Organización Auditada: ESCUELAS PÍAS PROVINCIA BETANIA

Tipo de Auditoría: *Auditoría de Certificación*

Objeto de la Auditoría: La evaluación de la conformidad del SGC del Centro con los criterios de auditoría, la evaluación de la capacidad del SGC para asegurar que el Centro cumple los requisitos legales y contractuales aplicables, así como la evaluación de la eficacia del mismo para asegurar que el Centro cumple continuamente sus objetivos especificados.

Alcance: SEDE CENTRAL - Gaztambide, 65 - Madrid

IMPARTICIÓN DE ENSEÑANZA DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, BACHILLERATO, CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO (CFGM), CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR (CFGS) Y FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA. CURSOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO. ASÍ COMO ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL

Alcance: COLEGIO CALASANZ - C/ Canalejas, 8 - Santander

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: ESCUELAS PÍAS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE - Paseo Escuelas Pías, 31 - Sta. Cruz de Tenerife

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO PP. ESCOLAPIOS - C/ Compañía, 50 - Monforte de Lemos (LUGO)

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA Y EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA. ACCIÓN PASTORAL CONFORME AL CARÁCTER PROPIO DEFINIDO EN LA MISIÓN: TALANTE CALASANCIO, ESCUELA INCLUSIVA Y ESCUELA CRISTIANA DE IGLESIA.

Alcance: COLEGIO CALASANZ DE VILLACARRIEDO - Av. De los Escolapios, 45- Villacarriedo (CANTABRIA)

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO ESCUELAS PÍAS DE ALCALÁ DE HENARES - Av. Lope de Figueroa, 27B -Alcalá de Henares (MADRID)

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA Y EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: REAL COLEGIO DE ESCUELAS PÍAS DE SAN FERNANDO - Av. De Bularas, 1 -Pozuelo de Alarcón (MADRID)

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO CALASANCIO "NTRA. SRA. DE LAS ESCUELAS PÍAS" - C/ Conde de Peñalver, 51 - Madrid

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO CALASANZ P.P. ESCOLAPIOS A CORUÑA - Carretera de los Fuertes, 10 - A Coruña

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS - Pza. Obispo Felipe Scío Riaza, 1 - Getafe

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA, BACHILLERATO, CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO, CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR. GESTIÓN E IMPARTICIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN OCUPACIONAL, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LAS ESCUELAS PÍAS - Calle Ocaña, 191 - Madrid

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: REAL COLEGIO ESCUELAS PÍAS - C/ Carniceros, 6 -Valencia

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO ESCUELAS PÍAS MALVARROSA -CL/ GRAN CANARIA, 1 -Valencia

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS. PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO SAN JOSÉ DE CALASANZ - C/ Escuelas Pías, 34 - Algemesí

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA Y EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO LOYOLA - C/ Fernández de Oviedo, 47 - Oviedo

PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º Ciclo), EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: REIAL COL LEGI ESCOLA PÍA - Plaça Escola Pia, 7 - Gandía (VALENCIA)

PRESTACIÓ DE SERVEIS EDUCATIUS PER A L´ENSENYAMENT REGLAT ALS NIVELLS D´EDUCACIÓ INFANTIL, PRIMÀRIA, EDUCACIÓ SECUNDÀRIA I BATXILLERAT, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: ESCOLAPIOS ALBACETE - C/ San José de Calasanz nº7 - Albacete

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE PRIMER CICLO, SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO ESCUELAS PÍAS CASTELLÓN - Plaza Escuelas Pías, 27 -Castellón de la Plana

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO SAN JOSÉ DE CALASANZ - C/ Micer Mascó, 5 - Valencia

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Alcance: COLEGIO CALASANZ - Paseo de Canalejas, 139 - Salamanca

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LA ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE SEGUNDO CICLO DE EDUCACIÓN INFANTIL, EDUCACIÓN PRIMARIA, EDUCACIÓN SECUNDARIA Y BACHILLERATO, ASÍ COMO LA ACCIÓN PASTORAL Y ACCIÓN SOCIAL.

Áreas Técnicas:

Dirección del centro y de las instalaciones auditadas:
Sede Central: Calle de Gaztambide, 65 – 28015 - Madrid
Escolapios Albacete: C/ San José de Calasanz nº7 – 02002 – Albacete
Colegio San José de Calasanz: C/ Micer Mascó, 5 – Valencia
Colegio Escuelas Pías Castellón: Plaza Escuelas Pías, 27 – 12002 - Castellón de la Plana
Colegio Calasanz: Paseo de Canalejas, 139 – 37001 – Salamanca
Colegio Calasanz: C/ Canalejas, 8 – 39004 – Santander
Colegio Escuelas Pías de Alcalá de Henares: Av. Lope de Figueroa, 27B – 28804 - Alcalá de Henares (Madrid)

Fecha de la auditoría: del 18 al 20 de abril
Sede Central: del 12 al 13 de abril de 2018
Escolapios Albacete: del 18 al 20 de abril de 2018
Colegio San José de Calasanz: del 23 al 24 de abril de 2018
Colegio Escuelas Pías de Castellón: del 25 al 27 de abril de 2018

Colegio Calasanz (Salamanca): del 25 al 27 de abril de 2018
Colegio Calasanz (Santander): del 15 al 17 de mayo de 2018
Colegio Escuelas Pías de Alcalá de Henares: del 29 al 29 de mayo de 2018

Criterios de Auditoría: Norma ISO 9001:2015
Procedimiento PC-01 de "Auditorías de Certificación de SGC"
Documentación del SGC auditado s/ listado de fecha:
Sede Central: 10/10/2017
Escolapios Albacete: 17/04/2018
Colegio San José de Calasanz: 20/03/2018
Colegio Escuelas Pías de Castellón:
Colegio Calasanz (Salamanca): 17/01/2018
Colegio Calasanz (Santander): 17/04/2018
Colegio Escuelas Pías de Alcalá de Henares: 29/02/2018

Equipo Auditor: Juan José González Corral (Auditor Jefe (externo)): (JGC) (Para todos los Centros)
Íñigo Arranz Rámila (auditor externo): (IAR) (Para los centros San Jose de Calasanz (Valencia) y Escuelas Pías de Castellón)

Interlocutores:

SEDE CENTRAL	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
Dª Mª Teresa García Arboledas	**ECB**
Dª Adela Rivera	**ECB**
D. Oscar Blanco	**ECB**
D. Ramon Lis Galiana	**ECB – Coordinador Equipo Pedagogía**
D. Jose Ángel Beltrán Solano	**Coordinador Equipo Pastoral y Acción Social**
Dª Mª Jesús Catalina	**Responsable Departamento Administrativo jurídico**
D. Marcos García Velasco	**Departamento administrativo jurídico - ECB**
ESCOLAPIOS ALBACETE	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
Dª María Carriquí	**Directora**
Dª. Mª Dolores de la Cruz Tercero	**Responsable de Calidad**
Dª Mª Carmen Jimenez	**Secretaria**
Dª Irene Alberola	**Gerente**
Dª Maite Marín Zamora	**Profesora y Tutora de EI 2 años**
D. Francisco Balibrea Pérez	**Profesor y Tutor de EI 5 años**
D. Adolfo Lopez	**Coordinador de EI**
Dª Mª Luisa Oliva	**Profesora Especialista de inglés de EI**
Dª Esperanza Rodríguez Cuesta	**Responsable de Pastoral**
D. Manuel Selva	**Profesor de Matemáticas y Tutor de 1º ESO**
Dº Rosario Gomez Gil	**Profesora de Matemáticas y Tutora de 4º ESO**
Dª Ana Bacete	**Profesora Especialista de Geografía e Historia de ESO**
Dª Caridad Miranda	**Profesora de Lengua y Tutora de 2º de EP**
Dª Isabel González Moraga	**Profesora de sociales y Tutora de 4º de EP**
Dª Belén Martin de Santaolalla	**Profesora Especialista de EP**
Dª Dolores Martinez	**Profesora del ámbito de Comunicación y Tutora de**

	FPB de Servicios Administrativos
Dª Nieves Encarnación	**Responsable de Orientación**
Dª Belén Sánchez Villaescusa	**PT**
SAN JOSÉ DE CALASANZ DE VALENCIA	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
Dª María Muñoz	**Directora y Profesora de Lengua de 1º Bach**
Dª Amparo Puig	**Directora de Primaria**
Dª Marina Zaragoza	**Coordinadora de Pastoral**
Dª María Estellés	**Coordinadora Pedagógica ESO**
Dª Aitana Máñez	**Coordinadora de Calidad**
D. Antonio Moya	**Coordinador Bachiller**
Dª Noelia Mata	**Profesora y Tutora de EI 4 años**
Dª Mª del Pilar Riera	**Profesora Tutora de EI 5 años**
Dª Amparo González	**Profesora de Física y Química de 3º ESO**
Dª Inmaculada Garcimartín	**Tutora de 4º ESO**
Dª Eva Pérez	**Tutora de 2º Primaria**
D. Daniel Marimón	**Tutor de 5º de EP**
D. Juan Antonio Cabero	**Profesor Especialista de Educación Física de EP**
Dª Mª Teresa Ortiz	**PT de EP**
Dª Irene Andreu	**Orientadora de Primaria**
D. Juan Ignacio Terol	**Tutor de 1º Bach**
D. Felipe López	**Orientador de Secundaria**
D. Enrique Aleixos	**Coordinador de Acción Social**
D. Alvaro Castelló	**Profesor Especialista de Educación Física de EP**
D. José Manuel López	**Gerente**
D. Antonio Navarro	**Responsable de Mantenimiento**
ESCUELAS PÍAS DE CASTELLÓN	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
Dª Encarna de la Obra	**Directora**
D. Jorge Pozo	**Jefe Estudios de Secundaria**
Dª Julia Dualde	**Jefa de Estudios de Infantil y primaria**
Dª Melania Sistero	**Coordinadora de Calidad**
Dª Ana Moles García	**Coordinadora de Pastoral**
D. Javier Gómez	**Tutor de 2º ESO**
D. Alfonso Benet	**Profesor de Lengua castellana de 2º ESO**
Dª Mª Luz Cubedo	**Profesora de Matemáticas de 4º ESO**
D. Rubén Gascó	**Orientador**
Dª Rosa Mezquita	**Jefa de Departamento de Orientación**
Dª Inmaculada Beltrán	**Tutora 3º EP**
D. Iván Segarra	**Profesor Especialista de Educación Física**
D. Balma Gómez	**Maestro de lengua Valenciana de 4º EP**
D. David Modrego	**Profesor Especialista de Música de 4º EP**
Dª Teresa Burriel	**Psicóloga primaria**
Dª Sara Cuervo	**PT**
Dª Aitziber Echevarría	**Tutora de EI 3 años**
Dª Ana Ferrer	**Tutora de EI 4 años**
D. Vian Domenech	**Gerente**
COLEGIO CALASANZ (SALAMANCA)	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
D. José A. Valverde Martín	**Director General**
D. Jesús María Gorbea Cadiñanos	**Responsable de calidad**

Dña. Gloria Pallin San Narciso	**Responsable de Orientación**
D. Francisco Dopico Calvo	**Responsable de Acción Social (DAS)**
D. Juan Vargas-Zúñiga	**Gerente**
D. Diego Ruedas	**Profesor y Tutor de 5 AÑOS de EI**
Dña. Betsy Sánchez	**Profesora Especialista de inglés de EI**
Dña. Yolanda Martín	**Profesora de Biología y Tutora de 1º de ESO**
D. Manuel Grilo	**Profesor Especialista de Filosofía de Bachillerato**
Dña. Isabel Basanta	**Profesora de inglés y Tutora de 3º de ESO**
Dña. Mari Cruz Curto	**Profesora de Lengua y Tutora de 2º de EP**
Dña. Elvira Labajos	**Profesora de Ciencias Naturales y Tutora de 5º de EP**
D. Iban Jorge	**Profesor de Educación Física y Tutor de 6º de EP**
Dña. Maite Bordell	**Profesora Especialista de Ciencias Sociales de EP**
D. Eloi Marques	**Responsable de Pastoral**
D. Santiago Castillo	**Profesor de Matemáticas y Tutor de 1º de Bachillerato**
D. Ivan Dominguez	**Profesor Especialista de Educación Física de ESO**
Dña. Mari Luz Santos	**Responsable del Seminario de Física y Química**
D. Carlos Hernandez	**Responsable de inter-nivel**
D. Carlos Barreto	**Coordinador de EI**
COLEGIO CALASANZ (SANTANDER)	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
D. Jorge Iván Ruiz Cortizo	**Titular**
Dª Violeta Landeras	**Director General y Director Académico ESO y Bachillerato**
Dª Mª Jesús Plaza	**Coordinadora de Calidad**
D. Manuel Vega Saiz	**Director de EP y EI**
D. Francisco Javier Gatón Lasheras	**Coordinador Departamento Pastoral**
D. José María Láinz Fernández	**Gerente**
D. José Manuel Gutiérrez Monasterio	**Equipo de calidad**
Dª Belén García Fernández	**Coordinadora de EI**
D. Fernando Hallado Arenales	**Coordinador de Acción Social**
Dª Cristina Ruiz	**Profesora y Tutora de EI 5 años**
Dª Magdalena Díaz San Emeterio	**Responsable de Orientación**
D. Enrique Pérez	**Profesor de Historia del Arte y Tutor de 2º BACH**
D. Ignacio Martínez	**Profesor de Física y Tutor de 3º ESO**
D. Tonino Conti Angeli	**Profesor Especialista de Artística de ESO**
Dª Soledad de la Riba	**Profesora de Matemáticas y Tutor de 2º EP**
Dª Marisa Bengochea	**Profesora de Lengua y Tutora de 4º EP**
D. Jose Antonio Cuesta	**Profesor Especialista de Educación Física de EP**
Dª Marta Izaguirre	**Profesora Especialista de Psicomotricidad de EI**
D. Iván Guilarte Moreno	**Profesor de Tecnología y Tutor de 2º ESO**
COLEGIO ESCUELAS PÍAS ALCALÁ DE HENARES	
NOMBRE Y APELLIDOS	**CARGO/S**
Dª Mª Ángeles Rodrigo	**Directora**
D. Jose María Mateu Piñero	**Responsable de Calidad**
Dª Esther Arrojo	**Gerente**
Dª Verónica Sacristán	**Profesora Tutora de EI 4 años**
D. Jose Luis Garcia	**Profesor y Tutor de 3º de EP**
Dª Irene Perdones	**Profesora de Tecnología y Tutora de 4º ESO**
Dª Silvia Yagüe	**Responsable del departamento de Orientación**

Dª Miriam Jorge	**Departamento de DAS**
D. Raúl Arranz	**Responsable del departamento de Pastoral**

Cambio en el alcance o en los datos del Centro: ☒ NO ☐ SI, explicar: .....

Algún aspecto del plan de auditoría no evaluado: ☒ NO ☐ SI, explicar: .....

El equipo auditor considera que el Sistema de Gestión de Calidad del Centro , cumple con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 excepto en las desviaciones que se relacionan a continuación:

DESVIACIONES DETECTADAS (NO CONFORMIDADES)

Código (NCMayor/NCmenor)	Apdo. ISO 9001:2015	Descripción
NCm.01	5.2.2	No está claramente definida la comunicación de la Política de calidad en los centros (por ejemplo: Sede Central, San José de Calasanz de Valencia, Calasanz de Salamanca, Calasanz de Santander, etc.)
NCm.02	6.2	Los objetivos planificados en los centros no siempre tienen en cuenta los requisitos aplicables (Plan estratégico de la provincia), ni los recursos que se requieren (por ejemplo: Calasanz de Salamanca, Escuelas Pías de Castellón, etc.)
NCm.03	7.1.5	No se evidencia como los centros aseguran que los recursos de seguimiento y medición son válidos y fiables (por ejemplo; unificación de criterios en departamentos, control de hojas Excel, etc.)
NCm.04	7.2	No está claramente definida ni evaluada la eficacia del plan de formación anual propuesto (por ejemplo: Sede central, San José de Calasanz de Valencia, Escolapios Albacete, etc.)
NCm.05	8.1 8.2 8.5	Errores de trazabilidad y/o definición de criterios de calificación (por ejemplo, Calasancio Albacete, San José de Calasanz de Valencia, etc.).
NCm.06	8.2.1	No siempre está claramente definida y tratada la información de retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas (por ejemplo: Sede central, Calasanz de Salamanca, etc.)
NCm.07	9.1	No siempre se mide el desempeño y eficacia del sistema, sino solamente la satisfacción del cliente. (por ejemplo: San José de Calasanz de Valencia, calasancio Albacete, Calasanz Santander, etc.)

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Puntos fuertes comunes

PF.1. La implicación del Equipo de calidad de la provincia Betania en el apoyo a los centros en la implantación del sistema y en la gestión de la multisite, así como la implicación de los equipos directivos de los distintos centros.

PF.2. El plan de comunicación implantado en los distintos departamentos de la provincia como en algunos de los centros (por ejemplo: San José de Calasanz de valencia, Escuelas Pías de Castellón, Escuelas Pías de Alcalá de Henares, etc.)

PF.3. Proceso de auditorías internas implantado en la Provincia Betania, así como la formación y unificación de criterios impartida a los auditores internos.

PF.4. El enfoque del sistema implantado tanto en la Sede Central como en los centros buscando el aumento de la satisfacción de los clientes, contrastándolo mediante distintas encuestas.

PF.5. El seguimiento que se efectúa en los centros de las programaciones y unidades didácticas analizando los resultados y proponiendo áreas de mejora.

PF.6. El seguimiento individualizado y el registro documentado de las intervenciones de los departamentos de orientación de los alumnos con necesidades durante el curso.

PF.7. Plan de carrera y acogida a los nuevos profesores que se incorporan a los centros, así como la información que se les entrega sobre sus funciones y responsabilidades sobre el sistema de gestión (por ejemplo, Escolapios de Albacete)

PF.8. Proceso implantado para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades y propuestas de medidas, en algunos de los centros (por ejemplo, Calasanz de Salamanca, Calasanz de Santander, etc.)

Puntos fuertes Sede Central

PF.1. Proceso de compras implantado en la sede central de la provincia, así como el seguimiento y comunicación y control de los proveedores

Puntos fuertes Escolapios Albacete

PF.1. Sistemática implantada para la realización del DAFO, para conseguir la implicación de todas las partes interesadas.

PF.2. Integración del sistema y de su documentación en la PGA que elabora el centro.

PF.3. Proceso implantado en el centro, para la notificación de incidencias relativas a infraestructuras y su seguimiento

PF.4. Memoria anual del centro por etapas y áreas, e integrada en la PGA

PF.5. Programaciones basándose en estándares y definición del peso por cada estándar

Puntos Fuertes San José de Calasanz (Valencia)

PF.1. Programación elaborada por el del área de Ingles en EI, totalmente personalizada y con revisiones y mejora continua

PF.2. Actas de evaluación completas y tratando todos los temas tanto grupales como individuales (académicos, comportamiento, actividades, etc.) y con toma de decisiones tanto de recursos como de aspectos educativos (EI y EP)

PF.3. Entrega en mano del informe de seguimiento de los alumnos con necesidades a las familias por parte del departamento de orientación y el equipo de clase.

PF.4. Seguimiento de incidencias en Educamos

PF.5. Evaluación de actividades de pastoral completa y muy crítica

Puntos Fuertes de Escuelas Pías de Castellón

PF.1. Seguimiento de incidencias en Educamos

PF.2. Preevaluaciones en secundaria

PF.3. Información dada a los docentes sobre los objetivos del centro

PF.4. Checklist para el profesorado

Puntos Fuertes de Calasanz (Salamanca)

PF.1. Análisis efectuado de dificultades por unidades didácticas en algunas asignaturas (por ejemplo, Ciencias sociales de EP, etc.)
PF.2. Actas de evaluación en todas las etapas con un mismo formato e índice con análisis grupales e individuales, así como de los indicadores.
PF.3. Planificación y memoria del departamento de pastoral basada en objetivos y actividades a realizar para la consecución de dicho objetivo

Puntos Fuertes de Calasanz (Santander)

PF.1. Control y seguimiento por parte de Gerencia del mantenimiento preventivo y reglamentario, así como del control de la documentación de los recursos humanos
PF.2. Índice de programaciones unificado para todo el centro
PF.3. La trazabilidad de las propuestas de mejora anuales
PF.4. Encuesta realizada por el departamento de orientación a alumnos y tutores con el fin de recabar su opinión del proceso

Puntos fuertes de Escuelas Pías de Alcalá de Henares

PF.1. La evaluación de riesgos efectuada en el centro, por procesos y con medida de efectividad de acciones emprendidas
PF.2. Memoria del departamento de DAS con análisis de temas a mantener, a suprimir y/o a incorporar
PF.3. La respuesta de las familias en las encuestas (alrededor del 100%)

Puntos débiles comunes

PD.1. Fichas de procesos con errores: indicación de registros que no existen, falta de indicadores del proceso, valores conformes de estos indicadores, falta de identificación de propietarios de estos procesos. etc.
PD.2. Inspecciones trimestrales reglamentarias de las instalaciones de protección contra incendios
PD.3. La identificación de riesgos y oportunidades por parte del claustro del proceso de acción docente
PD.4. Falta de trazabilidad entre las propuestas de mejora planteadas en las memorias del curso anterior y las programaciones de este curso
PD.5. Ficha de proceso de auditorias con falta de definición de funciones del auditor jefe, así como su identificación en los informes de auditoría

Puntos débiles Escolapios Albacete

PD.1. El seguimiento de los indicadores del proceso de Acción docente por parte del claustro
PD.2. Falta de estandarización de criterios al archivar las entrevistas (en plataforma en la parte de entrevistas o en adjuntos)
PD.3. Nivel de respuesta de las familias en las encuestas de satisfacción (10%)

Puntos débiles San José de Calasanz (Valencia)

PD.1. No están contemplados los compromisos de cumplir los requisitos aplicables y de mejora continua en la política del centro
PD.2. La valoración de las actividades complementarias, que se realiza únicamente a final del curso, lo cual hace que se puedan perder detalles que ayuden a mejorar la planificación otros años
PD.3. Definición de objetivos del PAT (por ejemplo, 4º de ESO)
PD.4. Registro de entrevistas con alumnos y familias con poca información de los asuntos tratados (por ejemplo, tutoría de 1º de bachiller)

Puntos débiles Escuelas Pías (Castellón)

PD.1. Registro trimestral de la evaluación de la práctica docente con información poca detallada, o no contemplando cambios en la programación (por ejemplo, música 4º primaria, lengua castellana 2º ESO)

PD.2. Errores de cálculo en los indicadores de los procesos (por ejemplo, satisfacción de las familias con el departamento de Orientación)

Puntos débiles Calasanz (Salamanca)

PD.1. No se ha evaluado la eficacia del Plan de Autoprotección mediante un simulacro

Puntos débiles Calasanz (Santander)

PD.1. El poco uso del claustro de la plataforma académica, con la consiguiente pérdida de trazabilidad de registros como entrevistas

PD.2. Valores conformes de indicadores no ajustados a la realidad del centro.

Puntos débiles Escuelas Pías de Alcalá de Henares

PD.1. Niveles conformes muy por debajo de los valores obtenidos en los procesos del centro (por ejemplo, Orientación, DAS, etc.)

PD.2. La tendencia de la satisfacción de las familias hacia la baja

Oportunidades de mejora comunes

OM.1. Enmarcar la Visión definida en un espacio temporal, para facilitar su revisión.

OM.2. En la Ficha de proceso de acciones correctivas contemplar como fuente de entrada los riesgos detectados

OM.3. Efectuar la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades por procesos

OM.4. Potenciar el uso de las no conformidades como herramienta de mejora del sistema

OM.5. Aclarar métodos de medida en algunos de los indicadores propuestos por la provincia (por ejemplo, nº de alumnos con todo aprobado en el tercer trimestre)

Oportunidades de mejora Sede Central

OM.1. Indicar en la Ficha de proceso de gestión de la documentación el tiempo de custodia de los registros generados.

OM.2. Analizar los datos obtenidos de los centros y comunicar los resultados a estos como información de retorno por parte de la sede central

OM.3. En la revisión del sistema de la Provincia, contemplar el resultado de las auditorías internas realizadas a los centros de la provincia, así como la satisfacción de estos con el proceso.

Oportunidades de mejora Calasancio Albacete

OM.1. Realizar una sola tabla indicando toda la comunicación existente en el centro, tanto interna como externa

OM.2. Documentar las entrevistas con alumnos en la plataforma

OM.3. En la revisión del sistema contemplar por separado la necesidad de recursos

OM.4. Renovación de modelos con el nuevo sello de la certificación

Oportunidades de mejora San José de Calasanz (Valencia)

OM.1. Evaluar la práctica docente por unidad didáctica la asignatura de EF de 3º de EP, como el resto de la etapa.

OM.2. Introducir un campo de escritura libre en las encuestas de satisfacción de forma que se puedan recoger recomendaciones, etc.

OM.3. Revisar los indicadores con valores absolutos y cambiarlos por ratios

Oportunidades de mejora Escuelas Pías (Castellón)

OM.1. Estandarizar la denominación de las incidencias en la plataforma

Oportunidades de mejora Calasanz (Salamanca)

OM.1. Informar al claustro el valor conforme de los indicadores propuestos por la sede central de la provincia, con el fin de facilitar su análisis trimestral

OM.2. Evaluar la eficacia de las medidas mitigadoras de riesgos propuestas

OM.3. Plantear acciones para las dificultades detectadas en las programaciones

OM.4. Seguimiento trimestral de los indicadores de eficacia de la actividad docente por parte de coordinadores, seminarios etc.
OM.5. Evaluar trimestralmente los cuestionarios rellenados por los tutores con la evaluación de las actividades de DAS

Oportunidades de mejora Calasanz (Santander)

OM.1. Incorporar en los logros propuestos en cada programación los valores conformes de los indicadores que se miden
OM.2. Usar el mismo modelo de acta de evaluación en todas las etapas
OM.3. Elaborar una tabla resumen con los requisitos exigidos a cada proveedor crítico.

Oportunidades de mejora Escuelas Pías de Alcalá de Henares

OM.1. En la documentación del sistema unificar fichas y procedimientos, simplificando esta, así como identificar a los propietarios de los procesos

SEGUIMIENTO DE LAS DESVIACIONES DETECTADAS EN AUDITORÍAS ANTERIORES
No existían

CONTINUACIÓN DEL PROCESO

El presente informe recoge las conclusiones de la auditoría realizada, incluidas las desviaciones detectadas, clasificadas en:

- No Conformidades Mayores **NCM.** (incumplimiento mayor de requisitos de certificación que pudiera poner en duda la capacidad del Sistema para satisfacer la política y objetivos del Centro)
- No Conformidades menores **NCm.** (Incumplimiento menor o puntual de un requisito del Sistema).

El centro debe enviar al Auditor Jefe la respuesta a las No Conformidades de este informe cumplimentando los anexos con el Plan de Acciones Correctivas, en un plazo no superior a **45 días naturales** desde la fecha del presente informe. La respuesta debe tener tres partes: análisis de causas, corrección y acciones correctivas.

Análisis de causas:

1. No consiste en repetir el hallazgo o describir cómo o quién detectó la desviación (origen).
2. El análisis debe realizarse de forma adecuada para determinar la causa sobre la cual se deben aplicar las acciones correctivas oportunas para evitar su repetición: Ej. Cuando se detecta la ausencia de un registro especificado por la Norma ISO 9001 puede ser por desconocimiento del centro, y por lo tanto la acción correctiva estaría orientada a definir en la estructura documental dicho registro y comunicárselo a todo el personal afectado. Sin embargo, si la causa se debe a que de forma puntual una persona no ha dejado evidencia de dicho registro habrá que investigar el motivo (por descuido, por dificultades, etc…) y aplicar la acción correctiva más adecuada para evitar que vuelva a suceder (ej: recordatorio y sensibilización sobre el proceso y los registros asociados, formación sobre la aplicación que genera dicho registro, etc…)
3. Se trata de identificar el fallo en el sistema de gestión para actuar corrigiendo el mismo, evitando que se repita en el futuro.

Corrección:

1. Las correcciones suelen ser inmediatas y sirven para corregir o eliminar errores, incluyendo sus efectos adversos. Normalmente no requieren de acciones de seguimiento a medio-largo plazo para evaluar su eficacia. Ejemplos de correcciones serían correcciones documentales de procedimientos, correcciones en el contenido del Informe de Revisión del Sistema, etc.
2. Si la corrección no puede ser inmediata; se debe elaborar un plan de acciones (responsables y fechas asociadas a las acciones).
3. La implantación de correcciones en sí misma no elimina en todos los casos el fallo o causa de la desviación, por lo que se deberían identificar además las acciones correctivas adecuadas.

Acción Correctiva

1. El plan de acciones correctivas debe ser completo (responder a todos y cada uno de los apartados de la desviación) y adecuado (actuar sobre la causa o el fallo del sistema de gestión para evitar su repetición)
2. Se debe identificar a los responsables de implantar las acciones, los plazos de implantación, así como la fecha prevista para su cierre.
3. Para cada No Conformidad Mayores (**NCM**), además se debe adjuntar evidencias que demuestren la implantación de las acciones correctivas.

No obstante, si el Centro necesitara un plazo mayor para el envío de las evidencias, justificando la necesidad de ampliar el plazo para la implantación de las acciones correctivas correspondientes, el proceso quedará detenido hasta el envío y cierre de las mismas por parte del Auditor Jefe, lo cual permitiría planificar la siguiente fase de auditoría.

En caso de que el Centro quiera presentar apelación sobre alguna de las desviaciones detectadas, deberá remitir a EDUQATIA un escrito en el que indique la desviación que apela y el motivo de la apelación, y adjuntando, si es posible, las evidencias documentales que crea conveniente.

Si el Centro no enviara las acciones correctivas (**NCM y NCm**), o las evidencias requeridas en el plazo estipulado o no se tuvieran evidencias suficientes de la subsanación de las No Conformidades Mayores (**NCM**) detectadas, el Director de Certificación podría sugerir la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria para continuar con el proceso de certificación.

Se agradece al personal del Centro entrevistado su colaboración en la auditoría. Se recuerda al Centro que las desviaciones detectadas durante la auditoría son resultado de una investigación de carácter muestral, por lo que no se descarta la existencia de otras desviaciones.

Elaborado por Juan José González Corral, en Madrid, a 2 de junio de 2018.

ANEXO: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS QUE EL CENTRO DEBE REMITIR CUMPLIMENTADAS EN WORD A central@eduqatia.com. SE RECUERDA QUE EL CENTRO DEBERÁ REALIZAR SU SEGUIMIENTO INTERNO COMO CON EL RESTO DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Hallazgo 1: No está claramente definida la comunicación de la Política de calidad en los centros (por ejemplo: Sede Central, San José de Calasanz de Valencia, Calasanz de Salamanca, Calasanz de Santander, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 2: Los objetivos planificados en los centros no siempre tienen en cuenta los requisitos aplicables (Plan estratégico de la provincia), ni los recursos que se requieren (por ejemplo: Calasanz de Salamanca, Escuelas Pías de Castellón, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 3: No se evidencia como los centros aseguran que los recursos de seguimiento y medición son válidos y fiables (por ejemplo; unificación de criterios en departamentos, control de hojas Excel, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 4: No está claramente definida ni evaluada la eficacia del plan de formación anual propuesto (por ejemplo: Sede central, San José de Calasanz de Valencia, Escolapios Albacete, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 5: Errores de trazabilidad y/o definición de criterios de calificación (por ejemplo, Calasancio Albacete, San José de Calasanz de Valencia, etc.).

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 6: No siempre está claramente definida y tratada la información de retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas (por ejemplo: Sede central, Calasanz de Salamanca, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 7: No siempre se mide el desempeño y eficacia del sistema, sino solamente la satisfacción del cliente. (por ejemplo: San José de Calasanz de Valencia, calasancio Albacete, Calasanz Santander, etc.)

Requiere evidencias: ☐ SI ☒ NO

A rellenar por el Centro:

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:

☐ Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
☐ Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones: