Colegio La Inmaculada-Padres Escolapios se compromete a definir, divulgar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento (a todos los niveles del Colegio) de la "Política de Calidad del Colegio La Inmaculada-Padres Escolapios ".

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

La Dirección del Colegio La Inmaculada-Padres Escolapios asume el compromiso de difundir esta Política de Calidad a todo su personal y partes interesadas, a través de los siguientes:

- Portal Web.
- Charla de introducción al personal de nuevo ingreso.
- Reuniones de claustro o departamentos.

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

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa que se corresponde con las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS se describe en el siguiente organigrama, común a todos los colegios de la Provincia Betania:



Las funciones y responsabilidades de cada puesto se describen en los documentos propios del Sistema de calidad.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La dirección del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS analiza los posibles riesgos y oportunidades relacionados con la conformidad de los servicios y la satisfacción de los clientes y asociados tanto a la actividad general del centro, como de cada uno de los procesos.

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

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

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

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

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

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La planificación de la Calidad en el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS es realizada a partir de la Revisión del Sistema por la Dirección, y de modo continuo, durante la prestación de los servicios.

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

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

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

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

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

7. APOYO.

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

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

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

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

7.1.2. PERSONAS

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

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

- En el capítulo 4 del presente Manual se define la organización del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS, estableciéndose cuáles son las funciones y responsabilidades dentro de la organización.

- En los correspondientes procedimientos se define quién es el responsable de realizar cada actividad y los niveles de autorización necesarios, con objeto de conseguir una gestión efectiva.

Representante de la dirección (Coordinador Calidad).

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

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

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

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

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

7.1.3. Infraestructura.

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

1. Edificios, espacios 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).

7.1.4. Ambiente para la realización de los procesos.

La Dirección del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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 LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS se intenta involucrar a la mayoría del personal para que, en todo momento, se sientan parte de la empresa e integrados en el sistema de trabajo.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

FP-PS.01 Gestión de RR.HH.
FP-PS.03 Administración, gestión de recursos y mantenimiento de las instalaciones

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

En los procesos llevados a cabo en el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS no se emplea ningún aparato o recurso de medida y control para la realización de las inspecciones y ensayos que puedan afectar al control de calidad, y que puedan determinar la conformidad de los servicios prestados.

7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

Todo el proceso de formación se describe en el documento FP-PS.01 Gestión de RR.HH. y queda recogida su planificación anual en el plan de formación del Centro.

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

Auditor Interno:

- Formación reglada: universitaria, con titulación media o superior.
- Formación Complementaria: al menos, un curso en auditoría.
- Experiencia: realización de, al menos, una auditoría de Sistemas de Calidad en cualquier tipo de actividad.
- Habilidades: investigación e interrelación de datos, comunicación, redacción de informes.

7.2. COMPETENCIA

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

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

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

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El personal del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS toma conciencia de sus responsabilidades y funciones a partir de lo descrito en toda la documentación del sistema de gestión, así como en los documentos internos.

7.4. COMUNICACIÓN.

La dirección del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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, documentos, indicadores, incidencias, etc.) está disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.

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

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de Calidad está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, Manual de Calidad, Fichas de Proceso, Manuales de Procedimiento y formatos de documento, y de recursos que se establecen en el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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 LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS para la realización de las actividades definidas en el capítulo 2.2 del presente Manual.

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

- La prevención de errores.
- La detección de los servicios defectuosos por las actividades desarrolladas por COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS
- La corrección y mejora continua de la calidad
- La demostración del cumplimiento de los requisitos de calidad.

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

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente la política y objetivos de calidad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema deba estar establecido documentalmente.

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

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

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

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

7.5.1. Manual de Calidad

- El Manual de Calidad es el documento básico del Sistema de Gestión en el que se establecen la Política de Calidad (MVV) del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS 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.

7.5.2. Control de los documentos.

El **Manual de Calidad** es propiedad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito del Centro, tal y como aparece en la portada del presente manual.

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

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

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

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

Las **Fichas de Procesos y los Manuales de Procedimiento** son documentos complementarios del Manual de Calidad en los que se describe, con el nivel de detalle en cada caso, el modo en el que deben llevarse a cabo los procesos contemplados en el Manual. Son documentos de aplicación general

a los servicios prestados por COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS. Su objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las ineficiencias e improvisaciones que pudieran dar lugar a problemas o desviaciones en el desarrollo de cada función.

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

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

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

Los documentos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

FP-PS.02 “Gestión de la información”

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

La planificación de los procesos en el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS es realizada a partir del análisis de las necesidades de los clientes (alumnos) y la sociedad, o la modificación de los existentes, debidas a cambios en las actividades operativas, en la legislación aplicable o por requerimientos de los clientes y otras partes interesadas.

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

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

- La planificación de la gestión de presupuestos y contratos.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con los clientes y otras partes interesadas.

Durante el desarrollo de todo el proceso de prestación del servicio se establecen las comunicaciones con los clientes y otras partes interesadas con objeto de facilitar y recibir información de los mismos, p.ej. a través de los procesos de tutoría, procesos de relación del Centro el alumno y medición de la satisfacción de clientes.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SERVICIO.

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

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

Este apartado de la norma no es de aplicación a la actividad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS, dado que no se realiza diseño de ninguna actividad, por estar sujeta a requisitos legales y contractuales fijados.

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

8.4.1. GENERALIDADES.

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

8.4.2. TIPO Y ALCANCE DE CONTROL

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

El proceso de compra se describe en el manual de procedimiento FP-PS.03 Gestión de los Recursos Materiales.

8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

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

Verificación de los productos comprados.

Todos los productos y servicios que afectan a la calidad del servicio ofertado por el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS se comprueban para verificar que se corresponden con lo solicitado en el pedido.

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

En los casos en que el COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS decida verificar los productos o servicios a contratar en las instalaciones del proveedor, se determinará la sistemática a seguir, así como el responsable de la revisión y aprobación del método documentado.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

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

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

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

Las actividades de supervisión de los procesos se basan fundamentalmente en la formación y experiencia del personal que las realiza y en las revisiones de los documentos 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 LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS se describe en el capítulo 2 del presente Manual.

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.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad.

Respecto a la Identificación y Trazabilidad (Trayectoria del alumno), ésta se evidencia a través del Expediente académico del Alumno y los datos que existen sobre el Alumno.

8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE AL CLIENTE O PROVEEDORES EXTERNOS.

El COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual, en cumplimiento de la legislación vigente.

8.5.4. PRESERVACIÓN.

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

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

FP-PC.03 Acción Docente y evaluación académica
FP-PC.01 tutoría. Atención a la diversidad y orientación
Manuales de procedimiento derivados de las diferentes fichas de proceso, según consta en el Listado de Documentos en Vigor.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

9.1.1. Generalidades.

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

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

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

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

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

En general, el Coordinador de Calidad del COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS define los criterios de medición de los procesos desarrollados que documentará en el *Plan de Medición y Seguimiento*, excepto aquellos valores que vienen definidos desde Provincia como la media trienal (exceptuando año COVID). A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con el Equipo Directivo, determinará anualmente los objetivos a alcanzar y en función de éstos, los criterios de aceptación/rechazo (niveles estándar) que finalmente determinen la eficacia de los procesos.

Los resultados de los indicadores recogidos en el Plan de Medición y Seguimiento se analizan 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 estándar) se abrirá la correspondiente acción correctiva, tras el análisis de la causa.

9.1.2. Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas.

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

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

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

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

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

9.2. Auditoría Interna.

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

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

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

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

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

COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS ha definido el procedimiento FP-PE.06.1 Mejora Continua en el que se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los documentos e informar de los resultados.

9.3. Revisión por la Dirección.

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

Esta revisión incluye los siguientes aspectos:

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

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

Si de la revisión del Sistema se deduce la necesidad de establecer acciones correctivas, éstas serán definidas de acuerdo con lo indicado en el capítulo 8 del presente Manual.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Cuestionarios de satisfacción de alumnos, profesores y familias.
FP-PE.06.1 Planificación de la Calidad y Mejora Continua
Modelo de Informe de Revisión por la Dirección.

10. MEJORA.

10.1. GENERALIDADES

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

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

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.1. NO CONFORMIDAD

La COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS identifica la gestión de las no conformidades, a nivel terminológico, con “gestión de incidencias”.

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

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

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

10.2.2. Acciones Correctivas.

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

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

El Centro ha establecido el manual de procedimiento FP-PE.06.1 Planificación de la Calidad y Mejora Continua para definir la sistemática de gestión de este proceso.

10.3. MEJORA CONTINUA.

El Sistema de Calidad implantado en COLEGIO LA INMACULADA-PADRES ESCOLAPIOS prevé los mecanismos para realizar el análisis de datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del mismo, conocer la percepción de los clientes y otras partes interesadas sobre la conformidad con los requisitos y detectar oportunidades de mejora.

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

10.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- PE 06
- 06.1 Planificación de la Calidad y Mejora Continua
- 06.2 Identificación, seguimiento y medición de procesos
- 06.3 Evaluación de la satisfacción de padres/alumnos
- 06.4 Gestión de Incidencias
- 06.5 Gestión de Reclamaciones
- 06.6 Acciones correctivas
- 06.7 Auditorías Internas de la Calidad
- Gestión de Riesgos y Oportunidades