



Colegio-Escuela Hogar Salesianos "Sagrado Corazón de Jesús"  
Apartado 25. 29200 ANTEQUERA (Málaga)  
TEL.: 952 841 964,952 842 049 Fax: 95 270 39 30

## Sistema de Gestión de la Calidad

ED. 03/03/2015



**COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN"  
ANTEQUERA**

# ***MANUAL DE LA CALIDAD***

*MAC*

Este Documento es propiedad de COLEGIO SALESIANO  
"SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA., por lo cual no podrá ser  
reproducido, por ningún medio, total o parcialmente sin autorización expresa  
y por escrito de la Dirección de la misma.



---

Colegio-Escuela Hogar Salesianos "Sagrado Corazón de Jesús"  
Apartado 25. 29200 ANTEQUERA (Málaga)  
TEL.: 952 841 964, 952 842 049 Fax: 95 270 39 30

---

# ***Sección I***

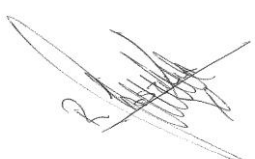
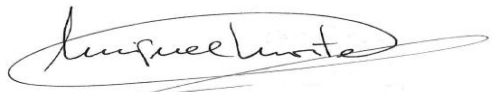
# ***Introducción***

MAC

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc: I	Cap: 0	Rev:16
Introducción		Índice General	

## CAPÍTULO 1 Índice General

Sección	Cap.	Título	Rev.	Fecha	
<b>I</b>	<b>Introducción</b>	1	Índice General	16	03/03/2015
		2	Control de modificaciones	16	03/03/2015
<b>II</b>	<b>Principios Generales</b>	1	Política de la Calidad	4	03/03/2015
		2	Objeto y Campo de Aplicación	3	03/03/2015
		3	Enfoque al Cliente y requisitos legales	0	13/01/2006
		4	Los Procesos para la Gestión de la Calidad	13	03/03/2015
		5	La Organización	7	03/03/2015
<b>III</b>	<b>Procesos para la Mejora de la Calidad</b>	1	Planificación Estratégica de la Calidad	4	02/04/2013
		2	Medición y seguimiento de los procesos	0	13/01/2006
		3	Control de No Conformidades	0	13/01/2006
		4	Acciones Correctivas y Preventivas	0	13/01/2006
		5	Auditorías Internas de la Calidad	0	13/01/2006
<b>IV</b>	<b>Procesos para la Educación</b>	1	Los Procesos Estratégicos	2	04/03/2013
		2	Los Procesos Clave	3	03/03/2015
		3	Los Procesos Soporte	2	04/03/2013

Revisión	Aprobación
Fdo: Grupo Coordinador Calidad	Fdo: Director Titular
	
Fecha: 04/11/2014	Fecha: 03/03/2015
<b>Grupo Coordinador Calidad</b>	<b>Director/a</b>



## MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:I	Cap:2	Rev:16
Introducción		Control de modificaciones	

## CAPÍTULO 2 Control de Modificaciones


Sección	Capítulo	Naturaleza de la modificación	Fecha	Rev.
Todos	Todos	Revisión Inicial del documento	25/09/2007	5
II	4	Diagrama se le añaden dos cuadros	23/05/2006	1
II	5	Organigrama inspectorial y en el de centro aparece el Coordinador de Calidad	23/05/2006	1
III	1	1.2 Final del apartado. Está en rojo	23/05/2006	1
III	1	1.3 Líneas pág 4 que figuran en rojo	23/05/2006	1
II	5	Cambios organigrama órganos unipersonales	30/06/2006	2
II	2	Fecha 2000 al 2005. Está en rojo	30/06/2006	1
II	3	Requisitos legales: obligación de mantener el sistema de gestión del centro. Está en rojo. Página web de adide.org para requisitos legales.	30/06/2006	1
III	1	1.3 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD (PLAN DE MEJORA) Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA. Objetivos de Calidad se incluyen en el Proyecto Educativo Pastoral. Está en rojo.	21/09/2006	2
II	5	Cambios en el organigrama de órganos unipersonales. En vez de Subdirector de Colegio y de Escuela Hogar se pone Director .	25/09/2007	2
IV,V	1	Cambios en nomenclatura Director Centro poner Director Titular o Director de Colegio y Subdirector de Escuela Hogar poner Director de Escuela Hogar	25/09/2007	1
II	5	El COLEGIO SALESIANO dispone de un Sistema de Gestión de Calidad integrado...	18/02/2008	3
II	4	Cambios en el catálogo de procesos.	18/02/2008	3
II	5	Cambiado organigrama Inspectorial	18/02/2008	4
II	4	Cambios en catálogo procesos y mapa de procesos	09/2008	4
II	4	Inclusión dos procedimientos de pastoral (coordinación pastoral escolar y momentos de intervención) en el catálogo de procesos	25/09/2008	5
II	2	La Acción educativo- pastoral según el estilo de las Escuelas Salesianas de Don Bosco (frase dentro del alcance)	25/09/2008	2
II	4	Inclusión del procedimiento de Centro, medicamentos, en el catálogo de procesos.	20/09/2010	6
II	1	Se modifica la política de calidad incorporando nuevas visiones y nuevos valores.	18/10/2010	1
II	4	Se incluyo el nuevo subproceso SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE SUBPROCESOS	29/11/2011	7
II	4	Se incluyen las modificaciones nuevas en el subproceso de CONTABILIZACIÓN, perteneciente al P.S. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	06/03/2011	8
II	5	Se incluye el nuevo organigrama del Centro	28/03/2011	5



## MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:I	Cap:2	Rev:16
Introducción		Control de modificaciones	

II	1	Se modifica la MVV con el documento mandado desde la inspectoría	01/07/2011	2
III	1	Se modifica el índice del IRS	02/05/2011	3
II	4	Se modifica el catálogo de procesos para adecuarlo a multisite	02/09/2011	9
II	4	Se modifica el catálogo de procesos para adecuarlo a multisite	06/03/2012	10
II	4	Se modifica el catálogo de procesos para adecuarlo a los existentes con la actual inspectoría de valencia	29/05/2012	11
I	0	Se modifica la firma del director titular	15/09/2012	7
II	4	Se incorporan nuevos subprocesos al catálogo de procesos	23/10/2012	12
II	5	Se incorpora nuevo organigrama de Centro	19/02/2013	6
IV	1,2 y 3	Se incorporan nuevos procesos y subprocesos así como algunos que cambian de nomenclatura	04/03/2013	2,1,2
III	1	Se modifica el índice del IRSD para adecuarlo al formato Qe	02/04/2013	4
II	1	Se añaden a las líneas de visión las líneas establecidas por el plan estratégico	04/11/2014	3
IV	3	Se añade el proceso clave FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO	03/03/2015	3
II	1	Se añade la FPB a la estructura del Centro en la MISIÓN	03/03/2015	4
II	4	Se incorpora al mapa de procesos, la formación en centros de trabajo, y al catálogo de procesos el PC 14 junto con sus subprocesos	03/03/2015	13
II	5	Modificaciones en el organigrama de Centro	03/03/2015	7
II	2	Modificación en el alcance del Mac ante la nueva certificación.	03/03/2015	3



***Sección II***  
***Principios Generales***

*MAC*

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

## CAPÍTULO 1 **Política de la Calidad**

La política de calidad del **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** 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 **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** 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 SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA**
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del **CENTRO**.
- Mejora Continua

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores se incluye en el documento Misión, Visión y Valores siguiente:

### **I.- MISION**

La Congregación Salesiana en nuestras Comunidades Educativo-Pastorales ofrece un servicio educativo y evangelizador inspirado en las orientaciones de la Iglesia Católica, los valores del evangelio, y en el sistema educativo de Don Bosco, que expresa la voluntad decidida de comprometerse con la sociedad y, en especial, con las familias que eligen para sus hijos e hijas nuestra oferta educativa.

Esta oferta se fundamenta en una actitud de entrega a los jóvenes, especialmente los más desfavorecidos y necesitados, considerando la escuela como un espacio privilegiado de educación integral de la persona en todas sus dimensiones de acuerdo con una visión de la vida inspirada en el humanismo cristiano.

El centro salesiano “Sagrado Corazón” de Antequera está situado en la vega de esta localidad, dista unos 9 km. de la misma y de otros varios municipios de la comarca.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

Es creado por la congregación salesiana durante la década de los años 30 del siglo pasado a través de la Fundación Sagrado Corazón creada por Dña Salvadora Muñoz, persona de profundas convicciones religiosas y gran solvencia económica, con la donación del Cortijo de Aguirre en cuyos terrenos se construyó el edificio que actualmente conforma el centro.

El centro nace con la finalidad de satisfacer las necesidades culturales y educativas de los jóvenes de familias muy desfavorecidas ( fundamentalmente campesinos ) residentes en la vega de Antequera y de varios de los municipios colindantes con los que la fundadora mantenía una gran relación ( Vva. De Algaidas, Cartaojal, etc. ); y, al mismo tiempo, favorecer la formación de las “vocaciones surgidas en la zona” y la animación vocacional de la comarca.

Actualmente, y además de la misión original, nuestro centro ha contextualizado su labor, debido a que a las necesidades que atendía originariamente se han sumado otras propias de la situación social, cultural y educativa que vivimos. A las necesidades originarias se unen otras como:

- Alumnado en grave situación de riesgo social.
- Alumnado procedente de familias desestructuradas y que ofrecen una especial complejidad educativa.
- Alumnado en grave situación de fracaso escolar y personal.
- Alumnado sin ninguna problemática cuya familia ha optado por nuestra oferta educativa.

Actualmente la estructura de nuestro centro es la siguiente:

• **COLEGIO CONCERTADO CON LA ADMINISTRACION EDUCATIVA EN SU TOTALIDAD:**

- 1 AULA UNITARIA DE EDUCACIÓN INFANTIL DE 3 A 5 AÑOS.
- 1 CENTRO DE EDUCACIÓN PRIMARIA CON 6 UNIDADES.
- 1 CENTRO DE ESO CON 4 UNIDADES
- 2 AULAS DE APOYO A LA INTEGRACIÓN DE MODALIDAD ABIERTA
- 1 AULA DE EDUCACIÓN ESPECIAL ESPECÍFICA
- 1 UNIDAD DE FORMACION PROFESIONAL BÁSICA, ACTIVIDADES AGROPECUARIAS
- 1 UNIDAD DE PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL DE AUXILIAR DE AGRICULTURA Y TRANSFORMACIÓN AGROALIMENTARIA.

• **ESCUELA HOGAR – RESIDENCIA ESCOLAR:**



<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

EN ELLA CONVIVEN LA MAYOR PARTE DEL ALUMNADO DEL CENTRO Y A LA QUE SE INCORPORAN A TRAVÉS DE 3 VÍAS:

1.- ALUMNOS A LOS QUE LA ADMINISTRACIÓN LES CONCEDE UNA BECA QUE CUBRE LOS GASTOS QUE CONLLEVA SU ESTANCIA EN LA MISMA Y QUE SON CONCEDIDAS POR CAUSAS MUY CONCRETAS: PROCEDER DE AMBIENTES DE POBLACION ULTRADISEMINADA, AMBIENTES DE MARGINACIÓN Y PROBLEMÁTICA SOCIAL, ETC.

2.- ALUMNOS QUE NO TIENEN BECA Y CUYOS GASTOS DE ESTANCIA SON SUFRAGADOS POR SUS PADRES.

3.- ALUMNOS QUE NO TIENEN MEDIOS ECONÓMICOS, TAMPOCO TIENEN BECA, Y A LOS QUE LA FUNDACIÓN SAGRADO CORAZÓN LES SUFRAGA ESOS GASTOS.

**ADEMÁS DE LOS GRUPOS ANTERIORMENTE MENCIONADOS, ATENDEMOS A UN GRUPO DE ALUMNOS ENTRE 3 Y 5 AÑOS QUE POR SUS CONDICIONES SOCIO-ECONÓMICAS Y FAMILIARES PRECISAN DE NUESTROS SERVICIOS. LOS MEDIOS ECONÓMICOS QUE PRECISA LA ATENCIÓN**

**DE ESTE GRUPO SON ASUMIDOS EN SU MAYOR PARTE POR EL PROPIO CENTRO Y LA FUNDACION SAGRADO CORAZON.**

**IGUALMENTE, SE ATIENDE A OTRO GRUPO DE ALUMNOS/AS QUE ESTUDIAN BACHILLERATO O CICLOS FOMATIVOS DE GRADO MEDIO O SUPERIOR EN OTROS CENTROS Y RESIDEN EN EL NUESTRO.**

## **VISION**

La Inspectoría Salesiana con sus escuelas en los próximos años pretende avanzar hacia:

1. Cuidar al profesorado como agente fundamental en el proceso educativo, de forma especial en su selección y formación inicial y continua.
2. Acompañar y formar a los directivos de los colegios, corresponsables en el carisma y la misión salesianos.
3. Atender de manera personalizada al alumnado, especialmente a los más necesitados, con un adecuado plan de atención a la diversidad.
4. Favorecer en los procesos educativos la orientación vocacional, el compromiso creyente y solidario dentro de la sociedad.
5. Trabajar la mejora continua con adecuados análisis y toma de decisiones incorporados en los sistemas de gestión de las escuelas.
6. Ser líderes en las enseñanzas de Formación Profesional desde la identidad y fidelidad a la vocación y misión salesianas, preparando a los jóvenes para la vida y para el mundo del trabajo.
7. Formar a nuestro alumnado, dentro del marco competencial, reforzando las habilidades comunicativas en idiomas y en el uso de las TIC, como fuentes de conocimiento, capacitación y apertura al mundo.
8. Propiciar programas de formación y educación para los jóvenes que los ayuden en la maduración de los sentimientos, la afectividad y la sexualidad.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

9. Potenciar la Pastoral Escolar como expresión del compromiso de evangelización de la Congregación Salesiana en la escuela.
10. Prestar especial atención a la cualificación del profesorado y a la organización del área de Enseñanza Religiosa Escolar.

**Para nuestro Centro la VISIÓN quedaría concretada en los siguientes objetivos a conseguir en un período máximo de cuatro años, ASÍ MISMO Y DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CENTRO, SE INCORPORAN A LA VISIÓN LAS SIGUIENTES LÍNEAS ESTRATÉGICAS EN LOS DIFERENTES APARTADOS QUE CORRESPONDA.(en rojo)**

#### 1.- RELACIONES INSTITUCIONALES:

- Seguir estableciendo líneas estables de comunicación con la Administración Educativa, que propicien un análisis constante del presente y futuro del centro y permitan la realización de propuestas encaminadas a seguir manteniendo nuestro propio concepto de Centro, especialmente en el apartado de la Escuela Hogar.
- Seguir manteniendo contactos con los Servicios Sociales, Equipos de Tratamiento Familiar, para mejorar la atención prestada a los alumnos que vienen al centro estableciendo unas mínimas líneas de coordinación de forma sistemática.
- Establecer relaciones con entidades para colaboración y apoyo en la tarea educativa del Centro.
- Consegir el estatus legal adecuado para dar seguridad a nuestra E. Hogar
- Fortalecer nuestro centro, ampliando nuestra oferta, mediante la introducción de modalidades educativas no existentes en el mismo

#### 2.- RELACIONES CON ENTORNO

- Consegir que se valore justamente en la comarca de Antequera el trabajo educativo que realizamos, haciéndonos presentes en todos los eventos posibles organizados desde las diferentes instituciones de Antequera y llevando a cabo al mismo tiempo una política de puertas abiertas del centro propiciando encuentros que nos den a conocer.
- Hacer llegar a la comarca de Antequera nuestra oferta educativa propiciando así un mayor conocimiento e interés por los servicios que oferta del centro.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- Mantener con el entorno de Antequera colaboraciones reales de personas o empresas relacionadas con el centro que puedan prestar algún tipo de colaboración en éste.
- Definir las líneas de futuro para la reconversión del PCPI de agricultura de nuestro Centro, y la posibilidad de ampliar en módulos de grado medio u otros.
- Seguir estableciendo líneas de actuación con poblaciones cercanas al Centro, de cara a que seamos opción clara de demanda de plazas escolares.
- Estudiar y poner en marcha medidas que mejoren nuestra oferta educativa para escuela hogar y servicios complementarios (para nuestros alumnos y para los que asisten al centro de tarde)
- Dar a conocer en nuestro entorno los programas que desarrollamos y nuestra manera de ver y afrontar los retos educativos que plantean los jóvenes de nuestro tiempo

### 3.- PRESENTACION DEL CENTRO:

- Acometer las reformas y mejoras necesarias que permita la capacidad económica del centro logrando progresivamente la prestación de un mejor servicio a los alumnos y familias del centro.
- Mejorar de forma constante la presencia física y estética de las instalaciones y materiales del centro comenzando por una máxima concienciación del personal y de los alumnos en el uso de dichas instalaciones y creando los procedimientos necesarios para el control y seguimiento de las mejoras y necesidades del centro.

### 4.- BASE ECONOMICA Y FINANCIERA

- Poner en marcha vías de financiación estables, paralelas a las actuales, mediante la ampliación de la oferta educativa y de servicios prestados por el centro.
- Búsqueda de recursos económicos o materiales alternativos que permitan mejoras en el centro fuera de lo que es su presupuesto ordinario.
- Poner en marcha los procedimientos necesarios para que en ningún momento la actividad educativa ordinaria del centro no se vea mermada por la falta de materiales básicos.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- Mejorar la calidad de nuestras instalaciones y servicios y potenciar los fondos destinados a ayudas para alumnos y familias necesitados mediante el ahorro, la racionalización de gastos, control del deterioro y mantenimiento de materiales e instalaciones
- Estudiar y poner en marcha proyectos que aseguren la sostenibilidad económica y la mejora de servicios del centro

## 5.- ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

- Mejorar la calidad en cuanto a la prestación de servicios del centro desde la organización marcando la diferencia con el resto de centros educativos.
- Consolidar el funcionamiento y coordinación de los diferentes órganos unipersonales y equipos de trabajo existentes en el centro logrando que ese trabajo revierta en la calidad educativa del centro.
- Seguir potenciar el sistema de procedimientos de actuación que den una respuesta ágil y rápida a los problemas rutinarios que en el centro debe afrontar diariamente y que consoliden maneras de hacer adecuadas a los fines de la institución y a la calidad y racionalización del servicio prestado.
- Asegurarnos de que cumplimos con todas nuestras obligaciones legales

## 6.- ACCION PEDAGOGICA DEL CENTRO E INTERVENCION EDUCATIVA

- Lograr una filosofía o espíritu de centro en cuanto al ambiente disciplinario y a la gestión de los conflictos.
- Continuar con la puesta en marcha de planes de actuación conjuntos a nivel de centro para potenciar la intervención en el campo de las técnicas instrumentales y en los procedimientos de aprendizaje
- Consolidar y potenciar el sistema de actividades instaurado en la Escuela Hogar del centro realizando para ello la estructura organizativa necesaria.
- Procurar prioritariamente, que todo el personal del centro sea consciente y responda a todas las responsabilidades asignadas que reviertan directamente sobre el alumno y la familia.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- Buscar pautas de actuación que permitan potenciar aún más la intencionalidad educativa y salesiana del tiempo nocturno de los dormitorios.
- Seguir todo el proceso de evaluación de los alumnos una mayor visión de centro.
- Adecuar nuestros modos de hacer y de organizarnos a las necesidades de un centro que pretende innovar sus actuaciones para responder adecuadamente a las necesidades de los jóvenes del siglo XXI, cuidando de manera especial los elementos carismáticos del ser salesiano
- Consensuar con el equipo educativo y por en marcha un procedimiento general en el centro encaminado a preparar a nuestros alumnos para que superen con éxito las pruebas de nivel contempladas en la LOMCE
- Animar, cuidar y hacer un seguimiento adecuado de las experiencias educativas que se realizan en el centro, de forma individual o grupal, encaminadas a introducir innovaciones metodológicas dirigidas a mejorar el nivel de competencia de nuestros alumnos
- Estar atentos a las experiencias surgidas en el contexto de los colegios salesianos y centros del entorno, para valorarlas y enriquecer nuestro quehacer con las acciones que se evalúen como adecuadas a nuestro contexto
- Consolidar, hacer crecer y dar calidad al programa de bilingüismo del centro
- Preparar adecuadamente la implantación de experiencias y proyectos de innovación con objeto de darles posibilidades de crecimiento y continuidad
- Cuidar el crecimiento y mejora continua de los programas que desarrollamos en el centro
- Integrar en la vida del centro de manera efectiva el concepto diversidad plasmado en el Proyecto Marco Inspectorial y las actuaciones derivadas del mismo

## 7.- ACCION PASTORAL DEL CENTRO

- Establecer las comunicaciones adecuadas para transmitir e implicar al personal educativo en las líneas de actuación programadas por este departamento.
- Corresponsabilizar a la totalidad del personal educativo en el desarrollo de las actividades pastorales realizadas en el centro.
-

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

## 8.- NUEVAS TECNOLOGIAS

- Seguir trabajando y potenciando a nivel de centro, la implantación de Nuevas Tecnologías en el ámbito de la gestión del centro y de las metodologías didácticas y pedagógicas.
- Unificar criterios a la hora de trabajar las Tic's, aprovechando los portátiles que sirve la Junta de Andalucía

## 9.- LINEAS DE FORMACION

- Elaborar las líneas de formación permanente del personal educativo del centro que posibiliten que éste esté al nivel que exigen los retos planteados. Dichas líneas deberán abordar como mínimo cuatro campos de actuación:

- 1.- Desarrollo humano.
- 2.- Desarrollo cristiano.
- 3.- Formación salesiana.
- 4.- Formación en el ámbito profesional.(Bilingüismo).

- Elaborar líneas específicas de formación para el personal de ADMINISTRACION Y SERVICIO que posibiliten la promoción personal de este personal y la introducción de procedimientos que mejore la calidad de servicios desarrollada por el mismo. Dichas líneas deberán abordar como mínimo cuatro campos de actuación:

- 1.- Desarrollo humano.
- 2.- Desarrollo cristiano.
- 3.- Formación salesiana.
- 4.- Formación en el ámbito profesional.

- Elaborar y poner en marcha un programa de formación para los diferentes estamentos del centro en el que se contemplen las necesidades apuntadas en los diferentes ámbitos de este PLAN ESTRATÉGICO

## 10.- MOTIVACION DEL PERSONAL DEL CENTRO

- Planificar actividades y modos de actuar que incentiven la motivación y el grado de corresponsabilidad de todo el personal en el desarrollo del centro.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- Prever las sustituciones de personal con objeto de hacer de ellas una oportunidad para equilibrar los equipos y subsanar las deficiencias y debilidades detectadas
- Poner en marcha un programa de coaching colectivo y personal que facilite herramientas para el autoconocimiento y el de los demás con objeto de fomentar la detección y toma de conciencia de las debilidades propias y ajenas
- Acompañar y facilitar modelos adecuados de identificación a los profesores de nueva incorporación.
- Conseguir que todos los miembros de la comunidad educativa sientan reconocidos, su entrega, sus esfuerzos y sus aportaciones en el desempeño de aquellas actuaciones que sobrepasan los mínimos exigibles en desempeño profesional.

## 11.- RELACION CENTRO - FAMILIA

- Potenciar las líneas de comunicación y los encuentros que posibilitan el acercamiento de las familias al centro.
- Establecer un procedimiento de derivación familiar hacia el servicio de orientación establecido en el centro y publicitarlo adecuadamente.
- Facilitar el acceso a los diferentes servicios educativos del centro mediante un sistema de ayudas proporcional a las posibilidades de cada uno y adjudicado con criterios objetivos.
- Acompañar y facilitar la buena integración de los alumnos de nueva incorporación a la dinámica y vida del centro

## 12.- FOMENTO DEL VOLUNTARIADO

**\* Crear en el centro una plataforma para el VOLUNTARIADO, creando itinerarios adecuados para la formación y espacios concretos de participación en el centro, contando también con el alumnado de Post-Obligatoria que reúna el perfil necesario.**

## VALORES

Entre nuestros valores la Escuela Salesiana:

En nuestra Propuesta Educativa Salesiana adoptamos el Sistema Preventivo de Don Bosco y reconocemos que nuestra escuela:

- Es popular, libre y abierta a todos los grupos sociales, y da preferencia a los más necesitados.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- Cultiva un ambiente de familia que educa, de forma que nuestros destinatarios encuentran en ella “su propia casa”.
- Sitúa al alumno como protagonista de toda la acción educativa: lo acoge como es, lo acompaña y lo ayuda a crecer hasta su maduración vocacional mediante múltiples propuestas educativo-pastorales, tanto en las horas lectivas como en otras actividades formativas en el tiempo libre.
- Educa evangelizando y evangeliza educando, para un armónico desarrollo humano y cristiano.
- Destaca la personalización de las relaciones educativas mediante la disponibilidad de los educadores para estar presentes entre los jóvenes, participando de su vida.
- Da preferencia a estudios, especializaciones y programas, que responden a las exigencias del momento.
- Favorece la participación corresponsable de todos los miembros de la CEP.
- Facilita la relación con el entorno, poniendo a su disposición personas y locales, organizando servicios de promoción y actividades abiertas a todos.
- Promueve la solidaridad con los más necesitados y la colaboración con otras entidades que contribuyen a lograr su derecho a una vida más digna.
- Impulsa la implicación y el compromiso de los seglares en el carisma y la misión salesianos.
- Asume la cultura de la calidad como herramienta de mejora continua de nuestras escuelas

Hace real la participación corresponsable de los diversos estamentos de la Comunidad Educativa

- Se acoge a la financiación pública de acuerdo con las leyes, para garantizar la gratuidad de la educación.

Nuestro Centro desarrolla su labor educativa con el espíritu y el método de Don Bosco caracterizado por:

### **1.- LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS Y VALORES:**

- El **ambiente institucional donde:**
  - Hay líneas de comunicación estables con la administración educativa.
  - Coordinación con los diferentes servicios sociales de las poblaciones emisoras de alumnos de nuestro centro.
  - Debido a las diferentes actividades desarrolladas por nuestro Centro se ha mejorado la imagen del mismo en la población de Antequera
- El **criterio preventivo** por el cual:
  - hacemos propuestas de experiencias positivas de bien,



MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

- colaboramos con los alumnos en el desarrollo de aquellas actitudes que les permitan superar riesgos y situaciones de peligro,
- les ayudamos a captar el sentido de su juventud y a vivir en plenitud sus aspiraciones, dinamismos e impulsos;
- El **ambiente educativo** que se caracteriza por:
  - el protagonismo de los destinatarios,
  - el espíritu de familia,
  - la razonabilidad y flexibilidad,
  - el trabajo diario, el esfuerzo concreto,
  - la invitación a la creatividad, el clima de alegría y de fiesta;
- La **relación educativa personal** que reconoce la individualidad y la historia personal de cada alumno y que se traduce en:
  - familiaridad entre educadores y educandos,
  - capacidad de acogida y de diálogo,
  - confianza y simpatía hacia el mundo de los niños y los jóvenes;
- La “**presencia-** todo el proceso de evaluación de los alumnos una mayor visión de centro.
- **asistencia”** animadora de los educadores que:
  - animan sus iniciativas,
  - ofrecen elementos de maduración personal,
  - previenen experiencias negativas y conductas inadecuadas,
  - abren constantemente a una visión religiosa de la vida;
- La **oferta respetuosa de una experiencia de fe** que se caracteriza por:
  - el encuentro con Dios en la vida ordinaria,
  - la celebración de la fe, los sacramentos,
  - la devoción a María Auxiliadora,
  - el sentido de Iglesia,
  - la proyección solidaria y misionera de la propia fe;
- Las propuestas de **compromiso cristiano**:
  - en el cumplimiento del deber,
  - en la solidaridad.
  - en la vida ciudadana.

Finalmente, debemos reseñar como puntos fuertes de nuestro centro los siguientes:

#### 1.- NUESTRA SITUACION GEOGRAFICA:

- CENTRO DE ANDALUCIA
- AISLADO DE LOS CENTROS URBANOS COLINDANTES ( PUNTO FUERTE Y DEBIL, AL MISMO TIEMPO)

#### 2.- NUESTRA EXPERIENCIA EN EL TRATAMIENTO DE DIFICULTADES EDUCATIVAS.

#### 3.- NUESTRO IDEARIO

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:4
Principios Generales		Política de Calidad	

4.- EL EQUILIBRIO DE EDAD Y EXPERIENCIA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA PLANTILLA, ASÍ COMO EL BUEN AMBIENTE DE TRABAJO REINANTE ENTRE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO

5.- LA ENTREGA Y DEDICACION DEL PERSONAL AL CENTRO.

6.- NUESTRA OFERTA EDUCATIVA (COLEGIO Y RESIDENCIA ESCUELA HOGAR)

7.- NUESTRO SISTEMA DE COORDINACION INTERNA, TANTO EN LOS ÓRGANOS UNIPERSONALES COMO EN LOS DIFERENTES EQUIPOS DE TRABAJO EXISTENTES

8.- NUESTRO MODELO DE PROGRAMACION Y EVALUACION.

9.- NUESTRA OFERTA EDUCATIVA DE TIEMPO LIBRE.

10.- LA CREATIVIDAD Y ORIGINALIDAD PARA ABORDAR LOS PROBLEMAS, REFLEJADO EN NUESTRO RÉGIMEN DISCIPLINARIO, REGIDO ENTRE OTROS POR EL SISTEMA ESTABLECIDO DE PUNTOS.

11.- NUESTRA CAPACIDAD DE AUTOCRITICA.

12.- FORMACIÓN PERMANENTE DE NUESTRO PERSONAL

13.- EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, (INTRANET EN EL CENTRO, USO DE SISTEMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES ESTAMENTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA A TRAVÉS DE LA RED.

14.- SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL O MEJORA CONTINUA INSTAURADO EN NUESTRO CENTRO DESDE EL AÑO 2005/06.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

El Proceso de DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD del Colegio Salesiano “Sagrado Corazón de Antequera y por la Dirección del Centro, basándose en estructuras de trabajo como diferentes reuniones de Equipo Educativo de Centro donde se han desarrollado jornadas tanto informativas como jornadas formativas para todo el personal del Centro.

También se han establecido diferentes Grupos de Mejora los cuales están trabajando los diferentes procesos seleccionados en el Centro como fundamentales y como dignos de un estudio exhaustivo y profundo.

Por último se ha facilitado la documentación apropiada sobre este tema por medio de Jornadas de Formación, copias escritas y a través de la Intranet del Centro para que todo el personal estuviera informado.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:2	Rev:3
Principios Generales		Objeto y Campo aplicación	

## CAPÍTULO 2

### **Objeto y Campo de Aplicación del Manual de la Calidad**

#### **2.1. OBJETO Y FINALIDAD**

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto establecer la Política de la Calidad y describir, de forma general, el conjunto de compromisos, responsabilidades y organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA**.

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

##### Carácter Interno

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

##### Carácter Externo

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

#### **2.2. CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES**

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

La Acción educativo- pastoral según el estilo de las Escuelas Salesianas de Don Bosco para la prestación de servicios educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, PCPI/Formación profesional básica, actividades agropecuarias y la prestación de servicios educativos para la enseñanza no reglada en la Escuela Hogar

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

- El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de alumnos y procesos.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:2	Rev:3
Principios Generales		Objeto y Campo aplicación	

### 2.3 NORMAS DE REFERENCIA

- ☰ UNE EN-ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ☰ UNE EN-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ☰ UNE EN ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:3	Rev:1
Principios Generales		Enfoque al cliente y requisitos legales	

## CAPÍTULO 3

# Enfoque al Cliente y Requisitos Legales

### 3.1. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

EL COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA depende de sus clientes. El grado en el que el Sistema de Gestión de la Calidad nos permita comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas facilitará nuestro compromiso y esfuerzos mejorar continuamente su satisfacción con los niveles educativos alcanzados.

En el proceso educativo encontramos:

<b>Cientes</b>	Alumnos Familias Empresas Servicios Sociales
<b>Cientes Internos</b>	Personal (docente y no docente)
<b>Partes interesadas</b>	Titularidad Administración Entorno Social

El COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la legislación vigente.

### 3.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES: FAMILIAS Y ALUMNOS

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados.

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

#### Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia P.C. 06.9 “Gestión de Reclamaciones de Clientes”

#### Nivel 2: Nivel de satisfacción

Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos con respecto al servicio recibido. Análisis de resultados con carácter anual, según se establece en los indicadores de satisfacción de clientes definidos en el Plan de Seguimiento y Medición.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:3	Rev:1
Principios Generales		Enfoque al cliente y requisitos legales	

La información es analizada por el Grupo Coordinador de Calidad, quien la analizará en sus reuniones ordinarias y liderará la aplicación de las medidas adecuadas en función de los puntos fuertes a potenciar o los puntos débiles que deben ser mejorados.

La información sobre la evaluación de la satisfacción de los clientes estará disponible sobre la base de indicadores a todo el personal del centro.

### **3.3. REQUISITOS LEGALES**

**COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** evoluciona dentro de un entorno legal establecido. El sistema de gestión de la calidad debe asegurar que los procesos necesarios son capaces de cumplir todos y cada uno de los requisitos legales.

Los requisitos legales han sido identificados por el **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** en un documento según define el manual de procedimiento P.S. 02.3 “Gestión de la estructura documental”. Además estos requisitos son tenidos en cuenta en la planificación y desarrollo de los procesos aplicados por el **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** para la prestación de los servicios educativos.

Toda la documentación legal puede ser consultada en la página web de <http://www.adideandalucia.es/> donde se recoge toda la legislación educativa existente.

**El COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** tiene la obligación y el compromiso de implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad dentro de la estructura organizativa del Centro.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

## CAPÍTULO 4 Los Procesos para la Gestión de la Calidad

### 4.1. ENFOQUE A LOS PROCESOS

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

Gestionar la Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente en el **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** sobre la base del Carácter Propio, la Política de Calidad y el enfoque al alumno y a la familia.

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

- Se determinan los procesos necesarios para la gestión de la calidad (se incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, y la medición, análisis y mejora) y su aplicación a través del **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA**.
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos
- Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
- Se asegura la disponibilidad recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
- Se realiza el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y análisis de los procesos.
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

### 4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

**COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:



MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

➤ **Procesos Estratégicos.**

Procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos clave y soporte, según las demandas del exterior y la disponibilidad de recursos del [COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA](#)

➤ **Procesos Clave.**

Procesos de operación y control desarrollados por el [COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA](#) para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por el Centro, y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.

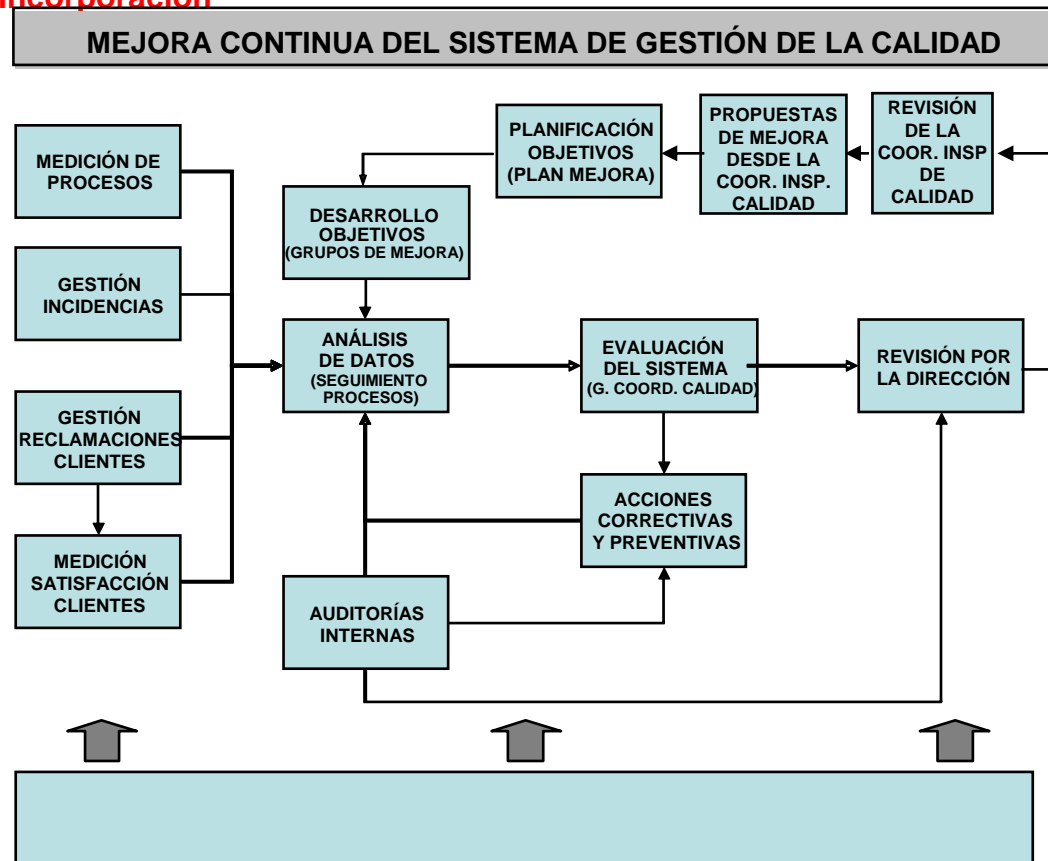
➤ **Procesos de Soporte**

Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave en el [COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA](#).

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

Además de estos tres tipos de procesos, el **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** aplica unos procesos de mejora continua a todos ellos, los cuales se gestionan según se define en la FICHA DE PROCESO “GESTIÓN DE CALIDAD”, cuyo diagrama se expone a continuación:

### Incorporación



MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

#### GESTIÓN ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** entiende que el Proceso Gestión de Calidad está interrelacionado con todos los procesos identificados en el Mapa.

### 4.3 El Mapa de Procesos

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, claves y soportes identificados por **el COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** se define en:

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO



# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales	Los Procesos para la Gestión de Calidad		

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

## 4.2.2 El Catalogo de Procesos

La definición completa de todos los Procesos incluidos en los diferentes procesos estratégicos, clave, soporte indicado en el Mapa aparece en el siguiente CATÁLOGO DE PROCESOS, como un mayor nivel de concreción de la información reflejada en el Mapa de procesos.

Este Catálogo de Procesos se encuentra definido a continuación

### CATÁLOGO DE PROCESOS DEL CENTRO

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS (P. E.)</b>	
<b>P.E. 01.</b>	<b>PLANIFICACIÓN PLURIANUAL.</b>
	01.1. Finalidades educativas. (Propuestas educativa de la escuela salesiana)
	01.2. Proyecto Curricular de Centro.
	01.3. Reglamento de Régimen Interior.
	01.4. Renovación de Conciertos
	01.5. Proyecto Educativo Pastoral Salesiano (PEPS Local).
	01.6. Planificación estratégica.
<b>P.E. 02.</b>	<b>PLANIFICACIÓN ANUAL.</b>
	02.1. Planificación de la acción académica
	02.2. Planificación de la acción tutorial y orientación (POAT)
	02.3. Planificación pastoral
	02.4. Normas de convivencia (Medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia)
	02.5. Planificación de la formación en centros de trabajo
	02.6. Diversificación curricular
	02.7. Diseño de la Escuela Hogar
<b>P.E. 03.</b>	<b>ORGANIZACIÓN INICIAL DEL CURSO.</b>
	03.1. Distribución asignaturas, áreas, módulos, y actividades de la Escuela Hogar.
	03.2. Elaboración de los horarios.
	03.3. Asignación de puestos y responsabilidades.
	03.4. Organización escolar: equipo, órganos, asociaciones, claustro, seminarios.
	03.5. Distribución de espacios: aulas, talleres, campos,...
	03.6. Organización de calendarios.
	03.7. Coordinación de la transición entre etapas
<b>P.E. 04.</b>	<b>INNOVACIÓN EDUCATIVA.</b>
	04.1. Escuela espacio de paz
	04.2. Plan de aprendizaje de idiomas
	04.3. Estimulación de la inteligencia
<b>P.E. 05.</b>	<b>GESTIÓN PRESUPUESTARIA.</b>
	05.1. Elaboración del presupuesto anual.

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

	05.2.	Planificación de inversiones y futuros recursos
<b>P.E. 06.</b>	<b>MEJORA CONTINUA.</b>	
	06.1.	Planificación de objetivos de calidad. (Planes de Mejora)
	06.2.	Estructuración de los objetivos de calidad. (Grupos de Mejora)
	06.3.	<b>Seguimiento, análisis y mejora de procesos</b> (Funciones de los propietarios)
	06.4.	Evaluación de sistema (G.C.C.).
	06.5.	Revisión anual (Memoria/IRSD).
	06.6.	Acciones correctivas y preventivas ( A. C. P).
	06.7.	Gestión de no conformidades (R.N.C).
	06.8.	Auditorias internas (A.I.).
	06.9.	Satisfacción del cliente (Reclamaciones y encuestas)
	06.10	Responsabilidad de la dirección
<b>PROCESOS CLAVES (P. C.)</b>		
<b>P.C. 01.</b>	<b>ACCIÓN TUTORIAL.</b>	
	01.1.	Tutoría con padres.
	01.2.	Tutoría con los alumnos.
<b>P.C. 02.</b>	<b>ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL DE ALUMNOS</b>	
	02.1.	Atención y acompañamiento de alumnos.
	02.2.	Orientación académica, profesional y vocacional.
	02.3.	Orientación de los procesos de enseñanza-aprendizaje
<b>P.C. 03.</b>	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A FAMILIAS</b>	
	03.1.	Acogida
	03.2.	Reuniones grupales
	03.3.	Comunicación con familias (verbal y escrita).
<b>P.C. 04.</b>	<b>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	
	04.1.	Identificación de alumnos con n.e.e. (evaluación e informe psicopedagógico)
	04.2.	Adaptaciones curriculares (ACI; ACI ´S)
	04.3.	Apoyo escolar y refuerzos educativos.
	04.4.	Otras medidas de atención a la diversidad
<b>P.C. 05.</b>	<b>ACCIÓN DOCENTE (PROCESO EDUCATIVO EN EL AULA)</b>	
	05.1	Programación de aula/didáctica.
	05.2	Coordinación vertical y horizontal
	05.3.	Metodología y orientaciones didácticas
	05.4.	Evaluación académica
	05.5.	Evaluación docente
<b>P.C.06</b>	<b>ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>	
	06.1	Planificación
	06.2	Desarrollo
	06.3	Evaluación
<b>P. C.07</b>	<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS DISCIPLINARES. (de la convivencia)</b>	
	07.1.	Medidas preventivas.
	07.2.	Medidas correctivas.

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:II	Cap:4	Rev:13
Principios Generales		Los Procesos para la Gestión de Calidad	

<b>P. C.08</b>	<b>ACCIÓN EDUCATIVA FUERA DEL AULA</b>	
	8.1	Coordinación colegio-EH
	8.2	Intervención educativa en talleres y actividades
	8.3	Cuidado en higiene y pediculosis
<b>P. C. 09</b>	<b>ADMISIÓN, MATRICULACIÓN Y ACOGIDA DE ALUMNOS</b>	
	9.1	Proceso administrativo de escolarización y matriculación
	9.2	Reunión de alumnos admitidos y/o familias
<b>P.C. 10</b>	<b>ACCIÓN PASTORAL</b>	
	10.1.	Coordinación pastoral escolar
	10.2.	Momentos de intervención
<b>P. C. 11.</b>	<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	
	11.1.	Seguro Escolar.
	11.2.	Comedor
	11.3.	Aula matinal
	11.4	Biblioteca
	11.5	Servicio de orientación ( para infantil y primaria y postobligatoria)
	11.6	Atención sanitaria
	11.7	Material escolar
	11.8	Realización menús
	11.9	Distribución de medicamentos del alumno
<b>P.C. 12.</b>	<b>IMAGEN DEL CENTRO</b>	
	12.1.	Publicidad y marketing.
	12.2.	Cuidado de la imagen corporativa del centro.
	12.3.	Acogida y atención al público.
	12.4	Jornadas de puertas abiertas
	12.5	Página web y presencia en internet
	12.6	Publicaciones del Centro
<b>P.C. 13.</b>	<b>RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y ENTORNO.</b>	
	13.1	Relaciones institucionales permanentes.
	13.2	Relaciones institucionales no permanentes.
<b>P.C. 14</b>	<b>FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO</b>	
	14.1	Bolsa de trabajo
	14.2	Contacto con empresas
	14.3	Acuerdos de colaboración, Centros-empresa
	14.4	Seguimiento y acompañamiento de los alumnos en prácticas
	14.5	Desarrollo de la formación en la empresa
	14.6	Evaluación del alumnado.
<b>PROCESOS DE SOPORTE (P. S.)</b>		
<b>P.S. 01.</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.</b>	
	01.1.	Proceso de contratación
	01.2.	Bajas y sustituciones.
	01.3.	Relaciones interpersonales.
	01.4.	Competencia y sensibilización (formación del personal)
	01.5	Acogida, formación y acompañamiento de nuevo personal



# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Secc:II

Cap:4

Rev:13

Principios Generales

Los Procesos para la  
Gestión de Calidad

	01.6	Evaluación del desempeño: evaluación, motivación, mejora del personal y reconocimientos.
	01.7	Comunicación interna del Centro.
<b>PS. 02.</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	02.1.	Documentos oficiales de evaluación.
	02.2.	Tramitación de documentos oficiales
	02.3.	Gestión de documentos y registros
	02.4.	Preparación de documentos oficiales y procedimientos burocráticos de secretaría
	02.5	Protección de datos de carácter personal
<b>PS. 03.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y MANTENIMIENTO.</b>	
	03.1.	Limpieza
	03.2.	Renovaciones inmuebles y mobiliarios.
	03.3.	Gestión de los aprovisionamientos y de la infraestructura
<b>PS. 04</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA (RECURSOS ECONÓMICOS).</b>	
	04.1.	Contabilización.
	04.2.	Seguimiento del presupuesto.
	04.3	Gestión de documentos contables.
	04.4.	Pagos y cobros.
	04.5	Fiscalidad
	04.6	Ayudas económicas a familias.
<b>PS. 05.</b>	<b>SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.</b>	
	05.1	PRL
	05.2	Seguros.
	05.3	Prevención y Vigilancia de la Salud.
<b>PS. 06.</b>	<b>SUBVENCIÓN Y ACTUALIZACIÓN NORMATIVA</b>	
	06.1.	Solicitud de renovación de conciertos.
	06.2	Consultas y asesoría administrativa.
	06.3	Justificación de subvenciones.
<b>PS.07.</b>	<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b>	
	07.1	Empleo de las nuevas tecnologías.
<b>PS.08.</b>	<b>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	
	08.1	Gestión de los recursos
	08.2	Educación y sensibilización

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Secc:II

Cap:5

Rev:7

Principios Generales

La Organización

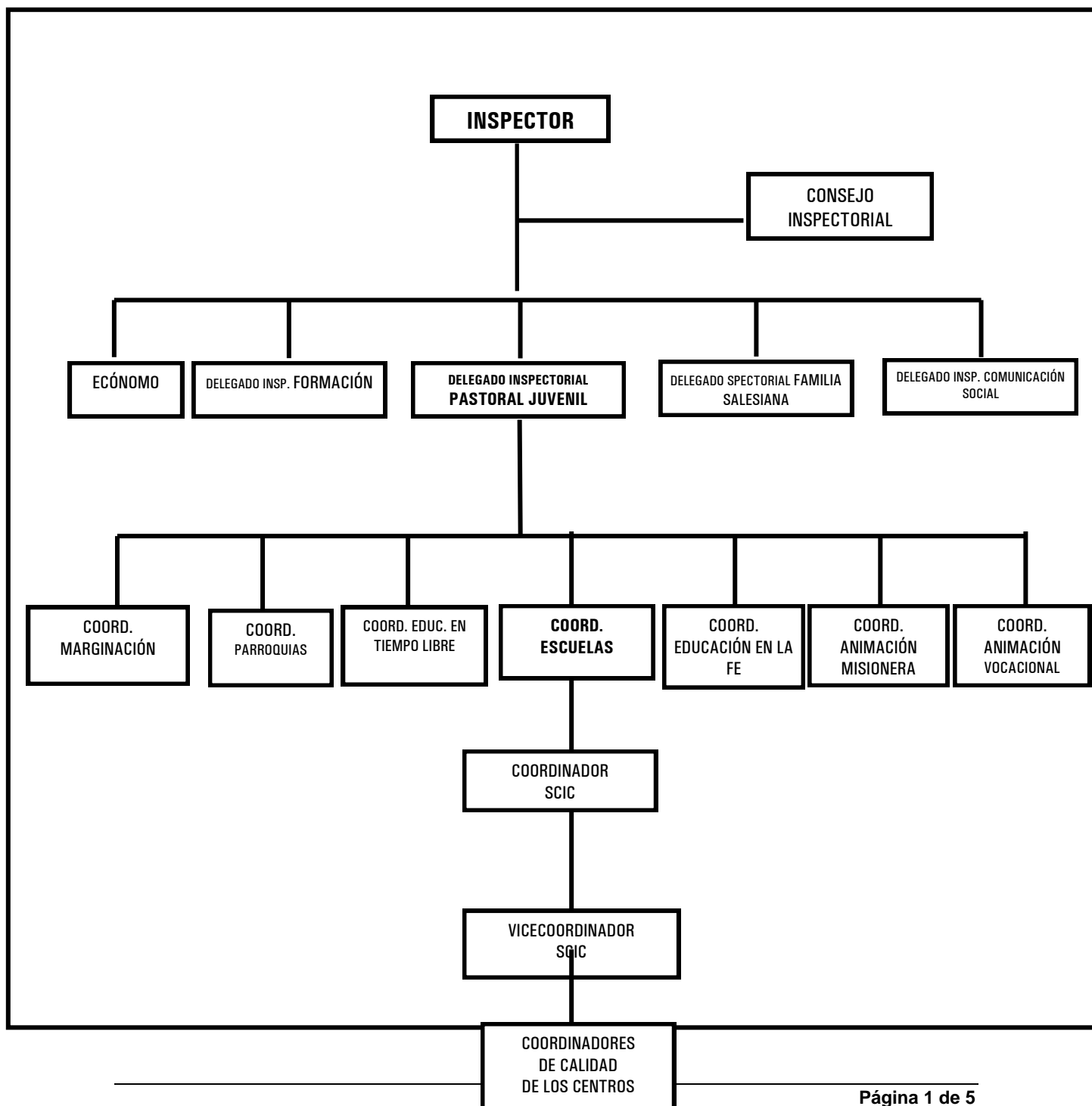
## CAPÍTULO 5 La Organización

### 5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de los CENTROS SALESIANOS (INSPECTORÍA DE SEVILLA), se refleja en el siguiente organigrama:

**Incorporación**

### ORGANIGRAMA INSPECTORIAL

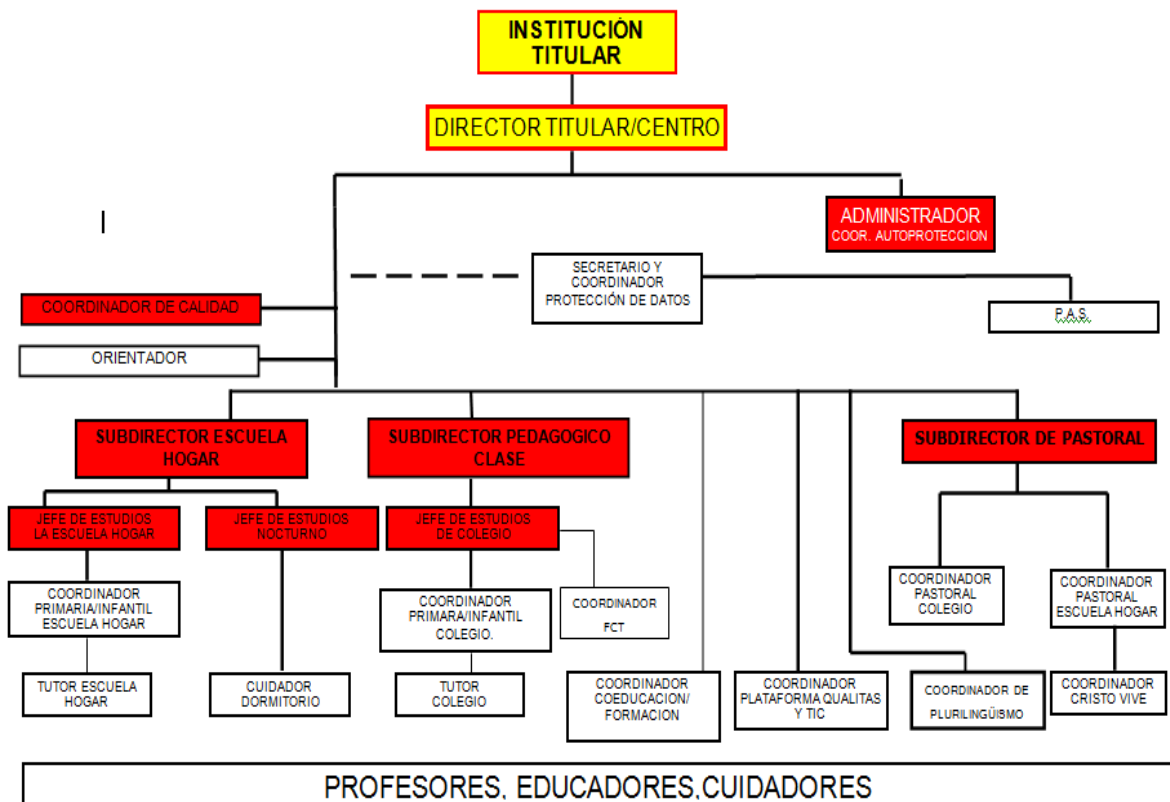


MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:II	Cap:5	Rev:7
Principios Generales		La Organización	

Además del presente Organigrama General, cada Centro ha definido en su Manual de Calidad el Organigrama particular de cada Centro, atendiendo a su realidad y particularidad.

La estructura organizativa del **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** se refleja en el siguiente organigrama:

### ORGANOS UNIPERSONALES



# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Secc:II

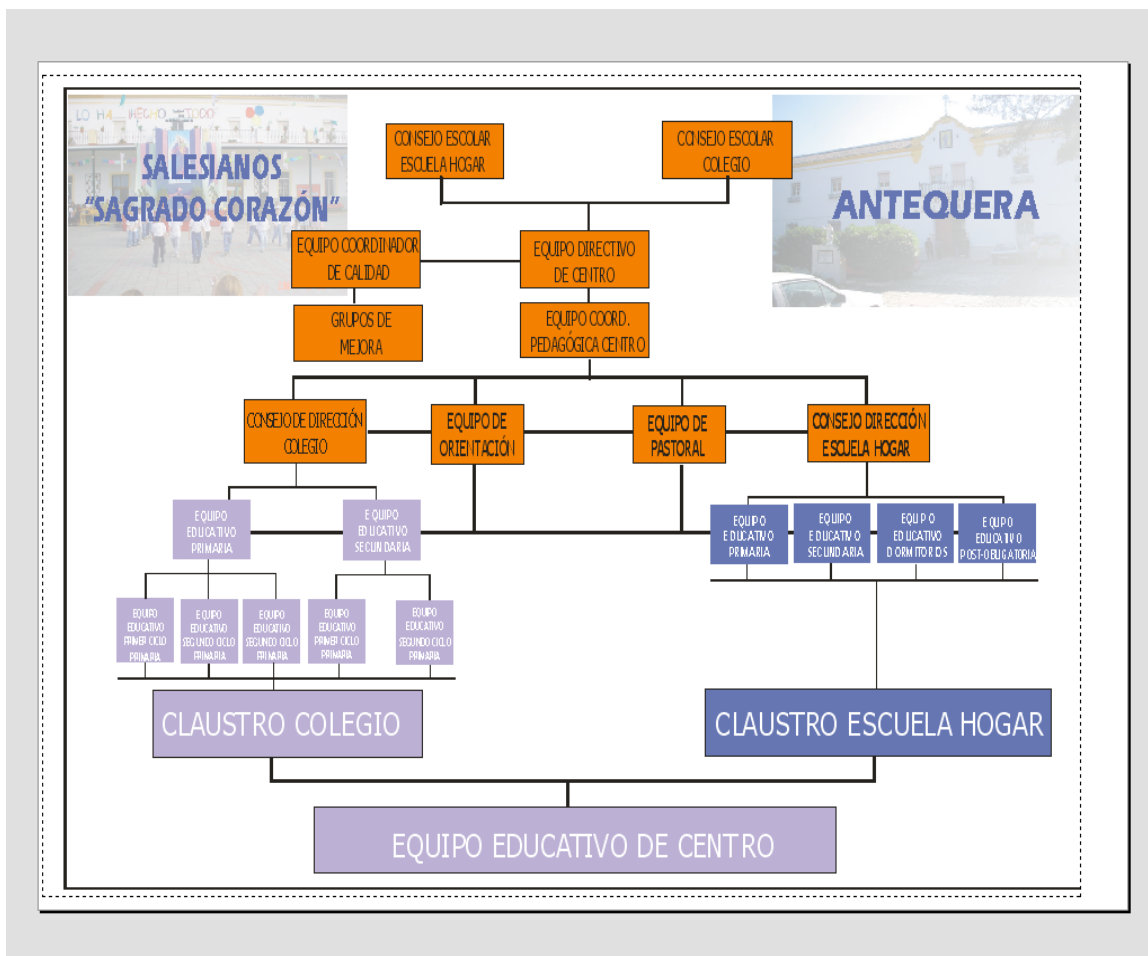
Cap:5

Rev:7

Principios Generales

La Organización

## ORGANOS COLEGIADOS



<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap:5	Rev:7
Principios Generales		La Organización	

## 5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para todas las funciones definidas en el organigrama del Centro se han establecido sus responsabilidades en el Reglamento de Régimen Interno (Ver documento RRI), y en Estatuto del Directivo de un centro salesiano y Decreto de los Derechos y Deberes de los alumnos.

Para la adecuada gestión del sistema la dirección nombra a un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya la coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y es el responsable de coordinar la implantación y seguimiento de todos los elementos del Sistema en estrecha colaboración con la Dirección y el Grupo Coordinador.

Coordinador del Servicio de Calidad es el encargado de la aprobación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Coordinación Inspectorial de Calidad, además de coordinar los Sistemas de Calidad junto con los coordinadores de los diferentes centros.

Para la gestión de la calidad las funciones están definidas en el Procedimiento del Grupo Coordinador de Calidad (ver procedimiento) y para el caso de los Grupos de Mejora y del Coordinador de Grupo de Mejora en el correspondiente Plan de Mejora del año en curso (ver Plan de Mejora/ Área de Mejora).

## 5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección de **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluye a través de toda la organización.

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

## 5.4. COMUNICACIÓN INTERNA CENTRO-INSPECTORÍA. Incorporación

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Secc:II

Cap:5

Rev:7

Principios Generales

La Organización

Para asegurar una adecuada coordinación y comunicación, el Servicio de Coordinación Inspectorial de Calidad de la Inspectoría Salesiana "María Auxiliadora" de Sevilla, se vale de los siguientes instrumentos o medios.

TIPO DE REUNIÓN	ASISTENTES (*)	PERIODICIDAD	OBJETIVOS
Reunión de Directores	Directores	Dos veces al año.	- Información sobre el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
Reunión con Equipos Directivos	Equipos Directivos en ejercicio	Una vez al año.	- Información sobre el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad. - Cuestiones generales del Sistema.
Reunión de Coordinadores de Calidad	Coordinadores de Calidad de los centros.	Una vez al año.	- Información sobre el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad. - Consensuar criterios y documentos básicos. - Analizar los informes de revisión por la Dirección. - Elaboración de propuestas de mejora.
Envío de Correos Electrónicos	- Coordinadores de Calidad de los Centros. - Directores.	Bimensual	- Actualización del sistema. - Comunicaciones generales de coordinación.

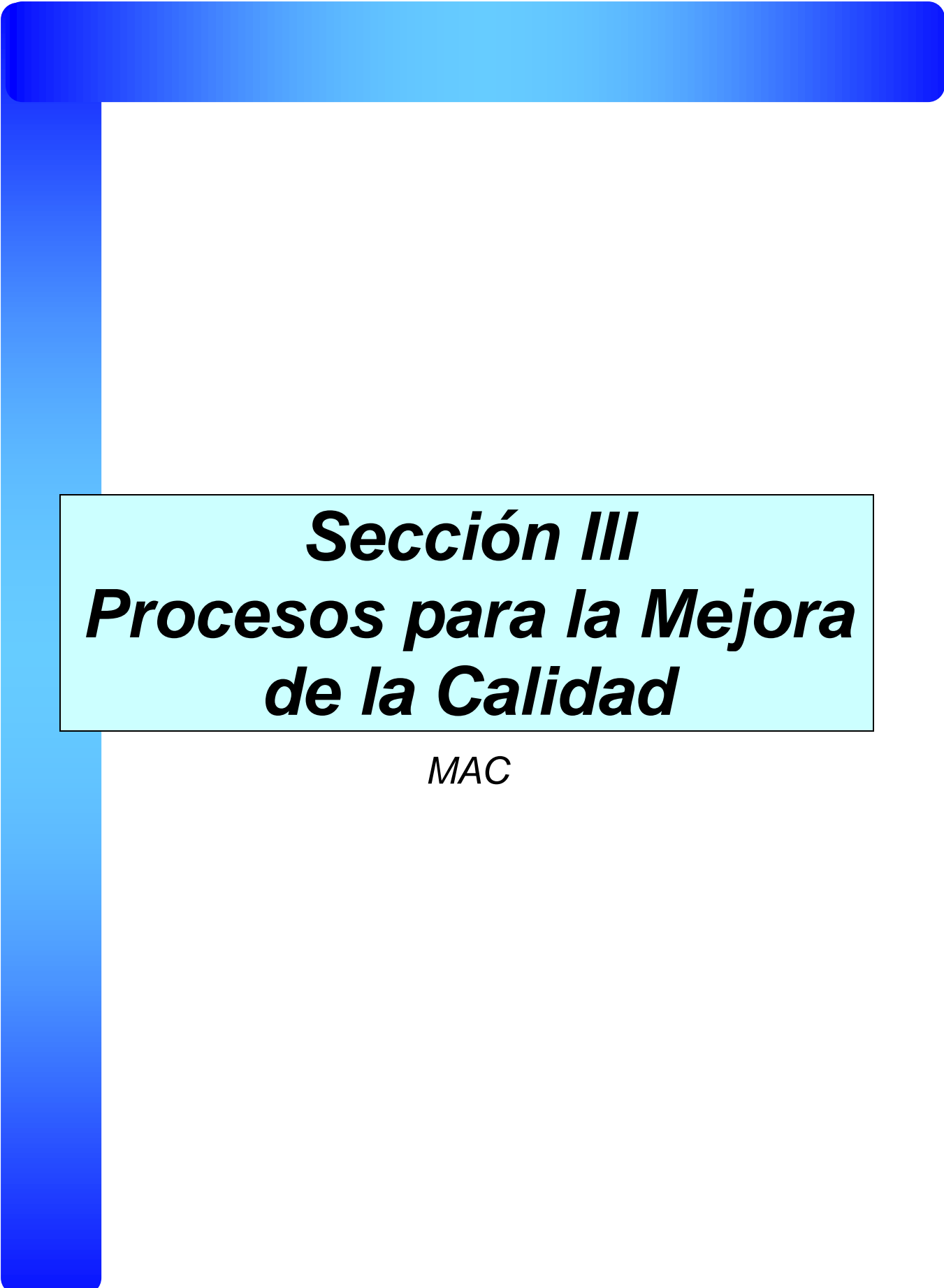
(\*) A Todas las reuniones asiste el Coordinador Inspectorial de Calidad.

## INCORPORACIÓN

El COLEGIO SALESIANO dispone de un Sistema de Gestión de Calidad integrado en la estructura multi site de la Inspectoría Salesiana María Auxiliadora, el cual es gestionado a través del Servicio de Coordinación Inspectorial de Calidad (SCIC).

Para nuestro Colegio es fundamental mantener una adecuada comunicación con el SCIC a fin de asumir los planteamientos, documentos, indicadores y registros que se pudieran concretar para todos los Centros de la Inspectoría.

Las estrategias de comunicación con el SCIC variarán en función de los canales establecidos por éste (por ejemplo, página web inspectorial, reuniones y encuentros periódicos, etc.) y será responsabilidad del Coordinador de Calidad ser interlocutor permanente de nuestro Colegio con el personal del SCIC.



***Sección III***  
***Procesos para la Mejora***  
***de la Calidad***

MAC

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:1	Rev:4
Procesos para la Mejora de la Calidad		Planificación Estratégica de la Calidad	

# CAPÍTULO 1 Planificación Estratégica de la Calidad

## 1.1. ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA

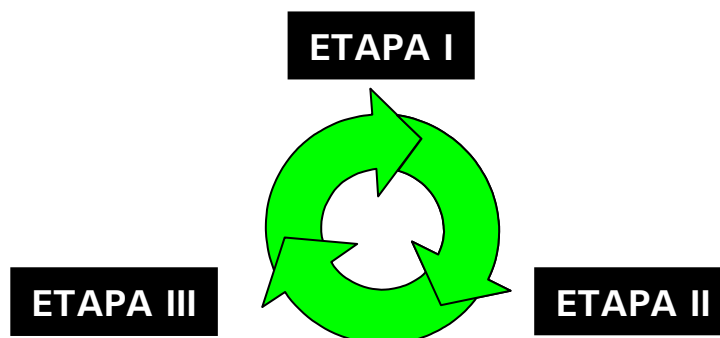
La Misión, la Visión y los Valores que expresa la **Política de Calidad** dan forma y contenido a este Manual de la Calidad y a los documentos de calidad que de éste se derivan.

La Política de Calidad es definida y aprobada, como parte de este Manual de la Calidad por la Dirección de **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA**

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

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

Etapa I	<b>Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<u>Punto de Partida</u> . Reflexión sobre situación conseguida
Etapa II	<b>Programación de Objetivos de la Calidad</b>	<u>Despliegue y Concreción de los objetivos</u> de la Política de Calidad: Plan de Mejora y objetivos anuales marcados en PSM.
Etapa III	<b>Seguimiento del Sistema de la Calidad</b>	<u>Vigilancia y ajuste</u> de las acciones emprendidas.



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



<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:III	Cap:1	Rev:4
Procesos para la Mejora de la Calidad		Planificación Estratégica de la Calidad	

## **1.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

Anualmente la Dirección del Centro verifica la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis realizado en la Revisión por la Dirección, que supone la entrada para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

Con carácter general, el Informe de Revisión por la dirección contendrá la siguiente estructura:

# **INDICE IRSD ANUAL.**

## 0.- INTRODUCCIÓN.

- 0.1. Sistemática de la revisión.
- 0.2 Información procedente de revisiones anteriores.

## 1.- REVISIÓN OBJETIVOS GENERALES CENTRO CURSO.

- 1.1. Valoración objetivos de calidad del curso
- 1.2 Valoración de los grupos de mejora
- 1.3 Propuestas de mejora

## 2.-HORARIOS.

- 2.1. Valoración de los horarios
- 2.2. Propuestas de mejora

## 3.- ACTIVIDADES DOCENTES

- 3.1 Acción docente
  - 3.1.1. Análisis y valoración indicadores del P.C. 05.
- 3.2 Formación en Centros de Trabajo
  - 3.1.2. Valoración de la formación en centros de trabajo.

## 4.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

- 4.1 Actividades complementarias.
  - 4.1.1. Análisis y valoración de las actividades complementarias
- 4.2 Actividades pastorales.
  - 4.2.1. Análisis y valoración del P.C.10 ACCION PASTORAL.

## 5.- POAT

- 5.1 Acción tutorial.
  - 5.1.1 Análisis y valoración del PC01, ACCIÓN TUTORIAL.
- 5.2 Relación con familias.
  - 5.2.1 Análisis y valoración de la información y atención a familias
- 5.3 Atención a la diversidad.
  - 5.3.1 Análisis y valoración del PC04, atención a la diversidad.
- 5.4 Orientación académico-profesional.
  - 5.4.1 Análisis y valoración

## 6.- FORMACIÓN PROFESORADO.

- 6.1 Valoración de la formación
- 6.2 Propuestas de mejora.

## 7.- RELACIÓN DEL CENTRO CON EL ENTORNO.

- 7.1 Imagen de Centro.
  - 7.1.1 Análisis y valoración del P.C. 12 IMAGEN DE CENTRO.
- 7.2 Relaciones con instituciones y entorno.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:1	Rev:4
Procesos para la Mejora de la Calidad		Planificación Estratégica de la Calidad	

7.2.1 Análisis y valoración.

7.3 Admisión, matriculación y acogida

7.3.1 análisis y valoración

#### 8.- ORGANOS COLEGIADOS.

8.1 Valoración funcionamiento equipo directivo, claustro y consejo escolar

8.2 Valoración funcionamiento órganos coordinación educativa.

8.3 Propuesta de mejora

#### 9.- PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

9.1 Valoración del plan de autoprotección

9.2 Propuestas de mejora para el próximo curso.

#### 10.-PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO.

#### 11.- PLAN DE CONVIVENCIA.

11.1 Análisis y valoración del PC07 GESTIÓN DE CONFLICTOS.

#### 12.- ANALISIS INCIDENCIAS

12.1 Auditoría interna

12.2 Auditoría externa

12.3 Reclamaciones/quejas

12.4 No conformidades

12.5 Proveedores.

#### 13.- CONCLUSIONES.

13.1 Interrelación

13.2 Propuestas de mejora

13.3 Valoración

13.3.1 Valoración global acerca de la adecuación del sistema de gestión de calidad a los objetivos generales.

13.3.2 Nivel de consecución de los objetivos generales.

13.3.3 Recursos para la implantación del sistema.

13.3.4 Adecuación de los procesos para prestación del servicio educativo.

13.3.5 Mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los alumnos y familias.

Así mismo, El Servicio de Coordinación Inspectorial de Calidad analizará dichos informes y se establecerán las correspondientes propuestas de mejora.

### **1.3. PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD (PLAN DE MEJORA) Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA**

La expresión documentada de la planificación de los objetivos de la calidad queda reflejada en el PLAN DE MEJORA que COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA establece con carácter anual y que recogen los objetivos concretos de calidad establecidos para el siguiente período de mejora. No obstante, se realiza una concreción de objetivos cuantificados a alcanzar durante el período aplicable en el Plan de Seguimiento y Medición del Centro y año en curso. El Plan de Mejora recogerá aquellas actuaciones que desde la Coordinación Inspectorial de Calidad se definen a raíz del análisis de los informes de revisión.

Para dinamizar y desplegar dichos planes de mejora, la Dirección de COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA impulsa la participación

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:1	Rev:4
Procesos para la Mejora de la Calidad		Planificación Estratégica de la Calidad	

de todo el personal en **Grupos de Mejora** con los objetivos fundamentales de impulsar la aplicación del Plan de mejora aprovechando las aportaciones de todos.

El Grupo Coordinador de la Calidad es responsable de dinamizar y coordinar el funcionamiento de los grupos de mejora, siguiendo las directrices de control marcadas en el propio Plan de Mejora.

Dicho Plan de Mejora será incluido dentro del Proyecto Educativo Pastoral de cada curso escolar incluyendo dentro de las dimensiones del P.E.P. los diferentes Objetivos de Calidad que nos marquemos para el año. También deberá incluir un resumen de la distribución de los diferentes equipos que trabajen para conseguir los objetivos marcados anteriormente.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:2	Rev:0
Procesos para la Mejora de la Calidad		Medición y Seguimiento de los Procesos.	

## CAPÍTULO 2

# Medición y Seguimiento de los Procesos

COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA mantiene un control de la calidad que forma parte integrante de la realización de los procesos. El sistema de control de la calidad tiene como finalidad fundamental demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y los resultados esperados.

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

- Control, evaluación y seguimiento de las entradas en los procesos
- Control, evaluación y seguimiento de los parámetros de operación
- Control, evaluación y seguimiento del resultado de los procesos

COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA tiene definida una batería de indicadores (**Plan de Medición y Seguimiento**) que permite analizar la capacidad de los procesos y de la organización para alcanzar siempre los resultados previstos.

Estos indicadores definidos en el Plan de Medición y Seguimiento cubren todos los aspectos de los procesos clave incluidos en el MAPA de Procesos, y para cada proceso clave se han definido indicadores de percepción subjetiva del cliente sobre el nivel de desempeño del proceso, y también indicadores de medición objetiva sobre el nivel de rendimiento, cumplimiento, capacidad o conformidad del proceso.

Sobre la base de los indicadores, la Dirección puede determinar áreas de mejora que se incorporan al Plan de Mejora y llega a los grupos de mejora.

Asimismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de los clientes.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:3	Rev:0
Procesos para la Mejora de la Calidad		Gestión de incidencias	

## CAPÍTULO 3 Gestión de No Conformidades

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

COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación no conformes:

- 1.- No conformidades/incidencias relacionadas con el nivel educativo esperado de un alumno.
- 2.- No conformidades/incidencias relacionadas con los procesos de prestación del servicio.

Para estos casos, COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA tiene definidos procedimientos documentados para:

1. Identificar y documentar las No Conformidades detectadas.
2. Evaluar la No Conformidad
3. Paralizar el proceso, cuando sea posible.
4. Determinar la disposición más adecuada para el tratamiento de la No Conformidad y la solución de la situación no conforme, incluida la evaluación de los efectos en los clientes u otras partes del proceso.
5. Informar a las funciones afectadas de las disposiciones tomadas y registrar la naturaleza de la No Conformidad y las acciones tomadas
6. Verificar nuevamente las actividades y procesos para demostrar que la incidencia ha sido resuelta.

Como tratamiento de una No Conformidad, COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA entiende las actividades encaminadas a determinar como la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los clientes y el personal, para poder determinar las acciones más adecuadas que para solucionar los efectos negativos que ésta pudiese llevar asociados.

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

Las No Conformidades que tengan que ver con el proceso educativo concreto del alumno ya tienen definidos los controles y los métodos didácticos y educativos necesarios para su identificación, control y corrección en los procesos clave, para el otro tipo de No Conformidades se ha definido el P.E.06.7

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:III	Cap:4	Rev:0
Procesos para la Mejora de la Calidad		Acciones Correctivas y Preventivas	

## CAPÍTULO 4

# Acciones Correctivas y Preventivas

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

### 1. **Reacción ante los problemas**

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

### 2. **Anticipación a los problemas**

Actuación antes de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas potenciales raíces para establecer las **ACCIONES PREVENTIVAS** que eviten su aparición.

**COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de estas acciones, P.E. 06.6 , teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riesgos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

Acciones Correctivas	Acciones Preventivas
<b>Determinación del problema real:</b> tratamiento eficaz de las reclamaciones y valoración los de los servicios por parte de los clientes, análisis de los registros sobre no conformidad (producto, proceso y sistema de la calidad).	<b>Determinación del problema potencial:</b> establecimiento de los sistemas adecuados de realimentación de la información sobre el sistema de gestión de la calidad con el fin de verificar la evolución de parámetros o indicadores esenciales e identificación de tendencias.
<b>Investigación de la causa</b> de no conformidad: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa raíz de los problemas y los métodos de registro del proceso realizado.	<b>Investigación de la causa</b> de no conformidad potencial: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa potencial raíz de los problemas.
<b>Determinación de la acción correctiva:</b> técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la repetición de la causa raíz, y por tanto, la repetición de la no conformidad.	<b>Determinación de la acción preventiva:</b> técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la aparición de la causa raíz, y por tanto, la aparición de la posible no conformidad.
<b>Implantación y seguimiento</b> de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la <b>eficacia</b> para eliminar los problemas objetivo de la acción.	<b>Implantación y seguimiento</b> de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción preventiva a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la <b>eficacia</b> para evitar los problemas objetivo de la acción.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:III	Cap:5	Rev:0
Procesos para la Mejora de la Calidad		Auditorías Internas de la Calidad	

## CAPÍTULO 5 **Auditorías Internas de la Calidad**

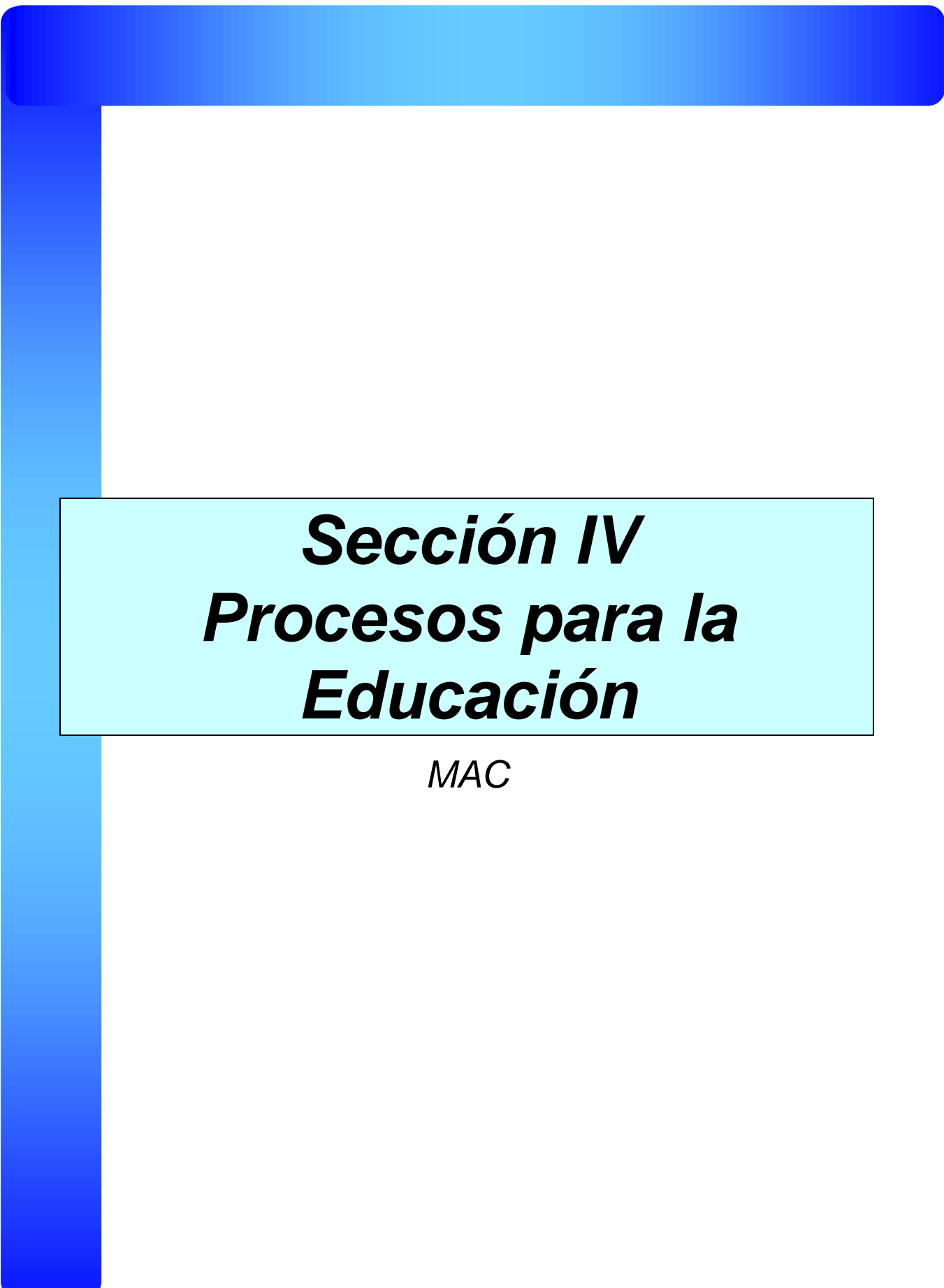
Para determinar si todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad han sido adecuadamente planificadas, están implantadas y mantenidas al día, están sometidas a mejora continua y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** lleva a cabo auditorías programadas.

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

Para llevar a cabo las auditorías internas de la calidad, **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA** ha establecido el procedimiento documentado adecuado (P.E.06.8) que asegure que estos exámenes son planificados y se realizan de forma metódica por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre las actividades que se estén auditando, con la finalidad de salvaguardar la objetividad e imparcialidad del proceso.

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

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos a **COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA**



***Sección IV***  
***Procesos para la***  
***Educación***

MAC



MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

## CAPÍTULO 1 Procesos Estratégicos

### **P.E.01: PLANIFICACIÓN PLURIANUAL**

Pretende definir las directrices de funcionamiento que se aplicarán en el Centro para la aplicación de nuestro Proyecto Educativo. Es realizado por EL EQUIPO DIRECTIVO, que elabora tres años un Proyecto Educativo actualizado.

El Proyecto de Centro es el instrumento para la Planificación a medio plazo que en consonancia con el carácter propio, enumera y define las notas de identidad del mismo, establece el marco de referencia.

#### **Subprocesos:**

**P.E. 01.1 Finalidades Educativas del Centro, Propuestas educativa de la escuela salesiana) :**

**Documento:** Constituyen la opción que realiza la comunidad educativa, concretando y priorizando los principios, valores y las normas legitimadas por el ordenamiento legal vigente, que dotan de identidad y estilo propio a cada Centro, de acuerdo a su carácter propio.

**Elabora:** DIRECTOR TITULAR, junto con el Equipo Directivo del Centro.

**Aprueba :** El Consejo Escolar.

#### **P.E. 01.2 Proyecto Curricular de Centro**

**Documento:** Constituye el instrumento Pedagógico- didáctico que articula a medio y largo plazo el conjunto de actuaciones del profesorado del Centro y tiene como finalidad alcanzar las capacidades previstas en los objetivos de cada una de las etapas, en coherencia con las Finalidades Educativas del mismo.

Se evaluará anualmente por el Claustro, presentando propuestas de modificación por el Director al mismo.

**Elabora:** EL DIRECTOR DE COLEGIO coordinará la elaboración y su posible modificación

**Aprueba:** El Claustro de Profesores.

#### **P.E. 01.3: Reglamento de Régimen Interno (RRI)**

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

**Documento:** Es el instrumento que debe facilitar la consecución del clima organizativo y funcional adecuado para alcanzar las Finalidades Educativas y el desarrollo y aplicación del Proyecto Curricular del Centro.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR coordina su elaboración, contando con las aportaciones del Claustro de Profesores, de las Asociaciones de Padres de Alumnos, de las Asociaciones de Alumnos y de los restantes sectores de la comunidad educativa.

**Aprueba:** EL CONSEJO ESCOLAR a propuesta del Titular.

#### **P.E. 01.4 Renovación de Conciertos y Convenios.**

**Documento:** Es el/ los instrumentos que deben facilitar la consecución de los diferentes acuerdos que se necesitan para el devenir del Centro.

**Elabora:** LA SECRETARÍA DEL CENTRO siguiendo las diferentes directrices marcadas por el Director/a del Centro, Director Titular y Administrador.

#### **P.E. 01.5 Proyecto Educativo Pastoral salesiano (PEPS LOCAL)**

**Documento:** Constituyen la opción que realiza la comunidad educativa, concretando y priorizando los principios, valores y las normas legitimadas por el ordenamiento legal vigente, que dotan de identidad y estilo propio a cada Centro, de acuerdo a su carácter propio.

**Elabora:** DIRECTOR TITULAR, junto con el Equipo Directivo del Centro.

**Aprueba :** El Consejo Escolar.

#### **P.E. 01.6 Planificación estratégica a largo plazo.**

**Documento:** Es la herramienta que fija, facilita los objetivos a alcanzar durante un período de tiempo de 4 ó 5 años por el Centro escolar atendiendo a una serie de condicionantes.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR perfila su elaboración teniendo muy presente las diferentes consideraciones que se le realizan desde distintos campos, Equipo Directivo, Titularidad, Equipos Educativos, Asociación de Padres de Alumnos y de los restantes sectores de la comunidad educativa.

**Aprueba:** Director/a.

#### **P.E. 01.5 Renovación de Conciertos y Convenios.**

**Documento:** Es el/ los instrumentos que deben facilitar la consecución de los diferentes acuerdos que se necesitan para el devenir del Centro.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

**Elabora:** LA SECRETARÍA DEL CENTRO siguiendo las diferentes directrices marcadas por el Director/a del Centro, Director Titular y Administrador.

## **P.E.02: PLANIFICACIÓN ANUAL**

Define las directrices de funcionamiento que se aplicarán en el Centro para la aplicación de nuestro Proyecto Educativo durante el Curso Escolar en vigencia.

Es realizado por EL EQUIPO DIRECTIVO, que elabora un Programación de acorde las características específicas del Centro.

### **Subprocesos:**

#### **P.E.02.1 PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN ACADÉMICA**

**Documento:** Es la herramienta fundamental de acción educativa de nuestro Centro que sirve para sentar las bases de todo nuestro trabajo, marcándonos con unas líneas fundamentales de actuación el camino a seguir para conseguir alcanzar las capacidades previstas en los objetivos de cada una de las etapas, en coherencia con las diferentes Finalidades Educativas del mismo.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR perfila su elaboración teniendo muy presente las diferentes consideraciones que se le realizan desde distintos campos, Equipo Directivo, Titularidad, Equipos Educativos, Asociación de Padres de Alumnos y de los restantes sectores de la comunidad educativa.

#### **P.E. 02.2 Planificación de la acción tutorial y orientación (POAT)**

**Documento:** Establece las pautas educativas fundamentales de funcionamiento.

**Elabora:** El EQUIPO DIRECTIVO perfila su elaboración.

#### **P.E.02.3 Elaboración del Proyecto Educativo- Pastoral.**

**Documento:** Es el instrumento que articula, numera y define las finalidades de la Comunidad Educativa, establece el tipo de persona que queremos formar (valores, principios de identidad, pautas de conducta, etc.). Es el punto de partida para elaborar los planteamientos educativos de carácter general, los principios de identidad, los objetivos institucionales y el organigrama general del Centro, así como toda la realidad de éste.

Tiene como finalidad establecer el conjunto de actuaciones que se desarrollen.

**Elabora:** El EQUIPO DIRECTIVO es el encargado de la elaboración de este documento junto con el Consejo Escolar.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

**Respecto al diseño y desarrollo de la acción educativa los criterios quedan definidos a partir de la elaboración, verificación y validación de un documento para la planificación de la acción educativa de la Escuela Hogar.**

**Elementos de entrada antes de la Planificación: legislación aplicable, evaluación inicial de los alumnos, revisión de la planificación de actividades del año anterior, experiencia adquirida en años anteriores, modelo de contenidos de actividades anteriores, demandas externas, requerimientos tecnológicos, valores éticos.**

**Este documento de planificación de acción educativa en la Escuela Hogar es verificado por el Subdirector de la Escuela Hogar aprobando dicho documento y queda validado teniendo en cuenta la formación y capacitación del personal que lo elabora y el índice de resultados del año anterior en relación a las actividades formativas no regladas.**

**P.E.02.4 Normas de convivencia (Medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia)**

**Documento:** Es el instrumento que articula y da forma a las diferentes pautas de actuación a adoptar en cuanto a ambiente disciplinario y convivencia del Centro.

**Elabora:** DIRECTOR TITULAR, teniendo en cuenta las recomendaciones que se le realicen desde los distintos equipos y sectores.

**Aprueba:** EQUIPO DIRECTIVO

**P.E.02.5 Planificación de la formación en centros de trabajo**

**P.E.02.6 Diversificación curricular**

**P.E.02.7 Diseño de la Escuela Hogar**

**P.E.03: ORGANIZACIÓN INICIAL DEL CURSO.**

Define las directrices de funcionamiento que se aplicarán en el Centro para la aplicación de nuestro Proyecto Educativo durante el Curso Escolar .

**Subprocesos:**

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

### **P.E.03.1 Distribución asignaturas, áreas, módulos de Colegio y actividades de Escuela Hogar.**

**Documento:** Es el instrumento que articula la organización de la acción docente a llevar a cabo en el Centro para este curso escolar.

**Elabora:** DIRECTOR DE COLEGIO, JEFE DE ESTUDIOS Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR DE TITULAR.

### **P.E.03.2 Elaboración de horarios.**

**Documento:** Es la herramienta que permite desarrollar toda la labor educativa-docente de una manera correcta y adecuada siguiendo una planificación y programación adecuada.

**Elabora:** DIRECTOR DE COLEGIO, JEFE DE ESTUDIOS Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR TITULAR.

### **P.E.03.3 Asignación de puestos y responsabilidades.**

**Documento:** Es el documento donde se reflejan las diferentes responsabilidades y cargos del personal del Centro.

**Elabora:** DIRECTOR DE COLEGIO, JEFE DE ESTUDIOS Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR TITULAR.

### **P.E.03.4 Organización escolar.**

**Documento:** Es el documento donde se refleja la programación educativa del Centro, así como toda la estructuración y planificación de equipos, órganos y demás organismos del Centro.

**Elabora:** DIRECTOR DE COLEGIO, SUBDIRECTOR DE PASTORAL, JEFE DE ESTUDIOS, Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

### **P.E.03.5 Distribución de espacios: aulas, talleres, campos,...**

**Documento:** Es el instrumento que organiza toda la planificación en materia de espacios y lugares del Centro.

**Elabora:** DIRECTOR DE COLEGIO, SUBDIRECTOR DE PASTORAL, JEFE DE ESTUDIOS Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR TITULAR.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

### **P.E.03.6 Organización de calendarios**

**Documento:** Articula toda la organización del Centro teniendo en cuenta los diferentes aspectos de éste.

**Elabora:** JEFE DE ESTUDIOS DE COLEGIO, SUBDIRECTOR DE PASTORAL Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR TITULAR.

### **P.E.03.7 Coordinación de la transición entre etapas**

**Documento:** Articula toda la organización del Centro teniendo en cuenta los diferentes aspectos de éste.

**Elabora:** JEFE DE ESTUDIOS DE COLEGIO, SUBDIRECTOR DE PASTORAL Y DIRECTOR DE ESCUELA HOGAR.

**Aprueba:** DIRECTOR TITULAR

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

## P.E.04 INNOVACIÓN EDUCATIVA

Define las nuevas técnicas y directrices educativas que se aplicarán en el Centro con el fin de asegurar la introducción de dinámicas que favorezcan el desarrollo cognitivo y personal de nuestros alumnos.

Es realizado por EL DIRECTOR TITULAR teniendo en cuenta las peculiaridades de nuestros alumnos y sus capacidades.

### Subprocesos:

#### P.E. 04.1 Escuela espacio de paz

**Documento:** Especifica el grupo de actuaciones a realizar en cuanto a la implantación en el Centro de herramientas de nueva aplicación y funcionamiento.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR es el responsable de dar salida y aplicación a este subproceso.

#### P.E. 04.2 Plan aprendizaje de idiomas

**Documento:** Es la herramienta que estructura la programación a realizar en el Centro en este aspecto.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR designa a un responsable que es el encargado de su constitución, difusión y puesta en funcionamiento.

#### P.E. 04.3 estimulación de la inteligencia

**Documento:** Es la herramienta que estructura la programación a realizar en el Centro en este aspecto.

**Elabora:** EL DIRECTOR TITULAR designa a un responsable que es el encargado de su constitución, difusión y puesta en funcionamiento.

## P.E. 05 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Constituye el marco fundamental donde se basa toda la estructura organizativa del Centro.

Supone el punto de partida para la elaboración de las diferentes propuestas de actuación a desarrollar en todos los campos.

### Subprocesos:

#### P.E. 05.1 Elaboración del presupuesto anual.

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:IV	Cap:1	Rev:1
Procesos para la Educación		Procesos Estratégicos	

**Documento:** Define la cuantía económica a presupuestar para un curso escolar.

**Elabora:** EL ADMINISTRADOR DEL CENTRO con los criterios del DIRECTOR TITULAR y teniendo presente la opinión DEL DIRECTOR TITULAR es el responsable de su elaboración teniendo en cuenta las recomendaciones dadas desde la Dirección del Centro.

## **P.E. 05.2 Planificación de inversiones y futuros recursos.**

**Documento:** Articula la programación a realizar en materia de nuevas fuentes de financiación o similares.

**Elabora:** EL ADMINISTRADOR DEL CENTRO es el responsable de su elaboración teniendo en cuenta las recomendaciones dadas desde la Dirección del Centro.



<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

## **P.E. 06 MEJORA CONTINUA**

Define las directrices de funcionamiento y las pautas de actuación que se aplicarán en el Centro para la aplicación de nuestro Proyecto Educativo durante el Curso Escolar en vigencia.

Es realizado por EL EQUIPO DIRECTIVO, a propuesta dEL DIRECTOR TITULAR que elabora un Planificación teniendo en cuenta las características específicas del Centro.

### **Subprocesos:**

#### **P.E. 06.1 Planificación de objetivos de calidad.**

**Documento:** Es la herramienta que da forma, y estructura la programación de Calidad para este Centro.

**Elabora:** El GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD encarga a uno de sus miembros la elaboración.

**Aprueba:** GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD.

#### **P.E. 06.2 Estructuración de los objetivos de calidad.**

**Documento:** Es la herramienta que divide las metas a conseguir en relación a la Calidad.

**Elabora:** El GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD encarga a uno de sus miembros la elaboración.

**Aprueba:** GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD.

#### **P.E. 06.3 Seguimiento, análisis y mejora de procesos.**

**Documento:** Constituye el punto de referencia a partir del cual plasmar la concretización de los diferentes procesos del Centro.

**Elabora:** El GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD es el responsable último de su verificación. Designa responsables para su elaboración y análisis.

**Aprueba:** GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD.

#### **P.E. 06.4 Evaluación de sistema (G.C.C).**

**Documento:** Registra, revisa y da pautas de comportamiento ante las diversas actuaciones que se efectúen en este aspecto en concreto.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

**Elabora:** El GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD encomienda o determina algún responsable para su elaboración.

**Aprueba:** GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD.

#### **P.E. 06.5 Revisión por la Dirección.**

**Documento:** Establece las pautas fundamentales de actuaciones ante las diferentes puestas en funcionamiento de los procesos a aplicar.

**Elabora:** LA DIRECCIÓN DEL CENTRO es la responsable de este aspecto.

#### **P.E. 06.6 Acciones correctivas y preventivas (R.A.C.P).**

**Documento:** Es el documento que establece las medidas a adoptar para modificar y variar conductas o actuaciones contrarias a la consecución de los objetivos de Calidad del Centro.

**Elabora:** El GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD es el responsable de verificar y clarificar las posibles deficiencias que este aspecto se produzcan.

#### **P.E. 06.7 Gestión de incidencias (R.N.C).**

**Documento:** Es el instrumento que nos permite valorar las reacciones de todo el conjunto de personas que engloba nuestro Centro en diversos aspectos.

**Elabora:** PERSONAL designado por la Dirección para este menester.

#### **P.E. 06.8 Auditorías internas (A.I).**

**Documento:** Constituye una documentación de referencia en cuanto a la labor y el trabajo realizado en el Centro en materia de Calidad.

**Elabora:** La empresa AFHA CONSULTORES/ O LA DESIGNADA por la Inspectoría será la responsable de esta auditoria.

#### **P.E. 06.9. Satisfacción del Cliente (reclamaciones y encuestas)**

**Documento:** Son las herramientas fundamentales que nos permiten tener una visión general del estado actual de nuestro Centro.

**Elabora:** PERSONAL designado por la Dirección para este menester.

#### **P.E. 06.10 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

## ACAPÍTULO 2 Procesos Clave

Para todos los procesos clave el **COLEGIO SALESIANO "SAGRADO CORAZÓN" ANTEQUERA** ha definido los mínimos criterios de ejecución y control del proceso mediante un documento personalizado para cada proceso denominado Ficha de proceso, en el que se exponen, al menos:

- ✓ -Las entradas y salidas a cada proceso
- ✓ -Los criterios de ejecución y/o control
- ✓ -Los responsables implicados
- ✓ -Las actividades, subprocesos y las interrelaciones entre éstos
- ✓ -Los indicadores para la medición y seguimiento del proceso.

Todos los procesos están sometidos a actividades de seguimiento y medición y solamente el subproceso "Metodología y Didáctica Pedagógica" del Proceso "Acción Educativa en el Aula Ordinaria" es susceptible de ser validado. Actualmente dicho proceso está validado por la cualificación y la experiencia del personal, así como la metodología docente; cuando se detecten deficiencias en este sentido se determinará el método de revalidación del mismo.

Respecto a la Identificación y Trazabilidad (Trayectoria del alumno), ésta se evidencia a través del Expediente académico del Alumno.

### **2.1 Proceso Clave PC.01: ACCIÓN TUTORIAL**

Pretende mejorar e innovar diversas vías de comunicación entre el educador, el educando y sus familias para conseguir unos resultados lo más aceptables posibles en la formación integral del alumno fomentando la figura del tutor como centro de referencia de todo el proceso.

### **2.2 Proceso Clave PC.02 : ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL**

Trataría de orientar a nuestros alumnos en las diferentes facetas de su desarrollo personal desarrollando positivamente las fuerzas de la persona y haciendo un acompañamiento personal que permita anticiparse al desarrollo de situaciones o hábitos negativos y desarrolle el gusto por lo que está bien.

### **2.3 Proceso Clave PC.03: RELACIÓN CON FAMILIAS**

Su finalidad sería mantener líneas de comunicación estables entre las familias de los alumnos y el centro con objeto de conseguir una verdadera corresponsabilidad en el proceso educativo de nuestros alumnos. Dar a conocer nuestra oferta educativa a nuestros futuros clientes.

# MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

## **2.4 Proceso Clave PC. 04 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

Atender las necesidades educativas de nuestros alumnos mediante una educación personalizada y flexible que reconoce la individualidad y la historia personal de cada alumno.

## **2.4 Proceso Clave PC. 05 ACCIÓN EDUCATIVA EN EL AULA ORDINARIA.**

En este proceso se pretendería alcanzar una correcta formación integral del alumno desarrollando tanto su maduración personal y humana como avanzando en su formación académica en todos los ámbitos posibles.

## **2.6 Proceso Clave PC. 06 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

Favorecer una educación integral del alumno potenciando todas las dimensiones de la persona y creando un ambiente educativo en el que el joven descubra valores positivos para su persona y para la vida.

## **2.7 Proceso Clave P.C. 07 GESTIÓN DE CONFLICTOS DISCIPLINARIOS**

Educar en los valores de respeto, autocontrol y tolerancia para conseguir que el alumno sepa solucionar sus conflictos de una forma dialogante. Asegurar el buen funcionamiento del Centro.

## **2.8 Proceso Clave P.C. 08 ACCION EDUCATIVA FUERA DEL AULA**

Se pretende garantizar un proceso coherente en la admisión de alumnos en el que se garantice la identidad y misión del Centro en cuanto a la atención de las familias social o culturalmente desfavorecidas.

## **2.9 Proceso Clave P.C. 09 ADMISIÓN, MATRICULACIÓN Y ACOGIDA DE ALUMNOS**

## **2.10 Proceso Clave P.C.10 ACCIÓN PASTORAL**

Integrar en la acción educativa la búsqueda del sentido de la existencia humana y presentar el mensaje de Jesucristo sobre el hombre, la vida, la historia y el mundo.

## **2.11 Proceso Clave P.C.11 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Ofrece un servicio de calidad que se adapte a las necesidades sociales y familiares de las familias y de los alumnos.

## **2.12 Proceso Clave P.C.12 IMAGEN DEL CENTRO**

Desarrollar unos mecanismos de actuación significativos que actúen directamente sobre todos los agentes, internos y externos que intervienen en la vida diaria del Centro haciendo especial hincapié en la presentación y el buen ver de nuestro Centro.

## **2.13 Proceso Clave P.C.13 RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y ENTORNO**

## MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

Garantizar unas buenas relaciones con el entorno y las instituciones que participan y son condicionantes de nuestra labor social y educativa.

**2.14 Proceso Clave P.C.14 FORMACION EN CENTROS DE TRABAJO.** En este proceso se pretendería alcanzar una correcta formación integral del alumno desarrollando tanto su maduración personal y humana como avanzando en su formación académica y profesional en todos los ámbitos posibles.

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

## CAPÍTULO 3 **Procesos Soporte**

El objetivo fundamental de los Procesos de Soporte sería el servir de sustento fundamental para que los demás procesos se puedan desarrollar según lo programado y planificado.

Los procesos de Soporte tendrían un alcance de carácter global, incluyendo en su ámbito de acción a todo el Centro, a los clientes de nuestra actuación en este caso de las familias y de todas las instituciones, organismos, empresas y demás que se encontraran relacionados con nosotros.

El Centro se encuentra en estos inmerso en un proceso de Gestión de Calidad del cual es partícipe todo el personal en mayor o en menor medida; dicho proceso se encuentra ya sistematizado y se han formado diferentes Grupos de Mejora que están trabajando al respecto los diferentes procesos.

En relación a esto citar diversos documentos que se están generando como consecuencia de este proceso.

En referencia a la gestión de documental se ha establecido un procedimiento tipo a realizar con toda la documentación que se genera en relación a esto. Dicho procedimiento vendría reflejado en el Catálogo de Procesos del Centro **(P. S. 02.3)**.

La realización de los procesos necesarios para la gestión de la calidad requiere de la asignación de recursos técnicos **(Infraestructura P.S. 03.3)** adecuados que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos y la consecución de los objetivos.

En general, la dirección asegurará que en COLEGIO SALESIANO “SAGRADO CORAZÓN” ANTEQUERA se dispone de unas instalaciones y oficinas adecuadas a la naturaleza de los procesos que se desarrollan en su interior.

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

Toda la infraestructura se encuentra adecuadamente identificada y mantenida para asegurar su adecuación. Este Proceso se encuentra definido en el Procedimiento **(PS. 03.3 Infraestructura)**.

Es importante, cuando se realiza el comentario relativo al Proceso soporte de Infraestructura, añadir el siguiente párrafo relativo al Ambiente de Trabajo:

## MANUAL DE LA CALIDAD

MAC	Secc:IV	Cap:3	Rev:3
Procesos de Soporte para la Gestión de la Calidad		Infraestructura y ambiente de trabajo	

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

Se dispone también en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos (**P.S. 01.4**) un procedimiento que define la competencia mínima del personal y el programa de formación anual del Centro.

En cuanto a la preparación de documentos oficiales y procedimientos burocráticos de secretaría (**P.S. 02**) se dispone de un documento marco en donde quedaría reflejado todo esto.

En cuanto a la Gestión Administrativa (**P.S. 04**) se dispone de un Plan contable, con un seguimiento exhaustivo del presupuesto y gestión de los diferentes documentos contables que se generen.

También se dispone de un proceso (**P.S. 05**) en el que se regula la actualización de la normativa en cuanto a prevención y seguros y otro de financiación económica en referencia a la formalización de conciertos y convenios, cuotas de pensiones, aportaciones privadas y otras subvenciones (**P.S.06**)

Así mismo se disponen de un proceso donde se regula el uso de las TIC'S, (**P.S.07**), y por último se dispone un proceso donde se encuentra la regularización de la gestión medioambiental(**P.S.08**).