



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

1.1. INDICE

- CAPÍTULO 1 Índice. Control de Revisiones. Documentación de referencia.
- CAPÍTULO 2 Objeto y ámbito de aplicación. Tablas de referencias documentales y normativas. Definiciones.
- CAPÍTULO 3 Presentación y organización del Centro. Política de Calidad (Misión, Visión y Valores)
- CAPÍTULO 4 Sistema de Gestión de Calidad
- CAPÍTULO 5 Responsabilidad de la Dirección
- CAPÍTULO 6 Gestión de los Recursos
- CAPÍTULO 7 Realización del Producto (procesos clave)
- CAPÍTULO 8 Medición, Análisis y Mejora

Elaborado por Coordinador de Calidad
Revisado y Aprobado por Equipo Directivo con fecha:

01/03/2010

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad del COLEGIO LOYOLA de Oviedo a partir de la fecha de distribución reflejada. Su vigencia sólo está garantizada para aquellas copias en soporte informático que se encuentren en cada momento en la sección correspondiente de la página web del Colegio (www.loyolaescolapios.es).

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

persona encargada de modificar el presente Manual en caso de existir una actualización de la normativa aplicable al mismo, previa aceptación de las partes que basen sus acuerdos en la misma. En tal caso, la sistemática a seguir será la misma descrita en el capítulo 4 del presente Manual.

2.1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD.

El presente Manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LOYOLA de conformidad con los requisitos aplicables a la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y concretar el compromiso de la Dirección de Centro en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios para demostrar su capacidad para proporcionar un servicio educativo que satisfaga los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y para lograr la mejora continua.

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

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

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

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

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

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación a los procesos para la prestación del servicio desarrollado por el COLEGIO LOYOLA:

Es de alcance a todos los procesos de enseñanza reglada, Administración y Secretaría, encaminados al desarrollo de nuestro proyecto educativo - pastoral en las etapas de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato. ("Nursery, Primary, Secondary and Further education levels complying with the National Education Curriculum".)

No alcanza, en cambio a los servicios contratados por el Colegio, como son el servicio de comedor escolar, el servicio de transporte y las actividades extraescolares.

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

El diseño y desarrollo de actividades formativas no regladas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza reglada quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos.

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

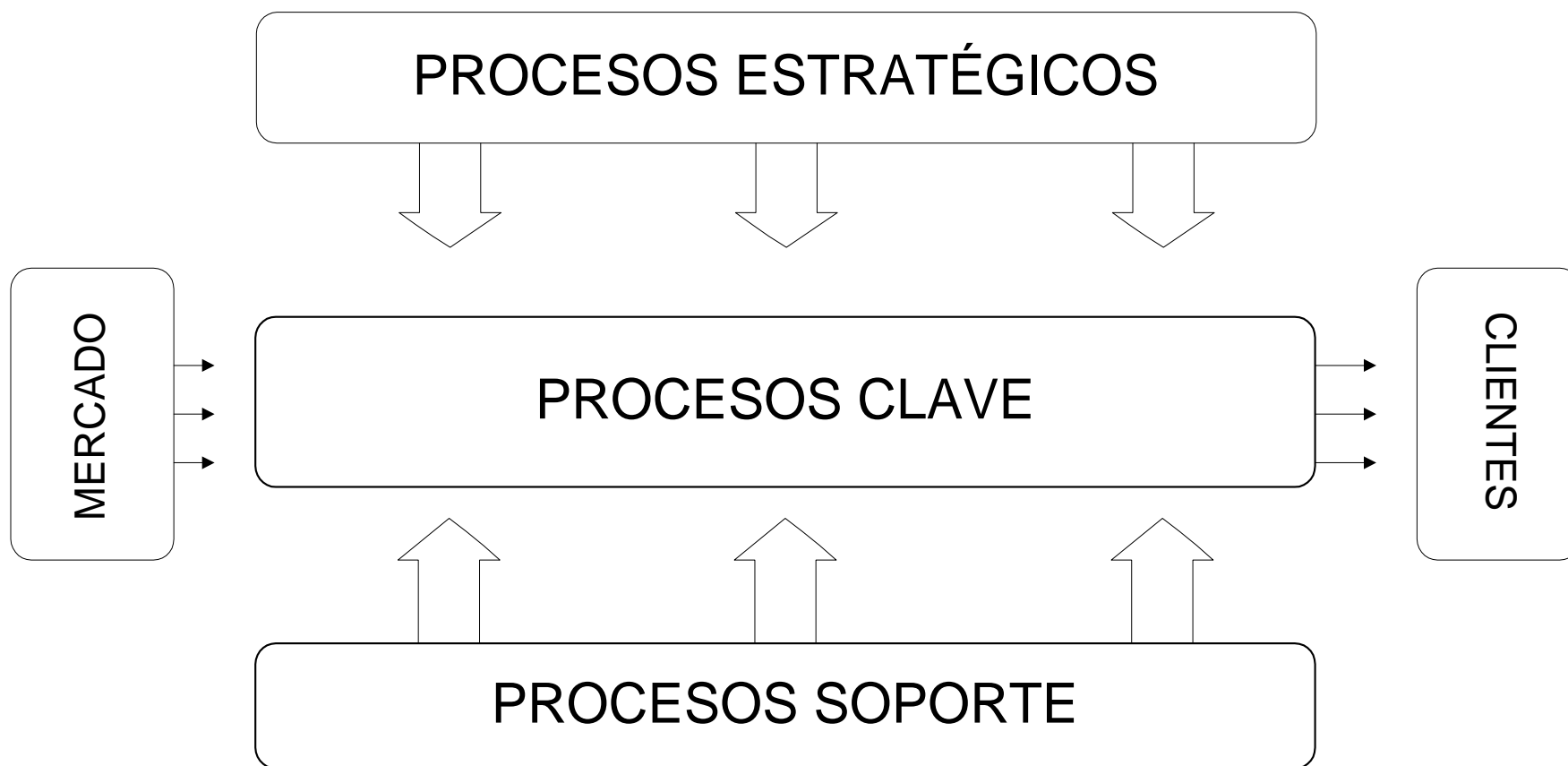
Los procesos representados en el mapa de procesos se han agrupado en tres grandes bloques que se corresponden con los tres tipos de procesos identificados (ver catálogo de procesos del COLEGILOYOLA):

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



Manual de Calidad

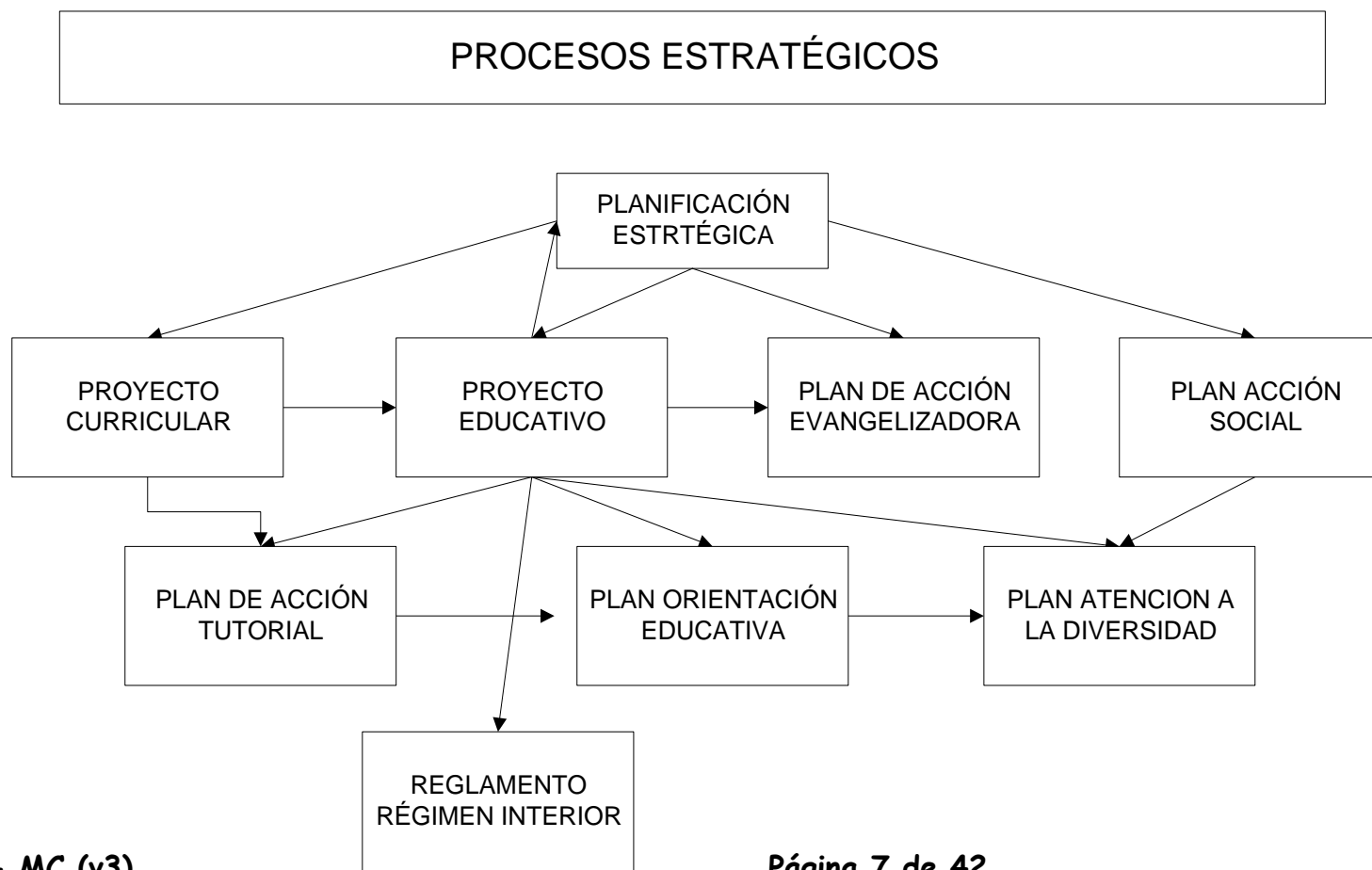
Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios





Manual de Calidad

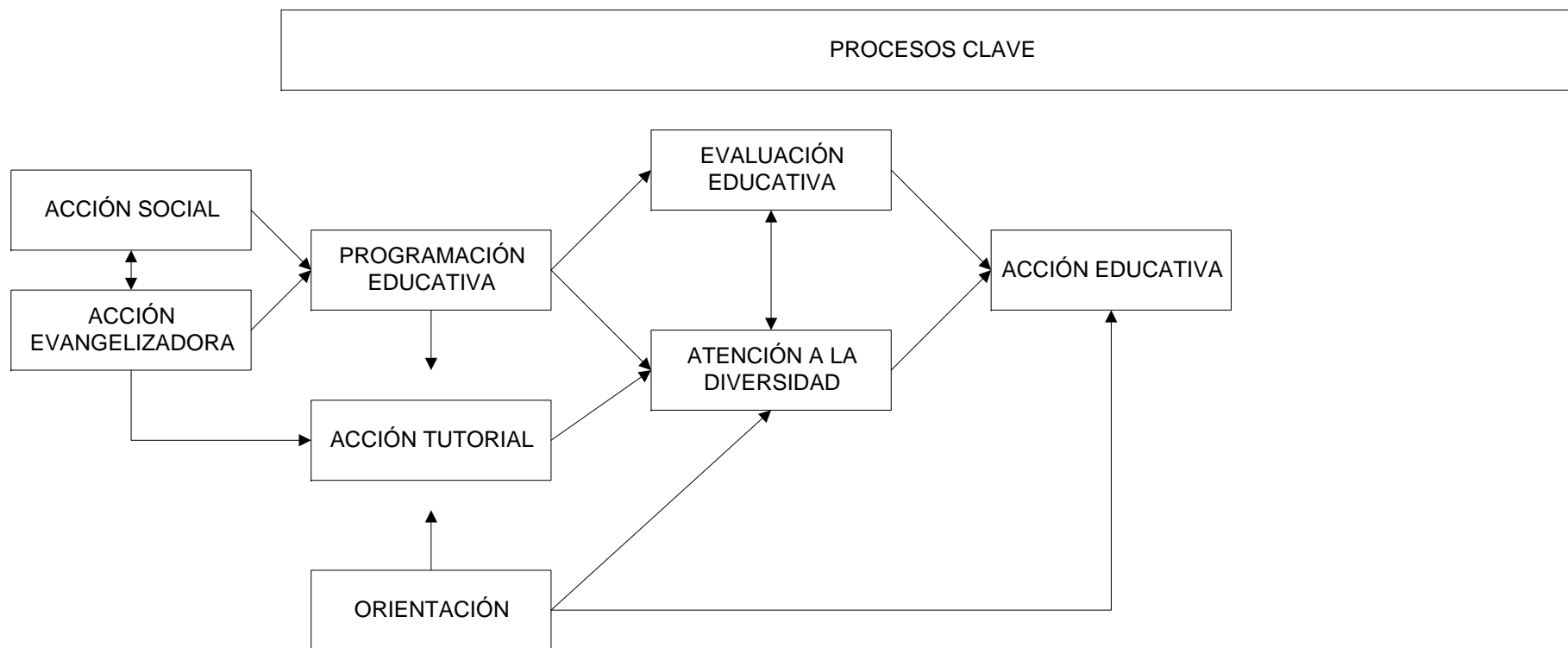
Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios





Manual de Calidad

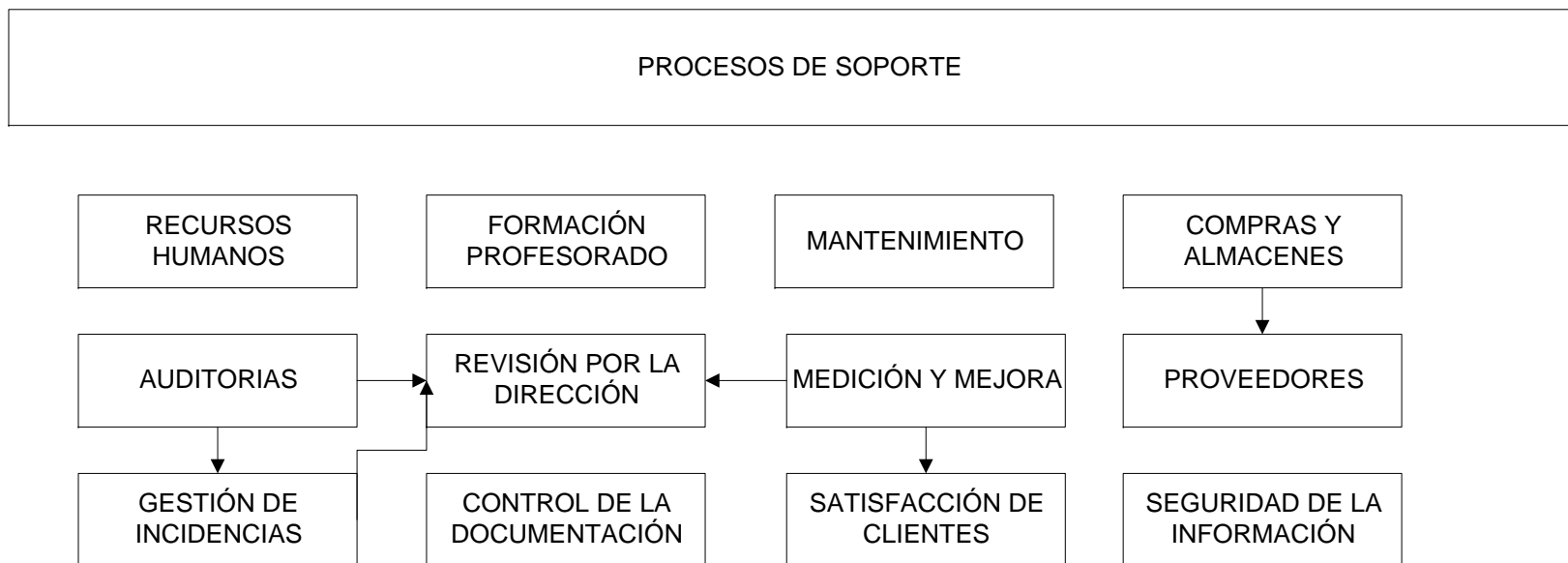
Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios





Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios





Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

Apartado de la norma ISO 9001	Título	Manual	Procesos
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Capítulos 1, 2, 3 y 4	CLO-PS-11 Control de la Documentación
5	Responsabilidad de la Dirección	Capítulos 3 y 5	CLO-PE-09 Revisión por la Dirección
6	Gestión de los recursos	Capítulo 6	CLO-PS-01 Recursos Humanos CLO-PS-03 Mantenimiento
7	Realización del producto/Servicio	Capítulo 7	CLO-PC-01 Atención a la Diversidad. CLO-PC-02 Orientación Educativa CLO-PC-03 Acción Educativa CLO-PC-04 Acción Tutorial CLO-PC-05 Acción Social CLO-PC-06 Evaluación Educativa CLO-PC-07 Programación Educativa
8	Medición, Análisis y Mejora	Capítulo 8	CLO-PS-02 Formación CLO-PS-06 Control y Gestión de Incidencias. CLO-PS-08 Satisfacción de Clientes. CLO-PS-10 Auditorías



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

2.3. DEFINICIONES.

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

3.1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

El Colegio Loyola de Oviedo viene dedicándose desde 1946 a la tarea de educar siguiendo las directrices marcadas por el fundador de la Orden, San José de Calasanz.

Está enclavado en la periferia de un barrio de clase media, que es el origen de una buena parte de los alumnos y alumnas del Colegio, y flanqueado por una amplia zona verde que transmite la impresión de amplitud y espacio abierto

Las estructuras, la organización y el personal del Centro se han ido adaptando a las exigencias cambiantes de la sociedad en la que nos insertamos, así como a la normativa legal que regula nuestra actividad, en un intento de ofrecer una educación de calidad. Contamos para ello con las instalaciones y el equipo humano necesarios en la consecución de este objetivo.

La Dirección del Colegio Loyola, además de perseguir la plena satisfacción de sus alumnos, padres, profesores y todas las personas que forman esta comunidad educativa, proporcionando unos recursos y un proyecto educativo adecuado a sus necesidades, ha decidido introducir en su Colegio una filosofía de mejora continua, adelantándose a las exigencias del mercado del sector educativo e implantando un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los modelos educativos aceptados en Europa y en el mundo occidental, con la reglamentación española y europea aplicable a la



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

educación y con el modelo de garantía de la calidad ISO 9000, que es base de certificación.

3.2. ORGANIZACIÓN

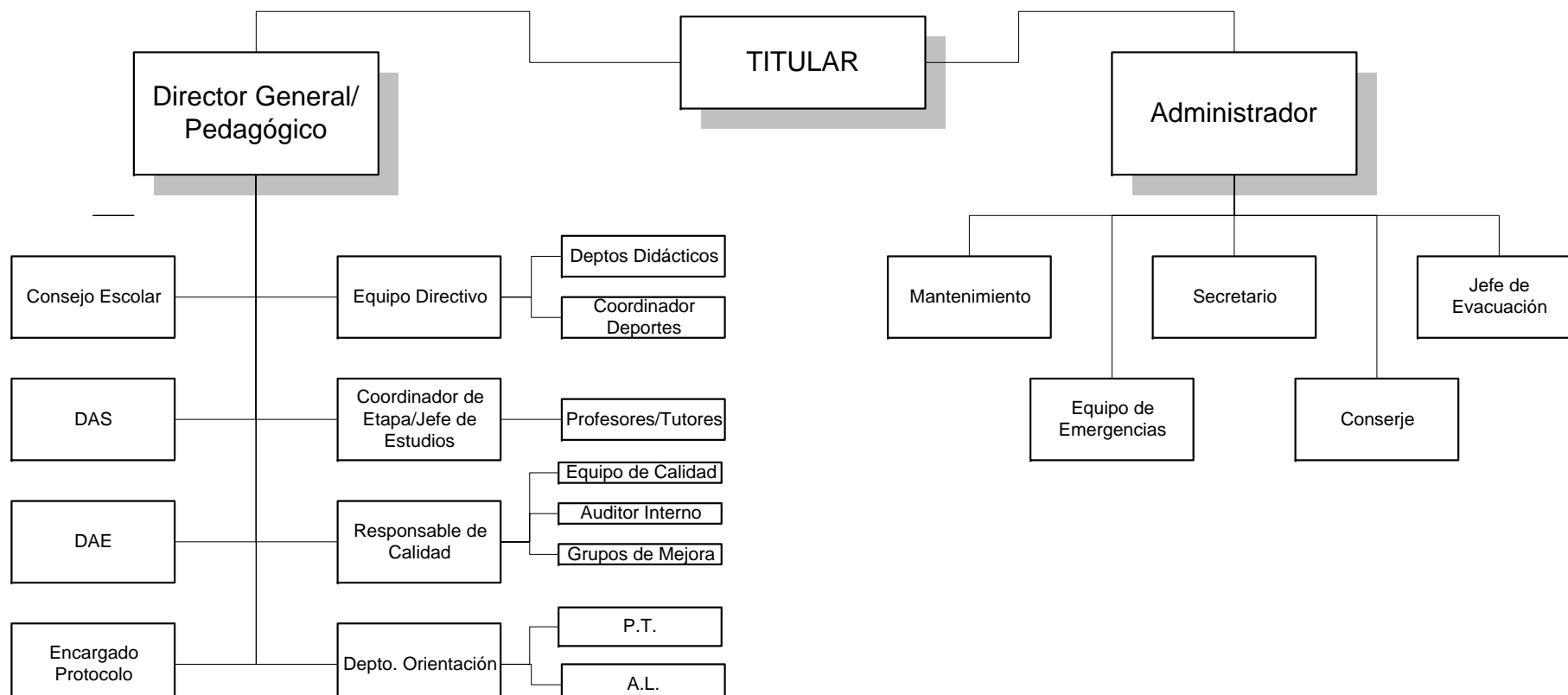
La estructura organizativa que se corresponde con las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LOYOLA DE OVIEDO se describe en el organigrama.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

Organigrama del Centro





Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

Las funciones y responsabilidades de cada puesto se describen en el REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR/Manual de Funciones y en los documentos propios del Sistema de Calidad (procedimientos).

3.3. MISIÓN VISIÓN Y VALORES (POLÍTICA DE CALIDAD)

La política de calidad del COLEGIO LOYOLA se ha establecido como la definición de la MISIÓN (razón de ser continuada del Centro), la VISIÓN (lugar estratégico que el Centro pretende alcanzar en el medio, largo plazo) y los VALORES (ideas, principios y puntos fuertes sobre los que el Centro se fundamenta para alcanzar la visión).

Además de la definición de la misión, visión y valores, el Centro establece como objetivos básicos e iniciales de su Política de Calidad la orientación hacia:

El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad educativa realizada por el COLEGIO LOYOLA .

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 queda expresada de la siguiente manera:



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

POLÍTICA DE CALIDAD DEL COLEGIO LOYOLA

Introducción:

El Colegio Loyola pertenece a la orden de los Padres Escolapios, fundada por San José de Calasanz. Nos dedicamos a la enseñanza, en Oviedo, desde el año 1946.

Misión:

La frase "Piedad y Letras", lema de la Orden, orienta la misión del Colegio en la oferta de una educación integral que pretende la obtención del saber científico y humanístico desde una visión cristiana de la existencia.

Servir a la sociedad, a la que pretende transformar a través de una escuela abierta, con especial atención a los alumnos y alumnas más desfavorecidos en cualquier aspecto, utilizando para ello los mejores medios humanos y materiales posibles.

Visión

Ser la principal referencia en Oviedo en cuanto a:

- La atención ajustada a las necesidades de cada alumna y alumno.
- La dedicación especial a los desfavorecidos en cualquier aspecto.
- Clima de cercanía entre profesores, alumnos y familias
- Formación religiosa y acción evangelizadora
- Todo ello manteniendo un alto nivel de rendimiento académico y logrando



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

en el alumnado la sensibilidad hacia y la implicación en las diferentes realidades sociales.

Valores:

Fomentamos los valores cristianos

- Responsabilidad, esfuerzo, sentido del deber y del trabajo.
- Respeto y solidaridad con los demás
- Formar personas con actitud reflexiva, crítica y abiertas a la trascendencia.
- Compromiso con la sociedad
- Educación para la paz y la justicia.
- Predisposición al diálogo



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

4.1. OBJETO.

Definir el Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LOYOLA y establecer la estructura documental que lo sustenta.

Establecer la utilización de los registros de calidad como herramientas de gestión del Sistema que permiten demostrar que los servicios prestados por el COLEGIO LOYOLA cumplen con los requisitos especificados y que el Sistema está implantado.

4.2. ALCANCE.

Este capítulo es de aplicación a la documentación, tanto interna como externa, que sirve de base al Sistema de Calidad de COLEGIO LOYOLA.

4.3. DESARROLLO.

4.3.1. Generalidades.

El Sistema de Gestión de Calidad está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, Manual de Calidad, Fichas de Proceso y formatos de registro, y de recursos que se establecen en el COLEGIO LOYOLA para llevar a cabo la gestión de la calidad de forma que se define el marco de operación que facilita la eficacia en el trabajo.

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a las funciones y actividades llevadas a cabo por el COLEGIO LOYOLA para la realización de las actividades definidas en el capítulo 3 del presente Manual.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

- La prevención de errores.
- La detección de los servicios defectuosos por las actividades desarrolladas por el COLEGIO LOYOLA.
- La corrección y mejora continuada de la calidad
- La demostración del cumplimiento de los requisitos de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LOYOLA de Oviedo está orientado al cumplimiento de todos los requisitos aplicables a las normas ISO 9001:2008 y los requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. Esto proporciona confianza a la Dirección en la efectividad del Sistema, en la progresiva reducción de defectos e indeficiencias, en el cumplimiento de los requisitos de calidad demandados y, por tanto, en el logro de la total satisfacción del cliente.

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

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

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

4.3.2. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el documento básico del Sistema de Gestión en el que se establecen la Política de Calidad (MVV) del COLEGIO LOYOLA y sus objetivos generales, las actividades necesarias para su consecución y las responsabilidades correspondientes.

La Política de Calidad (MVV) se establece explícitamente en el capítulo 3 del presente Manual.

En el capítulo 2 se incluye el objeto, ámbito de aplicación y el mapa de procesos en el que se representa de una manera gráfica la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema.

La sistemática para la gestión del Manual de Calidad se describe en el siguiente apartado.

4.3.2. Control de los documentos.

El Manual de Calidad es propiedad de COLEGIO LOYOLA y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito de la empresa, tal y como aparece en la portada del presente manual.

La difusión del Manual está sometida a la sistemática de control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad establecida en el CLO-PS-11 Control de la Documentación. El Coordinador de Calidad adquiere el compromiso de actualizar dichas copias con las sucesivas modificaciones del Manual.

El Coordinador de Calidad mantiene en archivo el ejemplar original vigente del Manual, así como la copia de las revisiones obsoletas de los capítulos del



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

mismo, por espacio de tres años, con indicación explícita de esta circunstancia sobre los mismos.

Cada página de cada capítulo de este Manual está identificada por el número de la edición vigente, la fecha de aprobación y el número de página dentro del conjunto al que pertenece. La modificación de un capítulo implica la emisión de una nueva edición del Manual en su totalidad y del capítulo 1.

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

Las Fichas de Procesos son documentos complementarios del Manual de Calidad en los que se describe, con el nivel de detalle en cada caso, el modo en el que debe llevarse a cabo los procesos contemplados en el Manual. Son documentos de aplicación general a los servicios prestados por el COLEGIO LOYOLA. Su objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las deficiencias e improvisaciones que pudieran dar lugar a problemas o desviaciones en el desarrollo de cada función.

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

4.3.3. Control de los registros de calidad

Todo el personal del Centro que realiza actividades relativas a la calidad es responsable de registrar los resultados de las mismas, de acuerdo a lo establecido en la documentación del Sistema.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

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

4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

CLO-PS-11 "Control de la Documentación"

5.1. OBJETO.

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

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

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

5.2. ALCANCE.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

Este capítulo es de aplicación a las actividades relacionadas con la Política y objetivos de calidad, identificación y planificación de recursos y revisión del Sistema por la Dirección.

5.3. DESARROLLO.

5.3.1. Compromiso de la Dirección.

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

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

La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos de la empresa y los requisitos de los clientes.

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

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

La realización de reuniones de Revisión del Sistema por la Dirección, según lo descrito en el apartado 5.3.6 de este capítulo.

5.3.2. Enfoque al cliente

La Dirección del COLEGIO LOYOLA se asegura que se satisfacen las necesidades y requisitos del cliente mediante:

- La identificación sistemática de tales requisitos.
- La planificación de la prestación del servicio y el análisis de la capacidad para cumplir los requisitos anteriores.
- El control de los procesos
- La evaluación de la satisfacción del cliente, mediante encuestas principalmente, con los servicios prestados.

Los clientes para el Centro se segmentan según el siguiente esquema:

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en procedimiento con referencia CLO-PS 06 Control y Gestión de Incidencias

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 CLO-PS 08 Satisfacción de Clientes.

5.3.3. Política de Calidad (MVV)

La Política de Calidad está formulada explícitamente por la Dirección del Centro en el capítulo 3 del presente Manual.

El compromiso de la Dirección con la Política implica la gestión de los medios necesarios para que la misma sea conocida, comprendida e implantada en todos los niveles de la organización, así como para asegurar que todos los requisitos son satisfechos y que se establecen los medios necesarios para la mejora continua.

Para la consecución de los objetivos generales de la Política, la Dirección establece anualmente objetivos específicos, fijando responsabilidades para su consecución, estableciendo los criterios de actuación y asignando los recursos necesarios.

Los objetivos específicos de calidad deben ser, en la medida de lo posible, medibles para poder comprobar su consecución y son revisados periódicamente por la Dirección.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

La Política y los Objetivos se revisan en las reuniones de Equipo Directivo y en la Revisión por la Dirección.

5.3.4 Planificación

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

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

- El establecimiento de objetivos de calidad adecuados a los servicios o actividades.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.
- La orientación hacia la mejora continua, tanto en el establecimiento de los objetivos como en la planeación para su consecución.
- El resultado de esta planificación se recoge en la programación anual del Centro, según se define en el proceso CLO-PS 07 Medición y Mejora, y CLO-PS 09 Revisión por la Dirección.

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

5.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.3.5.1. Responsabilidad y autoridad



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

En el capítulo 3 del presente Manual se define la organización del COLEGIO LOYOLA de Oviedo, estableciéndose cuales son las funciones y responsabilidades dentro de la organización.

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

5.3.5.2. Representante de la dirección (Coordinador Calidad)

Para la adecuada gestión del Sistema, la Dirección nombra a un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

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

Así mismo, el equipo directivo añade a sus funciones el seguimiento del Sistema:

- Definición y seguimiento de los objetivos de Calidad establecidos por el COLEGIO LOYOLA.
- Revisión del histórico de No Conformidades relacionadas con la Calidad.
- Análisis y establecimiento de las acciones correctivas y preventivas oportunas, especialmente ante la aparición de no conformidades críticas.
- Revisión y seguimiento de los objetivos anuales.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

- Seguimiento del programa de formación.
- Colaborar con la Dirección en la realización de la Revisión del Sistema de Calidad.
- Revisión de la documentación del Sistema de Calidad.
- Análisis de la Satisfacción de los Clientes, Reclamaciones y quejas.

Seguimiento y Medición de Procesos

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

5.3.6. Comunicación Interna.

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

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

Igualmente, la dirección del centro utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.3.7. Revisión por la Dirección

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

Esta revisión incluye los siguientes aspectos:



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

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

5.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

CLO-PS-06 Control y Gestión de Incidencias
CLO-PS-07 Medición y Mejora

6.1. OBJETO.

Definir las actividades realizadas por el COLEGIO LOYOLA para identificar y proporcionar los recursos adecuados para la ejecución de las actividades



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

planificadas, implantar y mantener el Sistema y alcanzar los objetivos propuestos.

Definir la infraestructura desarrollada por el COLEGIO LOYOLA para lograr la conformidad del servicio con los requisitos de los clientes.

6.2. ALCANCE.

Este capítulo es de aplicación a las actividades de detección de necesidades y facilitación de recursos, tanto propios, como ajenos, materiales o humanos necesarios para alcanzar los objetivos del Sistema y la prestación del servicio educativo.

6.3. DESARROLLO

6.3.1. Provisión de recursos

La Dirección proporciona los recursos necesarios, materiales y humanos para implantar y mantener el Sistema de Calidad de forma continua, asegurando la mejora permanente de los procesos y el logro de la satisfacción de los clientes. Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas, la Dirección asegura:

- Personal propio con la formación y competencia adecuadas al trabajo a realizar e
- Instalaciones y equipos necesarios para realizarlo.

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

6.3.2. Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio educativo debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. La Dirección define los requisitos de cualificación para todos los puestos de trabajo y se define en el documento RRI y su anexo de fecha 16.06.05 y en el Manual de Funciones

Planificación de la formación

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

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

Todo el proceso de formación se describe en el documento CLO-PS 02 Formación

6.3.3. Infraestructura

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

- edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- equipos para los procesos, (tanto hardware como software).

6.3.4. Ambiente de Trabajo

La Dirección del COLEGIO LOYOLA es la responsable de proporcionar las condiciones de seguridad e higiene en las instalaciones en las que se encuentra ubicado el Centro, garantizando en la medida de lo posible un ambiente de trabajo adecuado.

Esto permitirá realizar funciones con total satisfacción, garantizando un resultado positivo en el servicio prestado.

Los métodos de trabajo utilizados son actuales, participativos y abiertos, centrados en la organización y participación de numerosas reuniones internas con el fin de facilitar la comunicación.

En los métodos de trabajo que se utilizan en el COLEGIO LOYOLA se intenta involucrar a la totalidad del personal para que, en todo momento, se sientan parte de la empresa e integrados en el sistema de trabajo.

6.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

CLO-PS-01. Recursos Humanos

CLO-PS-02 Formación

CLO-PS 03- Mantenimiento.

7.1. OBJETO.

El objeto de este capítulo es describir la sistemática empleada para la identificación, planificación, desarrollo y control de los procesos operativos como medio para garantizar que los servicios prestados por el COLEGIO LOYOLA a sus clientes se desarrollan conforme a lo establecido en los



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

documentos correspondientes y, por tanto, cumplirán los requisitos especificados, implícitos o explícitos y legales, con el fin de prevenir la prestación de servicios no conformes.

Del mismo modo, se pretende implantar los cauces más adecuados para establecer la comunicación con el cliente acerca de la evolución de los servicios prestados o cualquier otra información que éste requiera o proporcione, con el objetivo último en todos los casos de conseguir su satisfacción.

7.2. ALCANCE.

Este capítulo es de aplicación a los procesos clave desarrollados por el COLEGIO LOYOLA para la prestación de los servicios educativos.

7.3. DESARROLLO.

7.3.1. Planificación de la realización del servicio.

La planificación de los procesos en el COLEGIO LOYOLA es realizada a partir del análisis de las necesidades de los clientes, las empresas y la sociedad, o la modificación de los existentes, debidas a cambios en las actividades operativas, en la legislación aplicable o por requerimientos de los clientes.

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

- El establecimiento de objetivos de calidad adecuados a los nuevos servicios o actividades y sus requisitos.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los nuevos requisitos, las actividades de



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

control y supervisión necesarias y las necesidades de formación que se generen.

- La aplicación de los documentos del Sistema de Calidad permanentemente actualizados y la incorporación de los registros del Sistema necesarios.
- La aplicación de las especificaciones de compra, donde se establecen los requisitos de los materiales y/o productos, así como la planificación de toda la gestión de las compras.
- La planificación de la gestión de presupuestos y contratos.

7.3.2. Procesos relacionados con el cliente.

7.3.2.1. Determinación y revisión de los requisitos del servicio.

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

7.3.2.2. Comunicación con los clientes.

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

7.3.3. Diseño y Desarrollo.

Tal y como se comenta en el alcance del sistema, este punto no es de aplicación por lo que no ha sido desarrollado.

7.3.4. Compras.

7.3.4.1. Proceso de Compras.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

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

7.3.4.2. Información de las Compras.

Los documentos de compras son revisados y aprobados antes de su envío al proveedor seleccionado con el objeto de comprobar que quedan claramente definidos los requisitos del producto o servicio solicitado.

7.3.4.3. Verificación de los productos comprados.

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

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

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

7.3.5. Producción y Prestación del Servicio.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

7.3.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio.

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

El personal que interviene es responsable de realizar las actividades conforme a lo descrito en la documentación controlada del Sistema de Calidad y de identificar y comunicar cualquier no conformidad que pudiera presentarse, para su tratamiento conforme a lo descrito en el capítulo 8 del presente Manual.

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

Las actividades de supervisión de los procesos se basan fundamentalmente en la formación y experiencia del personal que las realiza y en las revisiones de los registros generados en las operaciones. Los procesos se supervisan durante la realización de las actividades o al final de las mismas.

El proceso general de realización de los servicios prestados por el COLEGIO LOYOLA se describe en el capítulo 2 del presente Manual.

7.3.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Todos los procesos están sometidos a actividades de seguimiento y medición y solamente el TRABAJO EN EL AULA es susceptible de ser validado. Actualmente dicho proceso está validado por:



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

- Aprobación por la Administración de nuestros documentos de Planificación presentados al inicio de curso
- Aprobación por la Dirección de la Memoria Final
- La cualificación y la experiencia del personal,
- La metodología docente.
- Los recursos didácticos empleados

Además de lo anteriormente expuesto, la inspección educativa periódicamente realiza visitas de seguimiento al centro para comprobar el grado de adecuación en el desarrollo del proceso docente.

Cuando se detecten deficiencias en este sentido se determinará el método de revalidación del mismo.

7.3.5.3. Identificación y Trazabilidad

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

7.3.5.4. Propiedad del cliente

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

7.3.5.5. Preservación del Producto.

Los documentos e información resultado de la prestación de los servicios son conservados en condiciones para asegurar su preservación.

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

No es de aplicación



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

CLO-PC-01 Atención a la Diversidad
CLO-PC-03 Acción Educativa
CLO-PC-06 Evaluación Educativa
CLO-PC-07 Programación Educativa
CLO-PS 04 Compras y Almacenes
CLO-PS 05 Selección de Proveedores

8.1. OBJETO.

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

También se pretende definir la sistemática para la gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas y realización de auditorías internas del Sistema como herramientas del Sistema que permiten:

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

8.2. ALCANCE.

Este capítulo es de aplicación a todas las actividades realizadas por el COLEGIO LOYOLA y que afecten a la calidad final del servicio prestado.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

8.3. DESARROLLO.

8.3.1. Generalidades.

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

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

Así mismo, cualquier función de la empresa puede detectar la necesidad de establecer acciones correctivas y/o preventivas.

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

8.3.2. Medición y Seguimiento.

8.3.2.1. Satisfacción del Cliente.

Dentro del Sistema de Calidad se contemplan métodos para conocer la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de los requisitos.

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

8.3.2.2. Auditoría Interna.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

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

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

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

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

Deben mantenerse registros de las auditorías internas y de sus resultados.

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

El CLO-PS 19 Auditorías, procedimiento en el que se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

8.3.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos y del servicio.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

Los controles a realizar para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente y con los requisitos legales se llevan a cabo a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio y están recogidos en los procedimientos correspondientes a su control.

En general, el Coordinador de Calidad y el CLO-PS 07 Medición y Mejora, define los criterios de medición de los procesos desarrollados. A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con el Equipo Directivo, determinará anualmente los objetivos a alcanzar y en función de estos, los criterios de aceptación / rechazo que finalmente determinen la eficacia de los procesos.

Los resultados de los indicadores se analizan trimestralmente con el fin de detectar desviaciones u oportunidades de mejora. Las conclusiones quedan recogidas en el acta de reunión correspondiente.

En el caso de que los resultados no sean satisfactorios (valor conforme) se abrirá la correspondiente acción correctiva, tras el análisis de la causa.

8.3.3. Control del Producto No Conforme

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

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

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



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

8.3.4. Análisis de Datos

El Sistema de Calidad implantado en el COLEGIO LOYOLA prevé los mecanismos para realizar el análisis de datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del mismo, conocer la percepción de los clientes sobre la conformidad con los requisitos y detectar oportunidades de mejora.

8.3.5. Mejora

8.3.5.1. Mejora Continua

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

El análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del Sistema por la Dirección son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

8.3.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas.

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

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

8.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

CLO-PS 06 Control y Gestión de Incidencias.



Manual de Calidad

Colegio Loyola - Oviedo
PP. Escolapios

CLO PS 08 Satisfacción de Clientes.
CLO-PS 09 Revisión por la Dirección.
CLO-PS 10 Auditorias.

Revisado y Aprobado por el Equipo Directivo

Enrique Alba Peláez

En Oviedo, a 9 de Marzo de 2009