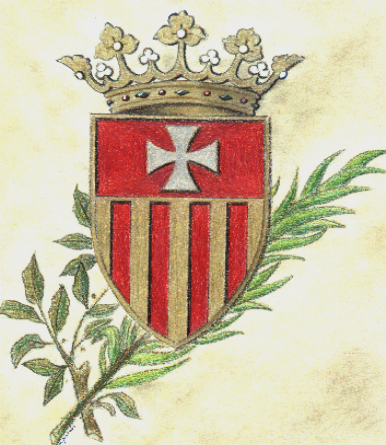
Sistema de Gestión de la Calidad

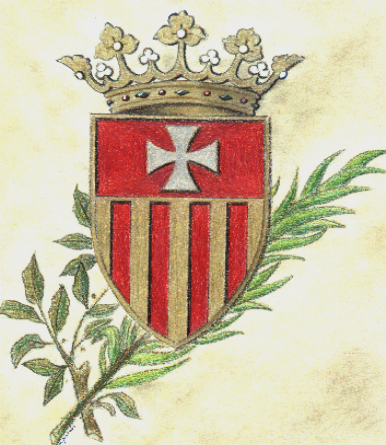


**COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS**

**MANUAL DE CALIDAD**

Revisión 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: Dirección | REVISADO POR:  Grupo Coordinador de Calidad | APROBADO POR:  Grupo Coordinador de Calidad |
| FECHA: 15-05-15 | FECHA: 18-05-15 | FECHA: 18-05-15 |
| Este documento es propiedad de COLEGIO S.JOSÉ, MM. MERCEDAIRAS quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito del COLEGIO SAN JOSÉ (MM. MERCEDARIAS). | | |



**INTRODUCCIÓN**

**SECCIÓN I**

###### MAC

#### CAPÍTULO 1

##### Índice General

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sección** | | **Cap.** | **Título** |
| I | Introducción | 1 | Índice General |
| 2 | Control de modificaciones |
| II | ***Principios Generales*** | 1 | Política de la Calidad |
| 2 | Objeto y Campo de Aplicación |
| 3 | Enfoque al Cliente y requisitos legales |
| 4 | Los Procesos para la Gestión de la Calidad |
| 5 | La Organización |
| ***III*** | ***Procesos para la Mejora de la Calidad*** | 1 | Planificación Estratégica de la Calidad |
| 2 | Medición y seguimiento de los procesos |
| 3 | Control de incidencias |
| 4 | Acciones Correctivas y Preventivas |
| 5 | Auditorías Internas de la Calidad |
| ***IV*** | ***Procesos para la Educación*** | 1 | Los Procesos Estratégicos |
| 2 | Los Procesos Clave |
| 3 | Los Procesos Soporte |
| ***V*** | ***Procesos de soporte para la Gestión de calidad*** | 1 | Control de la documentación |
| 2 | Control de registros de Calidad |
| 3 | Gestión de los recursos humanos |
| 4 | Infraestructura y Ambiente de trabajo |

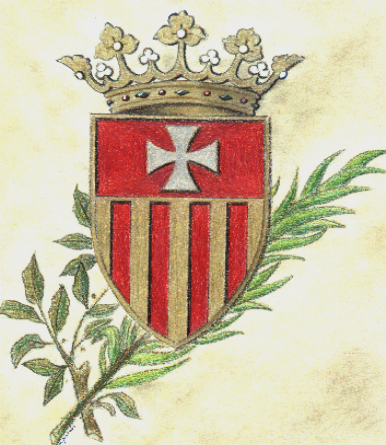
#### CAPÍTULO 2

##### Control de Modificaciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sección | Capítulo | Naturaleza de la modificación | Fecha | Rev. |
| Todos | Todos | Revisión Inicial del documento | 10/05/04 | 0 |
| Todos | Todos | Informe Auditoría interna | 03/06/04 | 1 |
| II | 5 | Cambio estructura organizativa | 05/05/05 | 2 |
| ANEXO I |  | Modificación Fichas Proceso | 17/02/05 y 30/03/05 | 2 |
| ANEXO II |  | Modificación indicadores | 18/02/05 | 2 |
|  |  |  |  |  |
| II | 1 | Concreción de objetivos en la Política de Calidad | 01/06/05 | 3 |
|  |  |  |  |  |
| IV | 1 | Cambio en la codificación de documentos y registros. | 01/06/05 | 3 |
|  |  |  |  |  |
| II | 1 | Supresión de objetivos anuales en el MAC  Cambio de “Boletín informativo” por “página web”. | 25/01/06 | 4 |
| II | 4 | Revisión de procesos clave | 25/01/06 | 4 |
| II | 5 | Modificación del organigrama | 25/01/06 | 4 |
| Todos | Todos | Cambio de las referencias a los anexo 1 (Fichas de proceso) y 2 (PSM) por “Medición de Procesos” | 25/01/06 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sección | Capítulo | Naturaleza de la modificación | Fecha | Rev. |
| Anexo I y Anexo II | Todos | Eliminación de este anexo del MAC, e inclusión en el documento “Medición de procesos”. | 25/01/06 | 4 |
| Sección II  Sección II | 5  4 | Cambios en el organigrama: nueva Secretaria  Inclusión interrelación de procesos en el mapa de procesos (Informe Auditoría Interna) | 16/02/07  29/05/07 | 5  6 |
| Sección II | 5 | Organigrama: jerarquía del GCC, E.Pastoral y Consejo Escolar (Informe Auditoría Interna) | 29/05/07 | 6 |
| Sección II | 3 | Requisitos legales: mención a la documentación externa (Informe Auditoría Interna) | 29/05/07 | 6 |
| Sección IV  Sección II  Sección IV | 2  5  3 | Procesos clave: sustitución del documento “Medición de Procesos” por la correspondiente ficha de proceso.  Cambio en el organigrama  Desarrollo del PS02 | 29/05/07  13/05/08  13/05/08 | 6  7  7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sección | Capítulo | Naturaleza de la modificación | Fecha | Rev. |
| II | 1 | Se añade el compromiso de mejora continua en la política de calidad. | 06/04/10 | 8 |
| II | 2 | Modificación de la versión de la norma de referencia ISO 9001-2008 | 06/04/10 | 8 |
| II | 4 | En el PE-01 se añade el plan de convivencia.  En el PE-03 se cambia el título por dirección y planificación y se le añade el subproceso organización de personal.  En el PC-07 se añade el sistema de gestión de calidad  En el PS-01 se añade Seguridad del personal | 10/03/11 | 9 |
| II | 1 | Se cambia la política de calidad | 09/02/12 | 10 |
| II  Portada  II  III  Todas  II  III | 1  Portada  4  1  Todos  1  3 y 4 | Se añade mejora continua y requisitos legales en política de calidad  Se añade el número de revisión  Se cambian las funciones del proceso PE 03 Dirección y Planificación  Añadimos propuestas de mejora y realización en Septiembre del Informe de Revisión por la Dirección  Se modifica gran parte de MAC atendiendo a los cambios realizados en Documentos del Centro.  Se modifica la política de calidad.  Cambios debido a las modificaciones realizadas en los documentos PM 2, PM 3, PM 4 | 22/05/12  24/04/13  5/05/15  15/05/15 | 11  12  12  13 |
| II | 5 | Se añade “Coordinador de Etapa” al organigrama.  Se añade “Coordinador de Actividades Complementarias” al Organigrama.  Se añade “Auxiliar de Conversación” al Organigrama. | 16/05/16  1/02/17  1/02/17 | 13  13 |



**PRINCIPIOS GENERALES**

**SECCIÓN II**

###### MAC

#### CAPÍTULO 1

**POLÍTICA DE CALIDAD:**

Además de la definición de la misión, visión y valores, el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS establece como objetivos básicos 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS
* La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS.
* La mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

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

**AMAR, EDUCAR, LIBERAR.**

**MISIÓN AMAR**

Desde el **AMOR** ofrecemos a nuestros alumnos/as una **educación integral** en su dimensión humana y cristiana. Formamos a nuestros niños/as para que sean personas íntegras, que desarrollen y potencien sus cualidades humanas y espirituales. Desde la pedagogía del amor incentivamos esta labor y la extendemos a todos los agentes miembros de nuestro colegio: Alumnos/as, padres, profesores, personal de administración y servicio, todos los que tienen vinculación con nosotros y con los cuales queremos formar una verdadera familia.

**VISIÓN EDUCAR**

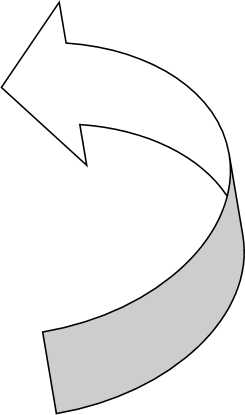
Deseamos ser un Centro plenamente integrado en su comunidad y con personas comprometidas en su labor educativa. Ser un espacio para la acogida, la cercanía la alegría y el espíritu de familia.  
Es por ello que nos gustaría ser percibidos como un centro que:

* Apuesta por una educación personalizada, que acompaña a cada uno según sus necesidades creando el ambiente humano que favorece la maduración individual.
* Ofrece, en un clima de colaboración y apertura, una educación e instrucción que buscan una mejora constante de su calidad.
* Pretende potenciar los aspectos fundamentales de la persona a la luz del Evangelio, formando personas capaces de vivir un **compromiso evangélico** transformador de la realidad.
* Fomenta la innovación educativa en todas las facetas del Colegio, con especial incidencia en el bilingüismo a punto de implantar y la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación para aprender a vivir en la cultura de los medios de comunicación y a convivir en el mundo de las redes sociales.
* Desarrolla hábitos y actitudes de colaboración y solidaridad entre sus alumnos, buscando un ambiente que favorezca el estudio.

**VALORES LIBERAR**

Como Mercedarias, nuestra labor educativa tiene como principal valor: el de la **LIBERTAD,** por eso trabajamos por transmitir, junto con un muy buen nivel académico, todos aquellos valores (tolerancia, respeto, lealtad, comprensión, perdón, esfuerzo, responsabilidad, afán de superación, sinceridad, coherencia y motivación) que nos humanizan y hacen feliz. Nuestro objetivo es hacer de nuestros niños/as, personas verdaderamente libres, capaces de tomar decisiones coherentes, orientadas hacia progresivos compromisos que dan sentido a la vida.

**POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS**



Los valores que configuran el comportamiento del personal del Centro son fundamentalmente humanos, que intentamos transmitir a nuestros alumnos y padres, considerándolos como personas y no como un número más, de manera que tanto la relación profesor alumno, profesor- profesor, profesor - Titularidad y profesor - padre se hace dentro de un ámbito familiar que posibilita el conocer a los demás y su problemática personal, intentando de esta manera, ayudarle todo lo posible.

El Colegio San José MM. Mercedarias difunde la política de Calidad en las reuniones del Claustro, en la página web, en el Consejo Escolar, etc.

#### 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS.

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 prestación de servicios educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria*

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

* El diseño y desarrollo de actividades formativas regladas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza reglada quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos.
* El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación a la no necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de alumnos y procesos.
* La validación de los procesos puesto que la conformidad de los procesos puede comprobarse con actividades de verificación y evaluación.
  1. **NORMA DE REFERENCIA**
* UNE EN ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

#### CAPÍTULO 3

##### Enfoque al Cliente y Requisitos Legales

**3.1. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS**

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

En el proceso educativo encontramos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Clientes** | Alumnos  Familias |
| **Clientes Internos** | Personal (docente y no docente) |
| **Partes interesadas** | Titularidad  Administración  Entorno Social |

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

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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/trimestral/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia **PM 3 “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

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 Colegio San José MM. Mercedarias.

**3.3. REQUISITOS LEGALES**

COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS en un documento según define el manual de procedimiento **PM 1 Gestión de la Estructura Documental**. Además estos requisitos son tenidos en cuenta en la planificación y desarrollo de los procesos aplicados por el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS para la prestación de los servicios educativos.

La documentación externa necesaria para cumplir con la legislación vigente se puede ver en las siguientes páginas web:

[www.juntadeandalucia.es/educación](http://www.juntadeandalucia.es/educación)

[www.juntadeandalucia.es/averroes](http://www.juntadeandalucia.es/averroes)

[www.juntadeandalucia.es/inspector](http://www.juntadeandalucia.es/inspector)

[www.juntadeandalucia.es/educación/portalseneca](http://www.juntadeandalucia.es/educación/portalseneca)

#### 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 a COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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 identifican los procesos necesarios para la gestión de la calidad y su aplicación a través de COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS.
* Se determina la secuencia e interacción de los procesos
* Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
* Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
* Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos
* Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

**4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

* **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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS

* **Procesos Clave.**

Procesos de operación y control desarrollados por el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por el Colegio San José MM. Mercedarias, 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS.

Además de estos tres tipos de procesos, el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS aplica un proceso de mejora continua a todos ellos, los cuales se gestionan según se define en la FICHA DE PROCESO “GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA (CALIDAD)”, cuyo diagrama se expone a continuación:



El COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS entiende que el Proceso Gestión de Calidad está interrelacionado con todos los procesos identificados en el Mapa.

**4.2.1. El Mapa de Procesos**

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, claves y soportes identificados por el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS se define a continuación:

**MAPA DE PROCESOS   
COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS**

PROYECTO

EDUCATIVO DE CENTRO

APLICACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE

GESTIÓN

PRESUPUESTARIA

DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN

ACCIÓN

PEDAGÓGICA

ORIENTACIÓN

Y ACCIÓN

TUTORIAL

A. EXTRAESCOLARES

A. COMPLEMENTARIAS

SERVICIOS COMPLEM.

PASTORAL

ORIENTACIÓN

ACTIVIDADES DEL AMPA

SECRETARÍA

Y DOCUMENTACIÓN

GESTIÓN DE

RECURSOS

HUMANOS

MARKETING EDUCATIVO

ADMINISTRACIÓN Y

RECURSOS ECONÓMICOS

MANTENIMIENTO

DE INSTALACIONES

* + 1. **El Catalogo de Procesos**

La definición completa de todos los Procesos incluidos en los diferentes procesos estratégicos, clave y soporte indicados 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 GENERAL DE PROCESOS EDUCATIVOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | **Título** |
| PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE) | |
| PE.1 | **APLICACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE** |
| * **Ley educativa vigente y publicación en BOE/BOJA.** * **Comunicación de la Administración** * **Información de la Dirección** * **Documentos y registros externos al Centro relacionados con el alumnado.** |
| PE.2 | **PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO** |
| * **Elaboración del Proyecto por parte de la Comunidad Educativa.** * **Aprobación por el Consejo Escolar.** * **Aplicación del Proyecto Educativo en cada sector de la Comunidad Educativa.** |
| PE.3 | **DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN** |
| * **Aplicación del Ideario** * **Planificación de la Dirección.** * **Planificación de la Jefatura de Estudios.** |
| PE.4 | **GESTIÓN PRESUPUESTARIA** |
| * **Conciertos y autorizaciones de la Administración.** * **Cumplimiento de los requisitos.** * **Justificación de las partidas recibidas.** * **Aprobación en Consejo escolar y remisión a la Administración.** |

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESOS CLAVES (PC) | |
| PC. 1 | **ACCIÓN PEDAGÓGICA** |
| * **Programación anual** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Reuniones de Equipos Docentes.** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final).** |
| PC. 2 | **ACCIÓN TUTORIAL** |
| * **Orientación de tutorías del Dpto. de Orientación.** * **Programación de tutorías.** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Reuniones de Equipos Docentes.** * **Reuniones con padres.** * **Tutorías individuales con alumnos/as.** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final).** |
| PC.3 | **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** |
| * **Programación (Aprobación Consejo Escolar y Delegación).** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Evaluación de la programación (Memoria Final)** |
| PC.4 | **PASTORAL** |
| * **Programación de Pastoral: convivencias, celebraciones, campañas, etc.** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Evaluación de la programación (Memoria Final).** |
| PC.5 | ORIENTACIÓN |
| * **Programaciones de Orientación (orientadora, psicóloga y logopeda).** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Realización de pruebas psicopedagógicas.** * **Información a padres.** * **Organización de charlas/talleres en ESO.** * **Protocolos de actuación.** * **Citas de padres.** * **Evaluación de las programaciones (Memorias Finales).** |

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESOS SOPORTE (PS) | |
| PS.1 | GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS |
| * **Selección del personal.** * **Formación del personal.** * **Convivencias del personal del Centro.** * **Contratos, nóminas, seguros sociales e IRPF.** * **Seguridad del personal.** |
| PS.2 | **SECRETARÍA Y DOCUMENTACIÓN** |
| * **Programación anual** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Matriculación.** * **Expedientes de alumnos.** * **Becas.** * **Títulos.** * **Libros de escolaridad.** * **Gestión de los archivos.** * **Registro de entrada y salida de documentos.** * **Distribución del correo** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final)** |
| PS.3 | **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES** |
| * **Programación anual** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Limpieza de instalaciones.** * **Renovación de material.** * **Reparaciones.** * **Conservación.** * **Obras de mejoras** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final)** |
| PS.4 | ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS ECONÓMICOS |
| * **Programación anual** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Contabilidad.** * **Relaciones con los bancos.** * **Gestión de cobros y pagos.** * **Gestión de compraventas.** * **Subvenciones.** * **Relaciones y despacho con la Administración.** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final)** |
| **PS.5** | **ACTIVIDADES DEL AMPA** |
| * **Programación anual AMPA** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Subvención actividades complementarias.** * **Información a socios.** * **Dotación de recursos.** * **Actividades culturales.** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final)** |
| **PS.6** | **MARKETING EDUCATIVO** |
| * **Programación anual MARKETING** * **Aplicación de la programación.** * **Seguimiento de la programación.** * **Elaboración y distribución de circulares.** * **Mantenimiento de la página web.** * **Sistema de Gestión de Calidad.** * **Evaluación de la Programación (Memoria Final).** |

#### CAPÍTULO 5

##### La Organización

**5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La estructura organizativa del COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS se refleja en el siguiente organigrama:

**5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

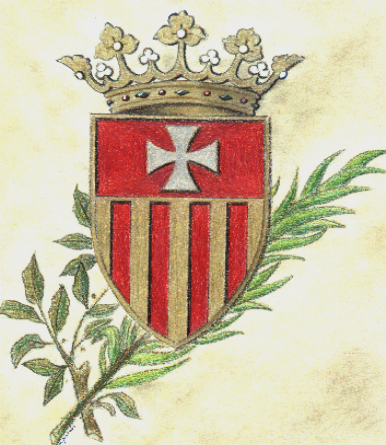
La responsabilidad y autoridad de las distintas funciones que aparecen en el organigrama vienen explicadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del centro.

**5.3. COMUNICACIÓN INTERNA**

La dirección de COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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 de COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.



**SECCIÓN III**

**PROCESOS PARA LA**

**MEJORA DE LA CALIDAD**

###### MAC

#### 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS

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

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

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

**1.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

Durante el curso (trimestralmente) el Grupo Coordinador de Calidad y el Equipo Directivo revisan el Sistema de Calidad, recogiendo en sus actas los siguientes aspectos:

* Política de Calidad.
* Análisis del Plan de Mejora.
* Análisis del Plan de Seguimiento y Medición.
* Análisis de Reclamaciones de Clientes.
* Análisis de No Conformidades.
* Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
* Análisis de seguimiento a proveedores.
* Análisis de Acciones Correctivas y Preventivas
* Análisis de la eficacia de acciones formativas.
* Análisis de resultados de auditorías.
* Nivel de Consecución de los Objetivos Generales en la visión del Centro.

Anualmente (En Septiembre) la Dirección del Colegio San José MM. Mercedarias 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:

|  |
| --- |
| **PARTE 1: INTRODUCCIÓN.**  **PARTE 2: CONCLUSIONES GLOBALES SOBRE EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PERIODO.**  2.1 Política de Calidad.  2.2 Análisis del Plan de Mejora.  2.3 Análisis del Plan de Seguimiento y Medición.  2.4 Análisis de Reclamaciones de Clientes.  2.5 Análisis de No Conformidades.  2.6 Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.  2.7 Análisis de seguimiento a proveedores.  2.8 Análisis de Acciones Correctivas y Preventivas  2.9 Análisis de la eficacia de acciones formativas.  2.10 Análisis de resultados de auditorías.  2.11 Nivel de Consecución de los Objetivos Generales en la visión del Centro.  **PARTE 3: 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 MEJORAque el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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 Colegio San José MM. Mercedarias y año en curso.

Para dinamizar y desplegar dichos planes de mejora, la Dirección de COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS impulsa la participación 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.

#### CAPÍTULO 2

##### Medición y Seguimiento de los Procesos

El COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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

El COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS tiene definida una batería de indicadores (**Plan de Seguimiento y Medición)** 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.

#### 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.

El COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación no conforme:

1.- No conformidades relacionadas con el nivel educativo esperado de un alumno.

2.- No conformidades relacionadas con los procesos de prestación del servicio.

Para estos casos el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS tiene definidos procedimientos documentados para:

1. Identificar y documentar las No Conformidades detectadas.

2. Evaluar las No conformidades.

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 No Conformidad ha sido resuelta.

Como tratamiento de una No Conformidad, el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS entiende las actividades encaminadas a determinar cómo la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los cliente y el personal, para poder determinar las acciones más adecuadas que para solucionar los efectos negativos que ésta pudiese llevar asociados.

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

En este Manual la Gestión de Incidencias está reflejada en el documento anexo **PM2 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**.

Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de un registro de Incidencia (R.N.C) por cada incumplimiento que aparezca, el establecimiento de unas medidas de control, la posterior gestión de los registros y el análisis del histórico de las incidencias ocurridas. Como consecuencia de este proceso se determinarán las pertinentes acciones correctivas y preventivas, según define el **PM4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

#### CAPÍTULO 4

##### Acciones Correctivas y Preventivas

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

**1. Reacción ante los problemas**

Actuación después de la aparición de una incidencia (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.

El COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de estas acciones, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riegos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

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

# Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de un registro de reclamación (R.R.C) por cada reclamación que se reciba. Como consecuencia de este proceso se determinarán las pertinentes acciones correctivas y preventivas según define el PM4 Acciones Correctivas y Preventivas, ya mencionado en el capítulo anterior.

#### CAPÍTULO 5

##### Auditorías Internas de la Calidad

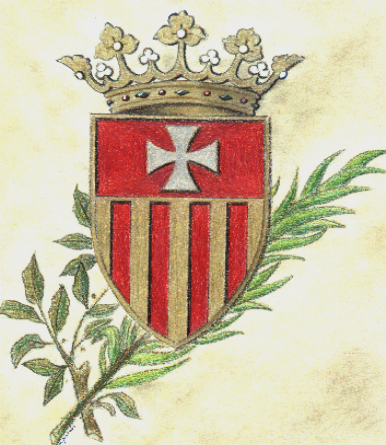
Para determinar si todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad han sido adecuadamente planificadas, están implantadas y mantenidas al día, están sometidas a mejora continua y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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 SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS ha establecido el procedimiento documentado adecuado en el anexo **PM5 Auditorías Internas** 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 Grupo Coordinador de Calidad.

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos al COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS.



**SECCIÓN IV**

**PROCESOS PARA LA**

**EDUCACIÓN**

###### MAC

#### CAPÍTULO 1

##### Procesos Estratégicos

**Proceso Estratégico PE.1:APLICACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE.**

Consiste en llevar a cabo las directrices legales e internas por parte de Dirección. Por tanto, se aplicarán la normativa en estas cuatro direcciones:

* Ley educativa vigente y publicación en BOE/BOJA.
* Comunicación de la Administración
* Información de la Dirección
* Documentos y registros externos al Centro relacionados con el alumnado.

**Proceso Estratégico PE.2: PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO.**

Pretende definir las directrices de funcionamiento que se aplicarán en el Colegio San José MM. Mercedarias para la implantación del Proyecto Educativo en tres direcciones:

* Elaboración del Proyecto por parte de la Comunidad Educativa.
* Aprobación por el Consejo Escolar.
* Aplicación del Proyecto Educativo en cada sector de la Comunidad Educativa.

Es realizado por EL EQUIPO DIRECTIVO, que lo revisa cada año a través de su concreción anual en el P.A.C. y la Memoria Final .

**Proceso Estratégico PE.3: DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN**

Ver documentos “Ficha de proceso FPE3. Dirección y Planificación”

**PROCESO ESTRATÉGICO PE.4: GESTIÓN PRESUPUESTARIA.**

Define el proceso de administración de recursos humanos y materiales para el correcto funcionamiento del centro. Incluye solicitud de conciertos educativos y justificación de cuentas.

La realiza la Titularidad y sólo las cantidades percibidas por la Administración Educativa de los niveles concertados, se presentan al Consejo Escolar para su aprobación, posteriormente se envían a la Delegación Provincial.

#### CAPÍTULO 2

##### Procesos Clave

Para todos los procesos clave el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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.
  1. **Proceso Clave PC.1: ACCIÓN PEDAGÓGICA**

Ver documento “Ficha de proceso de Acción Pedagógica”

* 1. **Proceso Clave PC.2: ACCIÓN TUTORIAL**

Ver documento “Ficha de proceso de Acción Tutorial”

* 1. **Proceso Clave PC.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, EXTRAESCOLARES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.**

Ver documentos “Ficha de proceso de Actividades complementarias”, “Ficha de proceso de Actividades extraescolares” y “Ficha de proceso de Servicios complementarios”.

* 1. **Proceso Clave PC.4. PASTORAL**

Ver documento “Ficha de proceso de Pastoral”

* 1. **Proceso Clave PC.5. Orientación**

Ver documento “Ficha de proceso de Orientación”

#### CAPÍTULO 3

##### Procesos Soporte

* 1. **Proceso Soporte PS.1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

Establece la organización y regulación de todo el personal del Centro. Se divide en dos ámbitos:

- Laboral: lo realiza la Directora Titular.

- Pedagógico: Lo realiza la Directora Pedagógica.

* 1. **Proceso de soporte PS.2: Secretaría y Documentación:**

Ver documento “Ficha de proceso de Secretaría y documentación”

* 1. **Proceso de soporte PS.3: Mantenimiento de las instalaciones:**

Ver documento “Ficha de proceso de Mantenimiento”

* 1. **Proceso de soporte PS.4: Administración y recursos económicos:**

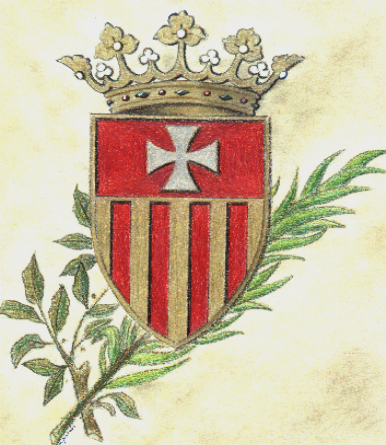
Ver documento “Ficha de proceso de Administración”

* 1. **Proceso Soporte PS.5: Marketing**

Ver documento “Ficha de proceso de Marketing”

* 1. **Proceso soporte PS.6: AMPA**

Ver documento “Ficha de proceso de AMPA”



SECCIÓN V

PROCESOS DE SOPORTE

PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

###### MAC

#### CAPÍTULO 1

##### Control de la documentación

Todos los documentos que constituyen la estructura documental del sistema están sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento para asegurar que:

* Son adecuados técnicamente y conformes a la Política de la Calidad.
* Están disponibles, en la edición actualizada, en los lugares donde se realizan actividades para su uso por las funciones implicadas.
* Se impide el uso de documentación obsoleta
* Se mantiene un sistema de control coherente ante modificaciones siguiendo una filosofía de revisión similar a la edición a la que el documento sustituye.

Para ello, el sistema de control se basa en:

* Aprobar los documentos antes de su emisión
* Revisar los documentos para asegurar su actualización y proceder a su reaprobación
* Identificar los cambios producidos y el estado de revisión
* Distribución controlada de documentos a los lugares de uso
* Asegurar el mantenimiento de la información de modo legible e identificable
* Retirada y custodia (si procede) de los documentos obsoletos.

La relación completa y exhaustiva de los documentos que componen la estructura documental para la gestión de la calidad en el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS se incluye en el *LISTADO DE CONTROL DE DOCUMENTOS* que es elaborado siguiendo las directrices definidas en el manual de procedimiento **PM 1**

**GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL.**

#### CAPÍTULO 2

##### Control de los Registros de la Calidad

Los registros de calidad representan la anotación, en cualquier tipo de soporte (papel, medios informatizados, etc.), de las actividades llevadas a cabo antes, durante o después de la aplicación de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo ser internos (generados desde el propio COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS) o externos (procedentes de clientes, proveedores u otras partes interesadas).

La importancia que los registros adquieren dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es debida a tres aspectos fundamentales:

1. El mantenimiento de los registros permite demostrar la conformidad con los requisitos especificados.
2. Permite reconstruir el histórico de una actividad o proceso realizado (trazabilidad)
3. Su análisis permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Calidad y constituye una importante entrada de datos a la hora de establecer acciones correctoras y preventivas.

Por estos motivos, los registros de la calidad son sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento. El sistema de control se basa en:

1. Una identificación clara del registro de la calidad, identificando su formato o la aplicación informática a la que pertenece, en los documentos donde surge su necesidad.
2. Unos criterios de cumplimentación y codificación adecuados que aseguren que el registro es legible, completo y único dentro del tipo de registro tratado.
3. Una descripción adecuada del circuito de vida del registro desde su recolección, guarda, archivo, acceso, mantenimiento y destino final.
4. Un criterio de archivo homogéneo y adecuado que permita asegurar que el registro será mantenido evitando su pérdida o deterioro y permitiendo una recuperación sencilla y eficaz en caso de necesitar su análisis evaluación, estableciendo las medidas de control cuando el registro es mantenido es soporte magnético o electrónico.

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

Todos los registros que se obtienen como resultado de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS se identifican en el *LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS*, según define el manual de procedimiento **PM 1 GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL.**

#### CAPÍTULO 3

##### Gestión de los Recursos Humanos

**3.1. INTRODUCCIÓN**

El Personal es un factor esencial en la capacidad para la calidad de COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS. Para mantener esta capacidad, dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentra establecido el procedimiento documentado adecuado que fija los mecanismos para identificar y proporcionar las acciones necesarias para favorecer la implicación de este personal.

Todas las actividades de formación y adiestramiento van encaminadas en dos direcciones:

* Asegurar la competencia técnica en el desarrollo de cada una de las funciones.
* Asegurar el conocimiento y comprensión de estas funciones sobre del sistema de gestión de la calidad, su ubicación dentro del mismo y la importancia de su compromiso con la calidad y la mejora continua para el cumplimiento de la Política de la Calidad.

**3.2. COMPETENCIA TÉCNICA**

Las distintas funciones tienen definidos los requisitos mínimos de educación, formación y/o adiestramiento para asegurar su competencia técnica en el desarrollo normal de las actividades.

De esta manera, ante la incorporación de nuevo personal o la promoción de personal a otros puestos quedan identificadas las necesidades de formación y adiestramiento requeridas, iniciándose las actividades tendentes a darles respuesta conforme al procedimiento documentado existente.

Asimismo, la introducción de nuevos procesos o cambios sustanciales en los procesos de prestación del servicio ya existentes o en los métodos y operaciones pueden requerir medidas de formación y adiestramiento del personal implicado siguiendo los requisitos establecidos en el procedimiento documentado correspondiente.

La eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia se evalúa a partir del impacto de la formación en los procesos y las auditorías internas de la calidad.

**3.3. SENSIBILIZACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA EN MATERIA DE CALIDAD**

Los requisitos de educación, formación y adiestramiento establecidos para asegurar la competencia técnica del personal deben ser completados con las actividades de formación y sensibilización adecuadas para asegurar que el personal conoce:

* La importancia del compromiso adquirido en la Política de la Calidad y los requisitos del sistema de la calidad.
* Los impactos significativos de su trabajo en la calidad y las consecuencias adversas en la calidad en caso de no cumplir con los requisitos establecidos.
* Los beneficios de un compromiso personal con la mejora continua y la consecución de los objetivos de la calidad.
* Sus funciones y responsabilidades conforme a la Política de la Calidad y los requisitos establecidos en el Sistema de la Calidad.

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

Ver PM 6 COMPETENCIA Y RECURSOS HUMANOS

#### CAPÍTULO 4

##### Infraestructura y Ambiente de Trabajo

**4.1. INFRAESTRUCTURA**

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

En general, la dirección asegurará que en el COLEGIO SAN JOSÉ MM. MERCEDARIAS 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.

Ver PM 7 Gestión de los aprovisionamientos y de la infraestructura

**4.2. AMBIENTE DE TRABAJO**

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