

DOCUMENTO MARCO.	CÓDIGO: ESC-M10
Manual de Calidad	EDICIÓN: E09
	FECHA:05/09/19



Manual de Calidad

APROBADO POR:

Carles Rubio

Responsable del Ámbito de Escuelas

05/09/2019

Control de Modificacions		
Ed.	Motiu	Data
01	Implantació	19/11/07
02	Revisió i adaptació a la norma ISO 9001:2008	2/02/09
03	Modificacions, clarificant el seu abast a l'Àmbit d'Escoles	10/04/2012
04	Adaptació a la nova inspectoria i clarificació dels documents generals (4.21) i dels objectius (5.4.1)	04/04/2016
05	Adaptació al nou projecte qualitat i a la ISO 9001:2015	06/06/17
06	Según comentarios certificadora, se modifica el apartado 2.2. correspondiente a la no aplicabilidad de los puntos de la ISO 8.5.4 y 7.1.5.1	06/11/17
07	Se elimina del alcance el Curso de Acceso al Grado Superior y al Grado Medio	22/10/18
08	Se adapta la redacción de la política inspectorial de calidad	10/12/18
09	Se fija el alcance Relaciones internacionales y bolsa de trabajo. Se clarifica el término destinatario, cliente i parte interesada. Cambio de periodo trienal a cuatrienal en la planificación estratégica.	05/09/19

ÍNDICE

Introducción	4
1. El Ámbito de Escuelas	4
1.1 Alcance del Ámbito de Escuelas	4
1.2 Contexto	6
1.3 Riesgos y oportunidades	6
2. Principios generales	6
2.1 Política de calidad.....	6
2.2 No aplicabilidad en el sistema de gestión de la calidad	8
3. Los procesos de la gestión	9
3.1 Mapa de procesos	9
3.2 Los procedimientos.....	10
3.3 Responsabilidades	10
3.4 Liderazgo y compromiso de la dirección	12
3.5 Liderazgo distribuido.....	12
4. El desarrollo de la gestión.....	12
4.1 Enfoque a las partes interesadas.....	12
4.2 Requisitos.....	13
4.3 Planificación	16
4.4 Ejecución y trazabilidad del servicio	17
4.5 Revisión.....	17
5. Recursos	18

5.1	Provisión de los recursos.....	18
5.2	Recursos humanos.....	18
5.3	Infraestructura	19
5.4	Compras.....	19
5.5	Ambiente de trabajo.....	19
5.6	Información documentada	20
6.	Mejora continua	21
6.1	Medida, análisis y mejora	22
6.2	Auditorías internas.....	22
6.3	Satisfacción de las partes interesadas.....	22
6.4	Análisis de datos	23
6.5	Control del servicio No conforme.....	23
6.6	Revisión del Manual de Calidad (M10)	23

Introducción

Desde sus orígenes, en 1884, la Inspectoría Salesiana de Barcelona trabajó con en la línea de dotar el alumnado de sus escuelas de una formación integral de calidad que le permita desarrollarse como persona e integrarse a la sociedad y en el mundo laboral con garantía de éxito. Así nació la primera escuela salesiana de Cataluña, los Talleres Salesianos en Sarriá, pueblo vecino de Barcelona en aquel tiempo. La sociedad ha sufrido muchas transformaciones y las escuelas siempre han mirado de dar respuesta a los retos de cada tiempo. Dado que el mundo de hoy evoluciona continuamente, sólo se podrá desarrollar cualificadamente la acción educativa si se hace con un espíritu de mejora continua.

Con este espíritu de mejora, y con la voluntad de ser líderes competentes en el campo de la educación, el Ámbito de Escuelas ha puesto en marcha un programa de mejora de la calidad, basado en la norma UNE-EN-ISO 9001, con el objetivo de implementar y de mantener un *sistema de gestión eficaz, capaz de*

- satisfacer las necesidades y las expectativas de sus partes interesadas: alumnos, profesores, padres de alumnos, antiguos alumnos, trabajadores, empresas, administraciones y organismos oficiales y, en general, la propia sociedad;
- cumplir con los requisitos de reglamentación y de legislación aplicables al ámbito educativo en que se mueve;
- ofrecer la educación como un servicio de interés general, abierto a todo el mundo, sin afán de lucro y con un estilo salesiano;
- hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades en el desempeño de la misión educativa;
- garantizar, mediante la certificación, que la calidad de sus servicios es conforme a las especificaciones de la norma internacional UNE-EN-ISO 9001.

1. El Ámbito de Escuelas

1.1 Alcance del Ámbito de Escuelas

El Ámbito de Escuelas de la Inspectoría María Auxiliadora-Zona Norte tiene la sede a .:

Plaza Artós, 3
08017 - Barcelona
Tel. 93 206 59 10

La Inspectoría salesiana tiene la titularidad de 14 escuelas. Los estudios impartidos por las Escuelas Salesianas son:

- Educación Infantil (EI)
- Educación Primaria (EP)
- Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- Bachillerato (BAT)
- Formación Profesional (FP), que incluye los Ciclos Formativos de Grado Mediano (CFGM) y los Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS)
- Programas de Formación y Inserción (PFI) (MZN: *Formación Profesional Básica* (FPB))
- La Formación Continua/Ocupacional (FC/FO)

Relación de escuelas con las etapas educativas que imparten y que conforman el alcance de la Certificación

Escuela	Etapas educativas Alcance de la certificación
1. Salesians Horta- Col·legi Salesià Sant Joan Bosco (HOR) Ps. Del Valle de Hebrón, 260; 8035 Barcelona; Tel. 93 428 02 50	EI; EP; ESO; BAT
2. Salesians Rocafort- Salesians Sant Josep (ROC) C/ Rocafort, 42; 08015 Barcelona; Tel. 93 423 12 34	EI; EP; ESO; BAT
3. Salesians Ciutadella- Col·legi Salesià St. Francesc de Sales (CIU) Av. De la Constitució 57; 07760 Ciutadella (Illes Balears); Tel. 971 3801 00	EI;EP; ESO
4. Salesianos Huesca- Colegio Salesiano San Bernardo (HUE) C/ Avda. Monreal, 14; 22003 Huesca; Tel. 974 22 18 00	EI; EP; ESO
5. Salesians Mataró- Col·legi Salesià Sant Antoni de Pàdua (MAT) Av. Puig i Cadafalch, 80; 08303 Mataró (Barcelona); Tel. 93 757 84 89	EI; EP; ESO; BAT
6. Salesianos Monzón- Colegio Salesiano Santo Domingo Savio (MZN) Paseo Sant Juan Bosco, 83-85; 22400 Monzón (Huesca); Tel. 974 41 68 88	ESO; BAT; FP; FC/FO; FPB
7. Salesians Ripoll (RIP) C/ Las Viñas 1; 17500 Ripoll (Girona); Tel 972 70 01 52	EI; EP
8. Salesians Sabadell (SBD) Ps. Gaudí 2; 08203 Sabadell (Barcelona); Tel. 93 725 77 99	EI; EP; ESO
9. Salesians Sant Boi- Escola Salesiana Mare de Déu dels Dolors (SBL) C/ Salvador Allende 6; 08830 Sant Boi de Llobregat (Barcelona); Tel. 93 640 11 06	EI; EP; ESO
10. Salesians Badalona- Col·legi Salesià Sant Domènec Savio (BDN) C/ Alfons XII 111; 08912 Badalona (Barcelona); Tel. 93 387 72 54	EI; EP; ESO; CFGM; FC/FO; PFI
11. Salesians Terrassa- Col·legi Salesià Sant Domènec Savio (TER) C/ Maria Auxiliadora 45; 08224 Terrassa (Barcelona); Tel. 93 733 60 13	EI; EP; ESO; CFGM; FC/FO; PFI
12. Salesians Sant Vicenç dels Horts (SVH) C/ Rafael Casanova 132; 08620 Sant Vicenç dels Horts (Barcelona); Tel. 93 656 20 58	ESO; BAT; FP; FC/FO; PFI
13. Salesians Sarrià- I. P. Escola Professionals Salesianes Sarrià (SAR-EPSS) Pg. Sant Joan Bosco 42; 08017 Barcelona; Tel 93 203 11 00	BAT; FP; FC/FO; PFI;
14. Salesians Sarrià- Salesians Sant Àngel (SAR-STA) C/ Rafael Batlle 7; 08017 Barcelona; Tel. 93 203 11 00	BAT

El ámbito del sistema de gestión en calidad alcanza las escuelas con las etapas educativas referenciadas en el recuadro anterior, así como el mismo Ámbito de Escuelas.

1.2 Contexto

El Ámbito de Escuelas forma parte de la Inspectoría salesiana María Auxiliadora, que es su contexto institucional más cercano, participando de las orientaciones y objetivos comunes que la Inspectoría se da. Como escuelas cristianas forman parte de la Federación de escuelas cristianas: FECC en Cataluña y EC-FERE en el resto del territorio.

Son escuelas privadas concertadas. La exigencia del concierto hace que las relaciones con las administraciones educativas vayan más allá de la normativa académica y hay que cumplir toda una serie de requisitos por el hecho de ser concertadas.

Por misión son escuelas populares, situadas generalmente en zonas de nivel medio-bajo socioeconómicamente, con una atención especial para los más desfavorecidos.

1.3 Riesgos y oportunidades

El carácter concertado de las escuelas y los tipos de destinatarios hace que su sostenibilidad esté siempre en riesgo por los condicionantes económicos. Por un lado los conciertos son insuficientes para cubrir los gastos y las familias no pueden aportar el que haría falta. Por eso hace falta una vigilancia muy esmerada de los gastos para no hacer inviables las escuelas.

Otro riesgo recae en el alumnado tanto por causas demográficas de baja natalidad como por el carácter competitivo que hay entre las escuelas con las cuales se trabaja conjuntamente en diferentes redes escolares.

Las repetidas reformas educativas, que cambian los planes educativos antes de cualquier consolidación, provocan una situación de inseguridad e indefinición. Este riesgo de provisionalidad puede comportar una resistencia al cambio cuando es necesario y una falta de adecuación a la realidad de los destinatarios ante las exigencias normativas inestables.

Estas situaciones de riesgo son también una oportunidad por invitar a colaborar a todas las partes interesadas para hacer frente y trabajar para un servicio educativo de calidad, a pesar de las dificultades.

Por otro lado, la indefinición y los cambios repetidos traen la escuela a trabajar su autonomía y a gestionarse según su Proyecto educativo, como elemento estable de su acción educativa, favoreciendo la corresponsabilidad y la creatividad de sus agentes.

La atención a los riesgos y a las oportunidades permitirá aumentar los efectos deseados, disminuir los no queridos, activar mejoras y, en definitiva, asegurar el logro de los resultados previstos.

2. Principios generales

2.1 Política de calidad

Las escuelas salesianas se comprometen a cumplir los requisitos legales, normativos y del sistema de gestión en calidad. De este modo trabajan para la mejora continua en el campo educativo, basándose en la misión, visión y valores que definimos, de acuerdo con la concepción cristiana de la persona, de la vida y del mundo que forman parte de nuestro carácter propio.

MISIÓN

Las escuelas de la Inspectoría Salesiana María Auxiliadora tienen como misión ofrecer una educación integral de calidad, basada en los valores del Evangelio y el sistema educativo de Don Bosco, buscando la formación de todas las dimensiones de la persona para construir un nuevo modelo de sociedad.

En este proceso educativo, la Comunidad Educativo-Pastoral propone a cada joven un modelo de crecimiento y desarrollo personal que está orientado al encuentro con Jesucristo y al

descubrimiento del propio proyecto de vida, en el que encuentra el sentido a la misma y su incorporación a la sociedad y a la Iglesia.

Esta oferta expresa el compromiso con la excelencia educativa, y una atención acogedora y personalizada de cada joven, con especial atención a los más desfavorecidos y necesitados, en unas escuelas abiertas, inclusivas y populares, comprometidas en la mejora continua y el desarrollo de su entorno.

Nuestras escuelas potencian la coordinación y el trabajo conjunto entre ellas como partes imprescindibles de un proyecto que es mayor que cada una.

VISIÓN

Nuestras escuelas tienen un proyecto común que las impulsa a ser:

1. Escuelas que, fieles a su finalidad y misión, desarrollan, revisan, y actualizan permanentemente sus procesos educativos evangelizadores para dar una respuesta más adecuada a las distintas necesidades de sus destinatarios.
2. Escuelas en las que el desarrollo integral de las personas es el centro de toda su acción, orientada a la consecución de un modelo de persona concreto y al desarrollo de su proyecto de vida. Escuelas en las que los educadores se sienten parte del proyecto que desarrollan, y en las que se cuidan los procesos vinculados a su selección, acompañamiento y desarrollo continuo.
3. Escuelas que acogen a todos y vuelcan sus esfuerzos y recursos en aquellos que más lo necesitan, optando por la inclusividad.
4. Escuelas que evangelizan partiendo de la realidad de sus destinatarios.
5. Escuelas con un modelo de liderazgo bien definido, basado en la corresponsabilidad real, en las relaciones de confianza entre todos los que forman la Comunidad Educativo-Pastoral, y ejercido por personas formadas y acompañadas para ello.
6. Escuelas con un modelo de animación y gobierno definido bajo principios comunes, pero adaptado a las realidades y recursos de cada una de ellas.
7. Escuelas que se sienten parte de un proyecto común inspectorial y que son acompañadas desde la institución para encarnarlo en su realidad local.
8. Escuelas que refuerzan el trabajo en red entre ellas, aprovechando las riquezas de la realidad local, dotándose de metodologías y estructuras de trabajo que generen decisiones dialogadas y compartidas, la creación de un conocimiento común y el desarrollo de proyectos que las identifiquen.
9. Escuelas abiertas al entorno en el que se encuentran, y que impulsan el desarrollo del mismo mediante la apertura de las propias instalaciones, el servicio y la participación en instituciones e iniciativas locales.
10. Escuelas que se dotan de unos servicios de apoyo en distintos niveles (pedagógico, pastoral, administrativo, jurídico, económico...) que facilitan y mejoran su acción educativo-pastoral.
11. Escuelas que valoran la importancia y la participación de las familias dentro de la Comunidad Educativo-Pastoral e incentivan su participación en el desarrollo del Proyecto Educativo de cada una.
12. Escuelas que educan desde una visión integral de la persona, prestando atención al desarrollo de las competencias físicas, cognitivas, afectivas y espirituales, desde programas y metodologías activas.

VALORES

Nuestra escuela cree firmemente en los siguientes valores:

- El Sistema Preventivo como modelo de educación y de relaciones dentro de la Comunidad Educativo-Pastoral.
- La apuesta por la evangelización integrada en los procesos educativos con el fomento de itinerarios pastorales tomando como punto de partida el momento en el que está cada joven.
- La continua actualización pedagógica pastoral, apostando por las metodologías activas y motivadoras que preparen a los alumnos para la vida.
- La solidaridad y la sostenibilidad, con la promoción una educación para un mundo más justo ante todo tipo de pobrezas y discriminaciones.
- La confianza incondicional en los jóvenes, protagonistas del proceso educativo-pastoral que la escuela les ofrece con múltiples propuestas educativas y pastorales.
- La acogida de los alumnos y el acompañamiento en la búsqueda de sentido de su vida desde el modelo cristiano, con estilo salesiano, en un ambiente de relación próxima y familiar entre las personas.
- La cultura del esfuerzo y del aprendizaje para la realización de las expectativas educativas y la consecución de la mejora permanente de la calidad de vida personal y social.
- La participación y las relaciones basadas en la confianza, ejerciendo la corresponsabilidad e implicando a las personas en la toma de decisiones.
- La opción y el compromiso por la formación profesional y el acompañamiento de los jóvenes en la inserción en el mundo del trabajo.

2.2 No aplicabilidad en el sistema de gestión de la calidad

2.2.1 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” (apartado 8.3 de la Norma)

Formación reglada

En la enseñanza reglada, la formación y sus contenidos están definidos por la administración estatal y autonómica competente en el ámbito educativo, por lo cual se considera que no se realiza diseño.

Formación continua/ocupacional

La Formación continua/ocupacional está tipificada por la Administración Pública o por el pedido de las empresas. El departamento Escuela Emprendida los desarrolla y planifica en base a la normativa vigente, por lo cual se considera que no se realiza diseño.

2.2.2 “Recursos de seguimiento y medida-Trazabilidad” (Apartado 7.1.5.2 de la Norma)

Entendemos la calibración como la medida según un patrón. Este concepto no se puede aplicar en la educación, que es un servicio que no pretende unos resultados uniformes, sino según las características individuales de las personas. La escuela es un centro de formación y no es necesario que los equipos físicos y las instalaciones usados por la prestación del servicio estén calibrados, puesto que el importante es que el alumno aprenda el uso del aparato y no el resultado exacto de la medida.

Se determina la no aplicabilidad de este subapartado de la Norma, puesto que no afecta a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de garantizar la conformidad de su servicio educativo y del aumento de la satisfacción de los destinatarios.

2.2.3 “Preservación” (Apartado 8.5.4 de la Norma)

Se considera que este punto corresponde a productos de un proceso de fabricación industrial. La información documental a preservar de alumnos como expedientes ya quedan incluidos en otros apartados de la norma.

2.2.4 “Actividades posteriores a la entrega” (Apartado 8.5.5 de la Norma)

La escuela tiene que garantizar que el alumno, una vez ha acabado su escolarización, puede realizar todas aquellas actividades derivadas de su titulación académica, para lo cual la secretaría proporciona las acreditaciones pertinentes. Cómo que la escuela no puede ir más allá de la entrega de la documentación al acabar los estudios, consideramos la no aplicabilidad de este apartado de la norma, puesto que la escuela no tiene competencias en las actividades posteriores a la escolarización.

2.2.5 “Liberación de productos y servicios” (Apartado 8.6 de la Norma)

Los alumnos, que son el objeto de la acción educativa, no son ni productos ni servicios, por lo tanto corresponde la no aplicabilidad de la liberación de productos y servicios.

3. Los procesos de la gestión

Para hacer una gestión de procesos más eficaz, se establecen y definen toda una serie de elementos en la ficha de proceso correspondiente como por ejemplo: las entradas, salidas, responsabilidades, medidas correspondientes a los indicadores y recursos. En este sentido habrá que velar porque los resultados de cada proceso aumenten para mejorar la satisfacción del destinatario del mismo.

3.1 Mapa de procesos

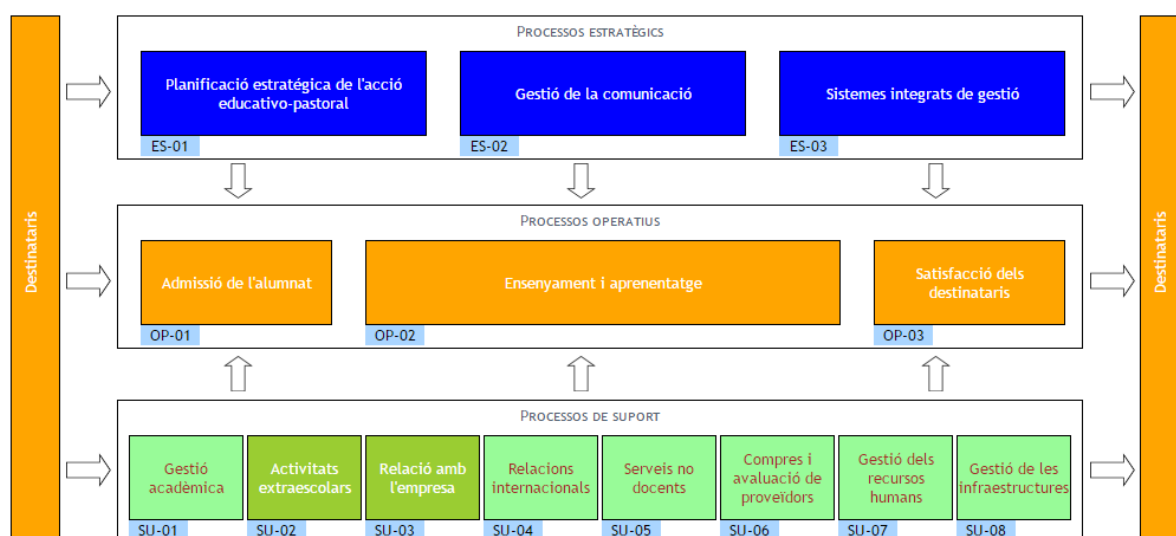
Tal y cómo se puede observar en *el Mapa de procesos*, los procesos que recoge este manual se subdividen en estratégicos, operativos y de apoyo:

Estratégicos: son los procesos que establecen las guías y orientaciones necesarias porque los procesos operativos obtengan los resultados esperados.

Operativos: son los procesos que tienen contacto directo con el destinatario y que constituyen las actividades esenciales del servicio.

Apoyo: son los procesos que aportan recursos para llevar a cabo los procesos operativos.

Los procesos se configuran en fichas que se encuentran en el Portal.



Mapa de procesos ESC-R001

3.2 Los procedimientos

El desarrollo de los procesos se realiza mediante los procedimientos que de ellos se derivan. Los procedimientos vienen configurados por el Àmbito de Escuelas en forma de procedimientos marco que cada escuela asume, con un apartado común a todas las escuelas y otro que cada escuela puede configurar.

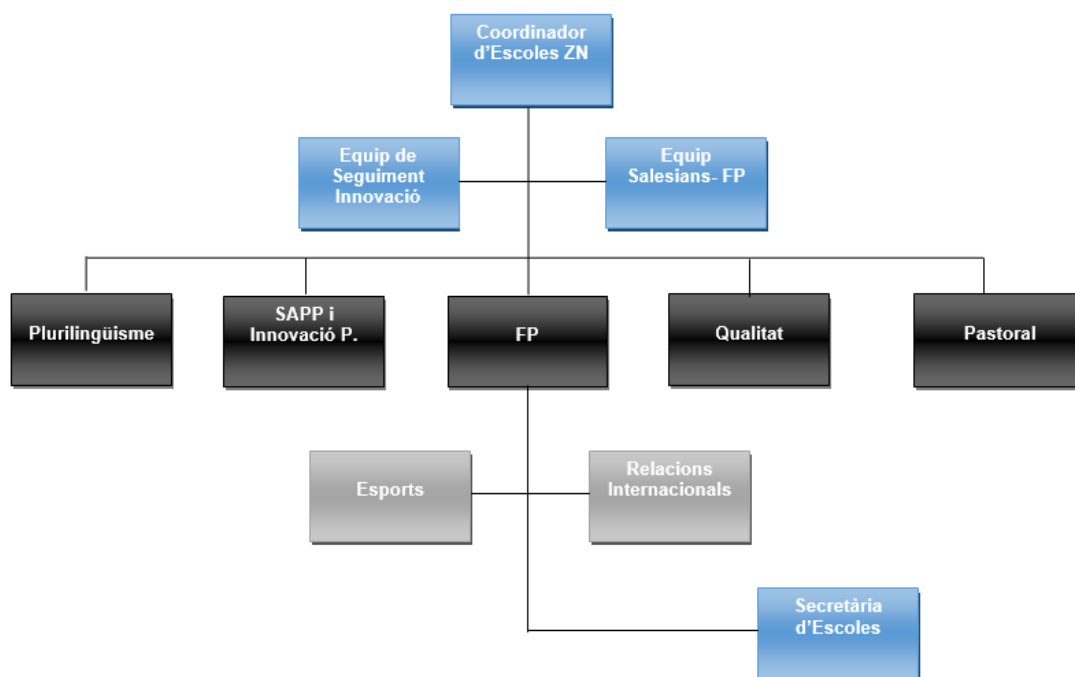
En cada uno de los procedimientos del sistema se especifica su objeto, las actividades, los documentos de referencia y los registros e instrucciones asociadas. Se describen en fichas que también están en el portal.

3.3 Responsabilidades

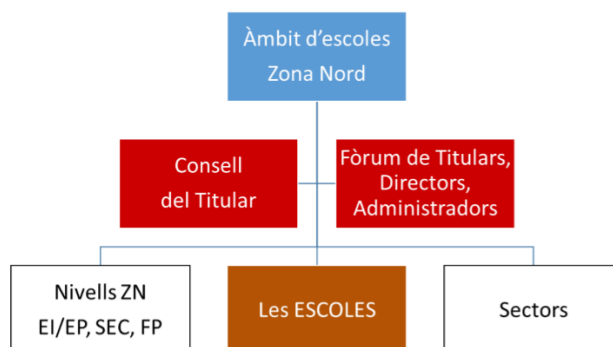
Porque un sistema de gestión resulte eficaz, hay que definir con exactitud, entre otras cuestiones, quién es responsable de hacer un trabajo y que se espera que haga, además de dotarlo del principio de autoridad y comunicarlo a todo el mundo.

3.3.1 Organigrama del Àmbito de Escuelas

Se explicita la situación del Àmbito de Escuelas en el organigrama siguiente con las diferentes coordinaciones y equipos de trabajo. Con esta estructura se gestiona la coordinación de las escuelas.

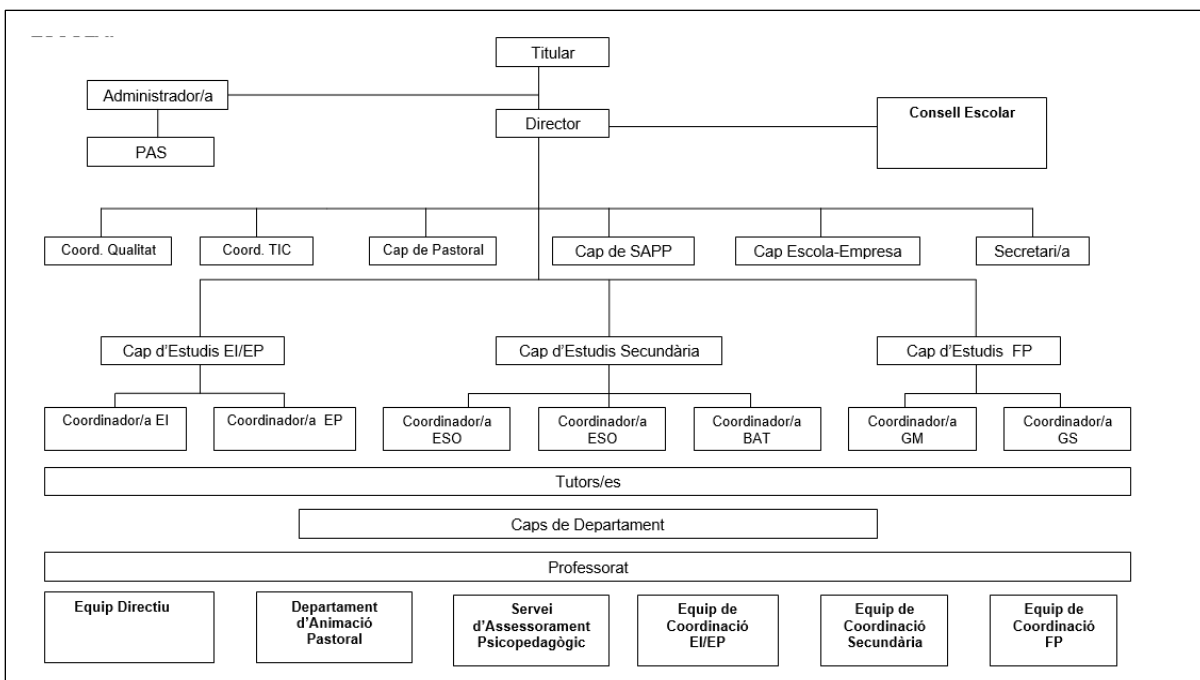


Organigrama Àmbito de Escuelas AES-R083



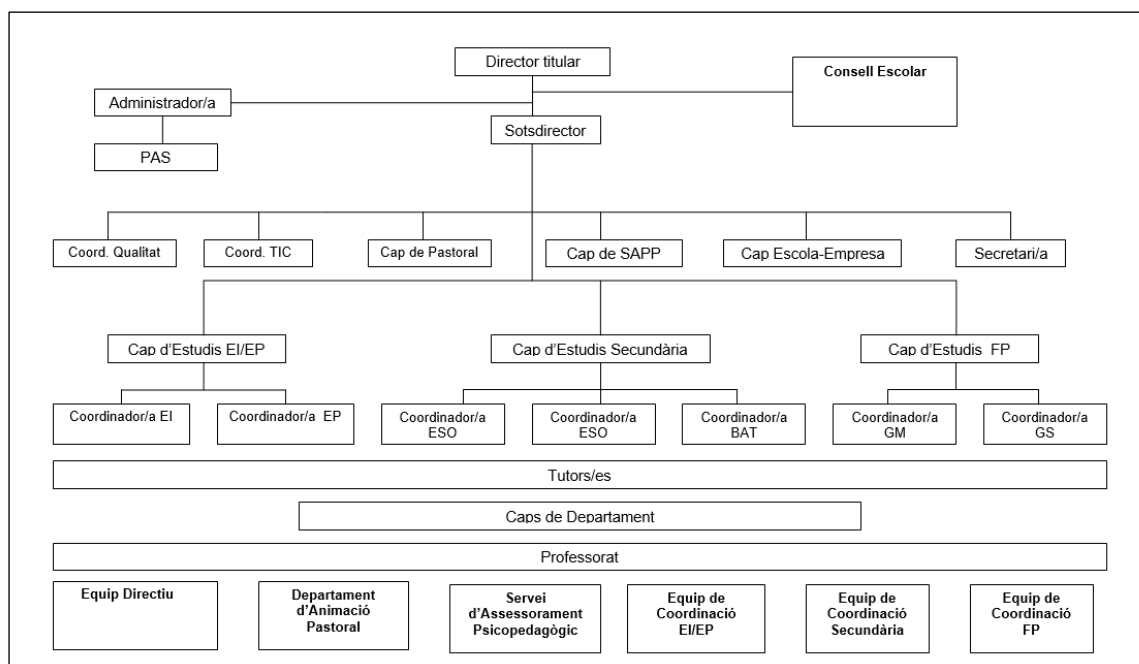
3.3.2 El organigrama marco de las escuelas

El organigrama marco de la escuela (ESC-R083) presenta los cargos y los organismos que tienen que configurar la escuela en sus diferentes aspectos de gestión, delimitando las áreas de responsabilidad, según se explicita también en el reglamento marco de régimen interior (ESC-M99) . Cada escuela adapta estos dos documentos a su realidad con el visto Bueno previo del Responsable de Ámbito de Escuelas a la aprobación local de los mismos.



Organigrama Modelo 1 Escuelas ESC-R083

Las figuras de Titular y de Director se pueden adjuntar en una misma persona, que sería Director titular. En este caso se crea la figura del subdirector.



Organigrama Modelo 2 Escuelas ESC-R083

3.4 Liderazgo y compromiso de la dirección

Conscientes de los retos de futuro que se le planteaban en la escuela, el Consejo Inspectorial de la *Inspectoria Salesiana de Barcelona* entendió en su momento que la mejor manera de lograr estos retos era promover y liderar la implementación de un modelo de gestión de mejora de la calidad basado en la norma internacional UNE-EN-ISO 9001.

El Consejo Inspectorial puso en marcha, a principios de 2005, el que denominó **Proyecto Calidad Salesianos**, con el fin de definir un modelo de gestión de mejora de la calidad que englobara toda la organización del *Ámbito de Escuelas* con un sistema propio de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001.

El Responsable del *Ámbito de Escuelas*, asistido por el Coordinador de Calidad del *Ámbito de Escuelas* vela por todo el proceso de implantación, mantenimiento y mejora continua del Proyecto Calidad Salesianos.

Como concreción de todos estos aspectos la dirección de cada centro con su equipo directivo se compromete y lidera que se lleven a cabo los procesos de calidad y de mejora continua cumpliendo el modelo *Multisite* del *Ámbito de Escuelas*. De este modo muestra su liderazgo y compromiso para garantizar la eficacia del sistema de gestión, el cumplimiento de los requisitos y el logro de los objetivos, así como la gestión del cambio, cuando este sea necesario para la mejora de la gestión.

Se responsabiliza de la dirección que la Política de calidad sea comunicada y disponible para el conocimiento de todas las partes interesadas.

3.5 Liderazgo distribuido

Las responsabilidades en la escuela son compartidas. La relación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa y sus responsabilidades quedan reflejadas en el organigrama y el Reglamento de régimen interior (G99), siendo cada uno corresponsable y líder en su área de actuación. El Proyecto educativo es el elemento aglutinador que da coherencia y cohesión a todas las actuaciones de los agentes educativos.

La Ficha marco del puesto de trabajo (R082) del personal del *Ámbito de Escuelas* y de cada escuela es donde se describen los requisitos, las competencias, funciones y responsabilidades del personal.

4. El desarrollo de la gestión

4.1 Enfoque a las partes interesadas

Denominamos *Partes interesadas* las personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad.

La principal parte interesada es, el alumnado, ya que son el centro de toda la gestión educativa. Otras partes interesadas, según los procesos en los cual intervengan, son las familias, el personal de la escuela, proveedores, las empresas y la administración.

Hace falta estar atentos para

- poder asegurar que los servicios que se faciliten se ajusten a sus requisitos de calidad (necesidades y expectativas);
- implementar procesos de comunicación y de trabajo orientados a satisfacer sus requisitos;
- evaluar, dentro de un proceso de mejora continua, el grado de satisfacción de los destinatarios, mediante un sistema de análisis y medida de la calidad basado en encuestas, entrevistas y reuniones con todos los usuarios de los servicios del centro;
- valorar y hacer frente los riesgos y aprovechar las oportunidades que se presenten.

El *Ámbito de Escuelas* ha definido las diferentes partes interesadas, mediante las fichas del mapa de procesos y sus correspondientes procedimientos, la manera de proceder para comunicarse con ellos e identificar sus necesidades con las encuestas de satisfacción y las reuniones de los órganos para evaluar su satisfacción. Para identificar los procesos que hay que aplicar en cada caso, hay que consultar en el Portal el *Mapa de procesos (R001)* y la *Lista de documentos de calidad (R003)*.

4.2 Requisitos

4.2.1 Requisitos generales

El *Ámbito de Escuelas* ha establecido e implementado un sistema de gestión documentado en base a los siguientes requisitos generales:

- Identificación y definición de procesos documentados.
- Definición de la secuencia e interacción de los mismos.
- Definición de los criterios y de la metodología para asegurar que las actividades desarrolladas y el control de los procesos son eficientes.
- Asignación de recursos humanos, técnicos y económicos suficientes y al alcance de quienes los necesita, así como la información para apoyar la operativa y el seguimiento de los mismos.
- Seguimiento, medida y análisis de los procesos.
- El desarrollo de los procesos en procedimientos.
- Implementación de acciones correctivas y para abordar el riesgo para conseguir que los resultados obtenidos estén de acuerdo con el que se ha planificado, dentro de un proceso de mejora continua.

4.2.2 Requisitos en relación a las partes interesadas

El *Ámbito de Escuelas* dispone de un sistema de gestión documentado que permite determinar con exactitud los requisitos que hay que aplicar al servicio educativo que ofrece a sus partes interesadas; el sistema prevé como identificar los requisitos de calidad y aquellos no especificados, pero necesarios, para la realización correcta del servicio, los legales y reglamentarios de aplicación y cualquiera otro requisito que el centro estime oportuno de incorporar.

La oferta educativa queda establecida en el Proyecto educativo del centro (G22); la relación de cursos, los mecanismos legales de matriculación y posibles reclamaciones se realizan utilizando los mecanismos ordinarios de comunicación establecidos en cada centro.

El centro garantiza el desempeño de estos requisitos según el que se ha establecido en los procedimientos *Revisión del sistema (P08)*, *Planificación del centro (P01)* y *Organización anual del centro (P03)* disponiendo de los medios necesarios para cumplir con las características del servicio educativo que ofrece.

La dirección de la escuela tiene que garantizar:

- La comunicación con las partes interesadas, proporcionando y haciendo asequible todas las informaciones a las cuales tengan derecho.
- La oferta de los canales pertinentes para la expresión de dudas, /sugerencias y quejas.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios para poder ofrecer el servicio educativo verso los destinatarios.
- La vigilancia para estar atentos a los posibles cambios en el campo de los requisitos para hacer aquellas modificaciones en la gestión para poderlos satisfacer.

Cada curso, el equipo directivo planifica su actividad teniendo presente posible nuevos requisitos de las partes interesadas.

Institucionalmente se definen las siguientes partes interesadas y sus principales requisitos

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PRINCIPALES
Profesores	Disponer de recursos actualizados; sentirse apoyados por la institución
PAS	Disponer de recursos actualizados; sentirse apoyados por la institución
Alumnos	recibir la formación educativo-pastoral; recibir acompañamiento personalizado
Familias	que los hijos reciban una formación acorde con el proyecto educativo Recibir la información del proceso formativo del hijo.
Administración	cumplimiento de la normativa vigente
Proveedores	cumplimiento de los compromisos adquiridos en los contratos firmados
Entidades (ONG's, otros centros, FECC...)	colaboración por parte de la escuela de su proyección para darse a conocer a la comunidad educativa
Vecinos	La actividad de la escuela no les afecte a la convivencia del barrio
Empresas (prácticas formación)	que la escuela proporcione trabajadores con la formación personal y técnica correspondiente
Asesores (EAP, DGAIA...)	que se asegure la coordinación entre los diferentes servicios
Ámbito de escuelas	Cumplimiento de los compromisos adquiridos
Otros ámbitos de la obra (Grupos de fe, esplais...)	que se asegure la coordinación entre los diferentes ámbitos
Inspección	cumplimiento de los compromisos adquiridos identidad, formativos, presupuestarios,
Exalumnos	recibir certificación académica y en el caso de FP, poder utilizar los servicios de la bolsa de trabajo o de formación continuada

4.2.2.1 Comunicación con las partes interesadas

El centro ha establecido, documentado e implementado unos canales de comunicación con todos sus destinatarios para poder informarlos y para poder dar respuesta a sus dudas o a sus consultas sobre la oferta; también tiene que permitir recoger la opinión del destinatario sobre el servicio, incluyendo quejas y reclamaciones, para poder mejorarlo día en día.

El centro ha definido como recoger y tramitar opiniones, quejas y reclamaciones para transformar la posible insatisfacción en satisfacción del destinatario y para disponer de la información que sirva para mejorar el servicio.

En los procedimientos siguientes se describe cómo se lleva a cabo:

- *Incidencias, acciones correctivas, de mejora y atención a los riesgos y oportunidades (P06)*
- *Satisfacción de los destinatarios (P15)*
- *Gestión de la comunicación (P04)*

4.2.2.2 Propiedad de las partes interesadas

Datos de carácter personal

El tratamiento que se hace dentro de la escuela de todos los datos de carácter personal está de acuerdo con la normativa vigente. Ver el procedimiento *Tratamiento de los datos personales (P24)*.

Este tratamiento también se realiza cuando las actividades de los alumnos son fuera de la escuela.

Materiales e instalaciones

Actualmente, la formación reglada del centro se desarrolla ordinariamente dentro de sus instalaciones con los recursos materiales e instalaciones de su propiedad.

En algunos ciclos formativos el alumno/a presta herramientas que son de su propiedad, para uso propio, y que están identificadas y almacenadas según la normativa de la escuela. Si el profesor detecta que alguna herramienta no se encuentra en condiciones adecuadas de uso, lo comunica al alumno/a para que la repare o la reemplace.

En el caso de los materiales desarrollados por el profesorado utilizados por docencia a todos los efectos son propiedad de la escuela y por lo tanto hay que facilitar su disponibilidad.

4.2.2.3 Requisitos en la formación reglada (EI, EP, ESO, BAT, FP)

La formación reglada incorpora:

- Requisitos reglamentarios de los cursos fijados por la administración: condiciones de acceso, diseño curricular, criterios de evaluación, etc.
- Requisitos de acceso fijados por la administración: criterios de inscripción del alumnado y de su matriculación.
- Requisitos de los alumnos, padres o tutores: servicios auxiliares, seguimiento tutorial, acompañamientos personales, trabajo en valores, actitudes y hábitos, etc.
- Requisitos del centro en base a la normativa vigente, como por ejemplo, el cumplimiento por parte del alumnado del reglamento de régimen interior del centro.
- Requisitos de las empresas para los criterios de selección, planes de actividad y evaluación de los alumnos en la formación en centros de trabajo.

El resultado de esta actividad constituye la especificación del servicio, que incluye: la oferta educativa (tipo de educación, número de cursos, niveles, especialidades, etc.), las especificaciones de los cursos (número de horas, asignaturas, etc.), los servicios auxiliares (biblioteca, sala de estudio, actividades lúdicas y deportivas, etc.).

La revisión de la oferta consiste a verificar que todos los requisitos recogidos en ella, y que habitualmente se incluyen en la publicidad del centro, son correctos, dan respuesta a los requisitos reglamentados y que el centro tiene capacidad para cumplirlos.

4.2.2.4 Requisitos en la formación no reglada

El departamento Escuela Emprendida identifica los requisitos de la administración estatal y autonómica, mediante la lectura y la interpretación de la normativa específica. En base a esta normativa y en función de la demanda social del momento, se presenta una solicitud a la administración para impartir cursos de formación continua y/u ocupacional, según el descrito en el procedimiento pertinente *Relación con la empresa (P51)*.

El departamento Escuela Emprendida también centra su actividad a cubrir las necesidades de formación de las medidas tomadas en general, ofreciéndoles formación continua. En este caso, se toma nota de sus requisitos y se planifica una oferta formativa. Una vez aceptada la oferta formativa por parte del cliente, Escuela Empresa procede a organizar su ejecución.

4.3 Planificación

4.3.1 Objetivos de gestión

Con el fin de cumplir con los compromisos preestablecidos en la política de calidad del centro, el Ámbito de Escuelas fija unos objetivos estratégicos de gestión institucionales para todos los centros *Objetivos cuatrienales (ESC-M30)*. Estos objetivos vienen recogidos en los *Planos Estratégicos locales (G08)*, junto con otros que se propongan localmente y así avanzar en la mejora del sistema de gestión implantado y en la satisfacción de los destinatarios en relación al servicio ofrecido.

Cada curso escolar, la escuela concreta en el Portal los objetivos cuatrienales por aquel curso en el documento *Programa educativo pastoral anual (D01)*, donde se definen estos objetivos con las acciones y los indicadores pertinentes.

4.3.2 Planificación del sistema de gestión

A principio de curso, y con la revisión hecha del sistema de gestión del curso anterior, el equipo directivo de cada centro planifica el trabajo para el curso que se inicia. Igualmente, en el caso de preverse cambios en el sistema de calidad, se planifican e implantan estos de forma que se asegure la integridad del sistema.

A la hora de planificar la realización del servicio, el equipo directivo:

- Define los objetivos de la escuela (D01).
- Velatorio por la consecución del servicio que viene fijada por los procesos operativos y de apoyo definidos en *el Mapa de procesos (R001)* y por los documentos que se derivan.
- Revisa el sistema de gestión y su constatación con la opinión de las partes interesadas.
- Coordina mediante los Jefes de estudios de las diferentes etapas la planificación de la acción tutorial y de las programaciones de materia, verticales y de ciclo, basándose en la documentación que el centro tiene sobre programaciones y criterios de evaluación y en las diferentes revisiones del curso anterior.

En los procedimientos *Revisión del sistema (P08)*, *Organización anual del centro (P03)*, *Planificación del centro (P01)* y *Planificación del Ámbito de Escuelas (P80)* se describe en detalle la forma como se lleva a cabo la planificación del sistema de gestión.

4.3.3 Programa educativo pastoral anual (D01)

Con el fin de poder asegurar la consecución de los requisitos generales y de los objetivos de gestión, el equipo directivo de cada escuela pone en marcha, cada curso escolar, un plan de trabajo, como concreción del plan estratégico, donde se indican las líneas de actuación, los recursos necesarios, los responsables, los plazos y el calendario de ejecución, los niveles que afecta, etc. Todo esto queda recogido en *el Programa educativo pastoral anual (D01)* del Portal de la escuela.

Cada curso escolar, con el fin de evaluar el D01, el equipo directivo de cada la escuela fija un programa de reuniones de trabajo para hacer el seguimiento de las actuaciones y para poder evaluar si se van cubriendo los objetivos operativos fijados, utilizando en el portal lo Registro *Seguimiento y revisión de los objetivos de la escuela (R007)*.

4.4 Ejecución y trazabilidad del servicio

La dirección de la escuela vela porque la ejecución del servicio se realice siguiendo todos los requisitos y de este modo lograr los objetivos previstos en el desarrollo de la acción educativa. También proporcionará los recursos documentales necesarios para permitir su trazabilidad.

De este modo se puede garantizar la calidad de todo el proceso educativo mediante el cual los destinatarios podemos lograr las finalidades para las cuales se matricularon en la escuela.

4.5 Revisión

4.5.1 Control y validación de la gestión

Los servicios ofrecidos por cada centro a sus destinatarios están controlados mediante procedimientos y documentos derivados. Este sistema garantiza que las acciones formativas desarrolladas están de acuerdo con el que se ha planificado. También se han definido las responsabilidades de cada una de las secciones en cuanto a la calidad del servicio.

En el procedimiento *Organización anual del centro (P03)* se describe cómo se lleva a cabo la actividad. También en todos los procedimientos de enseñanza-aprendizaje, y otro cómo: Servicios no docentes, Relaciones Internacionales, Actividades extraescolares, Gestión académica, etc. Todo este proceso queda reflejado en los procesos de enseñanza-aprendizaje de la escuela y que están detallados en *el Mapa de procesos (R001)*.

El Ámbito de Escuelas ha definido y documentado los procedimientos que tienen que seguir los procesos operativos, de forma que se asegure la calidad del servicio comprometido con el alumnado y con el resto de destinatarios.

El sistema de revisión previsto en el sistema de calidad proporciona una información continua y actualizada sobre el seguimiento y la aplicación de los procedimientos, permitiendo una evaluación de sus resultados y tendencias.

La filosofía de la gestión, orientada al destinatario y desarrollada en los procesos del centro, se basa en unos procesos operativos eficaces y se refleja en unos procedimientos operativos de redacción clara y sencilla, y que describen de manera global las actividades a realizar.

La revisión y el seguimiento de los servicios son una pieza clave de la política de calidad de cada centro.

Las revisiones y el seguimiento se realizan de acuerdo con los procedimientos:

- *Revisión del sistema (P08)*
- *Planificación del centro (P01)*
- *Satisfacción de los destinatarios (P15)*
- Los procedimientos de *enseñanza-aprendizaje*

Aparte de este método, también se hace un seguimiento continuo del alumnado con una relación directa mediante conversaciones con él y con el equipo docente, detectándose de este modo posibles desviaciones que no se podrían detectar por los mecanismos configurados de las encuestas, y que permiten de obtener la suficiente información para mejorar aspectos de las acciones que se están realizando.

Las auditorías internas son un complemento del sistema de revisión para evaluar la aplicación de los procedimientos. Con este sistema se detectan las desviaciones ya producidas y se identifican riesgos y tendencias que en un futuro provocarían, en caso de no afrontarse, la aparición de desviaciones.

En los procedimientos *Auditoría Interna (P07)* y *Planificación del centro (P01)* se describe en detalle este proceso.

Todos estos documentos aseguran la realización del servicio, la satisfacción del destinatario/alumno y, a la vez, proporcionan datos suficientes para realizar mejoras de los servicios ofrecidos por el centro.

4.5.2 La revisión del sistema

El Ámbito de Escuelas ha previsto que, después de finalizar el curso escolar, el sistema de gestión sea revisado por la dirección con el fin de asegurar que es eficaz, eficiente, y que se adecua a la norma de referencia y así poder concretar mejoras.

Dentro del procedimiento *Revisión del sistema (P08)* se especifica la forma de proceder.

La revisión estará basada en

- los informes (internos y externos) de no conformidades
- los cambios en el contexto y el enfrentamiento a los riesgos
- los informes y resultados de auditorías
- el estado de las acciones correctivas y de mejora emprendidas
- el cumplimiento de los objetivos y de su política de calidad
- el desarrollo de los procesos y la conformidad del servicio
- las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
- los cambios que podrían afectar al sistema de gestión
- la valoración de la percepción de la satisfacción de los destinatarios: encuestas, quejas, reclamaciones, etc.
- el cumplimiento del plan de formación del personal
- las recomendaciones efectuadas por el personal o por los destinatarios y recogidas en las *Hojas de sugerencias* o al Portal de Calidad y
- otros datos que se consideren oportunas.

Esta revisión se documenta adecuadamente mediante el registro *Informe anual de revisión del sistema de gestión (R005)*.

5. Recursos

5.1 Provisión de los recursos

En los procedimientos operativos y de apoyo de cada centro definidos en *el Mapa de procesos (R001)*, la Dirección, o quien proceda, tiene que proveer los recursos humanos, materiales (equipos, infraestructuras, fungible, etc.) y económicos necesarios para implantar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión y para llevar a cabo el servicios contratados de acuerdo con los requisitos preestablecidos con el destinatario.

5.2 Recursos humanos

El personal docente y el de administración y servicios conforma los recursos humanos de cada centro. Es compromiso de la dirección velar para la competencia, tomada de conciencia y formación de todo el personal.

En el procedimiento *Formación del personal (P22)* se describe cómo:

- Identificar los puestos de trabajo del centro y las necesidades de competencia profesional, definidas en el documento marco *Perfil competencial del personal de las escuelas (ESC-M26)*.

- Revisar si todo el personal tiene las competencias para llevar a cabo las tareas encomendadas.
- Elaborar cuatrienalmente un *Plan de formación (G11)*, derivado del *Plan estratégico (G08)* y anualmente concretarlo en *el Programa de formación (D06)*.
- Evaluar la eficacia de la formación.
- Conservar los registros que acreditan la formación recibida por cada miembro del personal del centro.

El Ámbito de Escuelas tiene muy claro que la comunicación interna entre los miembros de su organización es un pilar básico porque el sistema de gestión sea eficaz y eficiente. Como norma general, son canales de comunicación empleados por el colectivo de profesionales del centro:

- Las reuniones de carácter general, comunicados e informaciones diversas: el portal, e-mail enviado a los afectados y la web de la intranet del centro,
- La comunicación personal: el teléfono interno y el contacto directo, frente a frente.

En el procedimiento *Gestión de la comunicación (P04)* se describe como establecer comunicaciones eficientes y eficaces entre todo el personal.

5.3 Infraestructura

Dentro del sistema de gestión se prevé como y cuando hacer el mantenimiento y las revisiones necesarias de las infraestructuras para asegurar los recursos necesarios para la conformidad de los servicios.

En los procedimientos siguientes se describe cómo se lleva a cabo:

- *Gestión de la infraestructura (P77)*
- *Gestión de la informática (P23)*.

Se periodiza el mantenimiento en su programa (D36) o con un registro local.

5.4 Compras

Cada centro ha previsto las medidas que hay que adoptar para asegurar que se documenten y se transmitan a los proveedores las especificaciones y los requisitos de compra de forma correcta y para garantizar el cumplimiento de las condiciones y requisitos de calidad establecidos.

En el procedimiento *Compras y evaluación de proveedores (P20)* se describe de una manera detallada el proceso de compras: solicitud de pedido y verificación de la conformidad del producto/servicio; también se explica cómo validar o invalidar un producto/servicio y un proveedor.

5.5 Ambiente de trabajo

Se entiende por ambiente de trabajo la combinación de factores físicos y humanos que pueden influir, positivamente o negativa, en el desarrollo y prestaciones de los servicios ofrecidos. Porque el servicio prestado sea óptimo, el ambiente de trabajo tiene que ser identificado y gestionado de forma adecuada.

Entre los factores físicos a gestionar se encuentra la conformidad del espacio de trabajo (iluminación, temperatura, limpieza, ruidos, etc.), y entre los humanos destacan los relacionados con la ergonomía, la seguridad en el trabajo y el reconocimiento del trabajo hecho.

Un personal motivado y satisfecho hace su trabajo mejor y aumenta la calidad de su trabajo.

En los procedimientos siguientes se describe cómo se lleva a cabo:

- *Satisfacción de los destinatarios (P15)*
- *Acompañamiento del personal (P10)*
- *Gestión de la infraestructura (P77)*
- Los procedimientos relacionados con la vigilancia de la salud y de prevención de riesgos laborales.

Desde el Servicio inspectorial de prevención de riesgos laborales (SPRL) se hace un estudio que se recoge en *un Informe sobre las evaluaciones de riesgo psicosocial (INS-R700)* que orienta las actuaciones de las direcciones de las escuelas en este campo.

5.6 Información documentada

El sistema de gestión al Ámbito de Escuelas configura un apoyo documental que ayuda todo el personal y las partes interesadas. Es un conjunto de documentos interrelacionados y estructurados que constituyen un recurso básico para dar coherencia, cohesión y seguridad a la acción educativa. También es un recurso referencial para todas las partes interesadas.

5.6.1 Documentos marco (M) y Documentos generales (G)

Los documentos marco (M) son documentos propios del Ámbito de Escuelas y son referencia para la actividad a su nivel superior de organización (ESC-Mxx).

Los documentos generales (G) son locales y configuran la actividad de la escuela en los diferentes campos (estratégico, Pastoral, SAPP, Convivencia...), siguiendo las pautas del Ámbito de Escuelas cuando vengan dadas. En el Portal se determinan los obligatorios. El Plan estratégico (G08) pide un programa anual de objetivos (D01) para cada uno de los cursos del Plan estratégico.

5.6.2 Instrucciones, registros y otros documentos

Cualquier procedimiento del sistema puede necesitar otros documentos para poder desarrollar el proceso descrito en él o genera otros como consecuencia de su ejecución. El Ámbito de Escuelas ha dividido estos documentos en *registros, programas e instrucciones*.

Registros (R): documentos que presentan resultados obtenidos o que proporcionan evidencia del desarrollo de una actividad. Denominamos “imprimido de registro” o “formulario” a los documentos en blanco que, una vez llenados, serán los registros. En el Portal de Calidad los formularios son los *registres vacíos* y los llenados, *registros con datos*.

Programas (D): son un tipo de registros que recogen la programación anual de objetivos o de actividades.

Instrucciones (I): son documentos que complementan las explicaciones de un procedimiento documentado y que afecta, generalmente, a una actividad de un proceso o a un puesto de trabajo.

5.6.3 Control de la documentación

Según prevé la norma, los documentos que conforman el sistema de gestión de la escuela tienen que estar en todo momento controlados.

El Àmbit de Escoles ha optat per un sistema de gestió de la documentació accessible, informatitzat al màxim. Establint un procediment documentat denominat *Informació documentada (P05)* que defineix i fixa com:

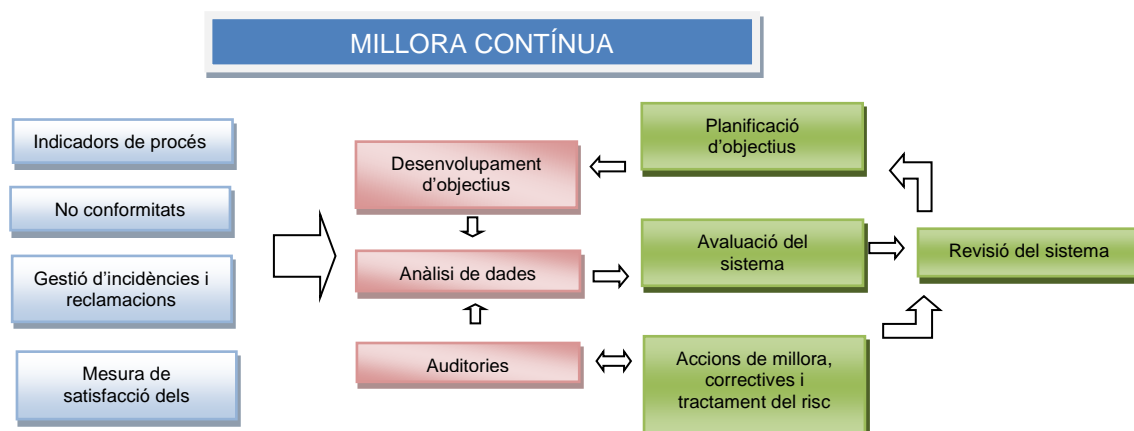
- Elaborar qualsevol document del sistema.
- Aprobar un document, codificar-lo i com introduir-lo dins del sistema.
- Revisar i actualitzar els documents del sistema i com aprobar-los de nou.
- Identificar els documents actualitzats i l'estat de revisió actual.
- Asegurar que els documents són legibles i fàcilment identificables, mitjançant el Portal de Qualitat.
- Asegurar que les versions dels documents del sistema corresponen a la última actualització i que són accessibles al personal autoritzat mitjançant el Portal de Qualitat.
- Asegurar que se identifiquen els documents d'origen extern i que se controla la seva distribució.
- Controlar, identificar i mantenir la documentació vigent i prevenir el seu ús no autoritzat.
- Controlar e identificar la documentació obsoleta (no vigent) i prevenir el seu ús no intencionat.

El coordinador de qualitat de cada escola assumeix la funció de velar pel estricto compliment del sistema de control i distribució de la documentació que se descriu en el procediment *Informació documentada (P05)*, així com la funció d'impulsar el desenvolupament de tota la documentació necessària per constituir un sistema de qualitat eficaç i coherent amb les polítiques de qualitat del centre.

Per un altre costat, els diferents responsables tenen que supervisar el compliment de les normes sobre el control de la documentació dins del seu àmbit.

6. Mejora continua

Nuestro sistema de calidad se basa en la mejora continua y se concreta en la intervención de varios agentes y de los diferentes organismos, que son también equipos de mejora y del desarrollo de los procesos con el círculo de mejora correspondiente:



Para conseguir esta mejora hay que determinar el seguimiento, medida, análisis y evaluación de la gestión.

6.1 Medida, análisis y mejora

El Ámbito de Escuelas ha establecido y sistematizado un conjunto de procedimientos de seguimiento y medida de la calidad para poder comprobar que el servicio ofrecido y el sistema de gestión implantado

- cumple con los requisitos de sus destinatarios
- detecta posibles no conformidades
- implementa mejoras del servicio y del sistema.

En *el Manual de Indicadores (R002)* se recogen los **indicadores** que tienen que permitir de medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, haciendo referencia a quien hace la medida, cuando se tiene que hacer y con qué periodicidad.

6.2 Auditorías internas

Los centros establecen un plan de auditorías internas del sistema de gestión con el fin de

- asegurar el cumplimiento de los requisitos de los destinatarios y los del propio centro
- verificar que el nivel de calidad del servicio se adecua con la oferta planteada a los destinatarios
- garantizar la eficacia del sistema
- verificar que el sistema de gestión de la escuela cumple con las especificaciones de la norma ISO 9001.

Cada curso se hará en la escuela dos auditorías internas, una centrada en la gestión y otra en el proceso enseñanza/aprendizaje y participará un auditor de otra escuela. La forma de hacerlas, quién lo tiene que hacer y su periodicidad está definida en el procedimiento *Auditoría interna (P07)*. El Ámbito de escuelas hace el calendario (ESC-R810) y determina también objetivos específicos a auditar.

6.3 Satisfacción de las partes interesadas

Con el objetivo de detectar si se cumplen satisfactoriamente los requisitos de las partes ineteresadas y a la vez comprobar si se percibe que los resultados se adecuen con los objetivos planteados, el centro usa un sistema de medida y control, documentado y sistematizado, basado en las encuestas de satisfacción y su análisis estadístico, así como todo el procedimiento de evaluación del alumnado.

- *La encuesta de satisfacción se aplica periódicamente a las diferentes partes inetresadas como pueden ser: alumnado, padres o tutores, personal docente y personal de administración y servicios, empresas, etc. Toda esta actividad está descrita en el procedimiento: Satisfacción de los destinatarios (P15).*
- *Actividades de evaluación del grado de aprendizaje del alumnado.* Las pruebas de nivel, los exámenes, los trabajos, las prácticas de laboratorio o de taller, son las herramientas empleadas por los docentes del centro para determinar el grado de conocimientos y habilidades adquiridos por el alumnado, siguiendo los criterios de centro sobre la evaluación de los alumnos (G21) y el procedimiento *Evaluación del alumnado (P13)* dentro del proceso enseñanza / aprendizaje.

Del análisis de las respuestas a las encuestas y de los resultados de las evaluaciones puedan derivar descubrimientos de posibles desviaciones y no conformidades que desarrollarán acciones correctivas y de mejora de cara al perfeccionamiento de la gestión en los ámbitos de las diferentes responsabilidades.

6.4 Análisis de datos

La revisión de las actividades educativas se considera un elemento fundamental para asegurar la calidad en los servicios dados por el centro.

El nivel de calidad del servicio ofrecido por el centro viene marcado por varios parámetros (indicadores) que pueden ser medidos, cómo:

- Encuestas de satisfacción entregadas al alumnado, al profesorado, a los padres, a las empresas.
- Seguimiento continuo y evaluación del alumnado durante la realización de la actividad docente.

Además de la satisfacción de los destinatarios, hay que analizar también:

- La conformidad del servicio con sus requisitos.
- Los resultados de las pruebas académicas externas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para hacer acciones de enfrentamiento del riesgo.
- Los proveedores.

6.5 Control del servicio No conforme

El sistema de medida de la calidad permite de detectar desviaciones en los servicios. Del análisis de estos desvíos surgirán las oportunas acciones correctivas que, una vez implantadas, optimizarán el servicio ofrecido.

De este modo se garantiza mantener la conformidad de la gestión del sistema del centro y solucionar las No conformidades, incidencias, desviaciones y reclamaciones de los destinatarios que puedan surgir con el fin de disminuir su repercusión sobre los propios destinatarios, haciendo frente a los riesgos y aprovechando las oportunidades.

Las No conformidades se analizan para iniciar, cuando proceda, las acciones correctivas o de mejora siguiendo lo dispuesto en el procedimiento *Incidencias, acciones correctivas, de mejora y atención a los riesgos y oportunidades (P06)*.

6.6 Revisión del Manual de Calidad (M10)

La aprobación del Manual de Calidad y de sus modificaciones es competencia del Responsable del Ámbito de Escuelas.