

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 1 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador Calidad	Equipo Directivo	Directora
FECHA: Noviembre 2024	FECHA: Diciembre 2024	FECHA: 15-01-25
<small>Este documento es propiedad del Colegio José Arnauda, 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 Centro.</small>		

El uso genérico del masculino alude a ambos sexos

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 2 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

1. OBJETO

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

3. NORMAS DE REFERENCIA

4. ORGANIZACIÓN

4.1. Organigrama

4.2. La organización y su contexto

4.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

5.1. Misión

5.2. Visión

5.3. Valores

6. SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. Enfoque a los procesos

6.2. Determinación de los procesos

6.2.1. *El mapa de procesos*

6.2.2. *El catálogo de procesos*

6.3. Satisfacción de los clientes: familias y alumnos

6.4. Requisitos legales

7. COMUNICACIÓN

8. GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

9. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

10. LIDERAZGO Y COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 3 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

1. OBJETO

El presente Manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio José Arnauda y concretar el compromiso de la Dirección del Colegio en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la definición de la estructura organizativa y la asignación de los recursos necesarios para demostrar su capacidad para proporcionar un servicio educativo que satisfaga los requisitos de sus clientes y otros grupos de interés, así como los legales y reglamentarios aplicables, y para lograr la mejora continua.

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

- Determinar los procesos necesarios (incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización de los procesos para la educación, la medición, análisis y mejora), sus interconexiones y aplicación a través de la organización.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de la información sobre los resultados.
- La implantación de las acciones que permitan asegurar y mejorar permanentemente los servicios prestados.

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 del colegio.
- **Carácter Externo:** Permitir a las familias y otras partes interesadas que lo soliciten conocer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del colegio.

2. ALCANCE 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 1er ciclo (2 años) y 2º ciclo, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Educación Especial Específica.

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a los siguientes apartados de la norma:

- 7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones (no se realizan mediciones con equipos ni se requiere trazabilidad)
- 8.3 Diseño (los requisitos del servicio vienen definidos por la legislación vigente)
- 8.5.4. Preservación (el servicio no requiere preservación física)

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 4 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega (no existen actividades posteriores a ex alumnos, emisión de certificados de notas, etc.)

3. NORMAS DE REFERENCIA

-  UNE EN-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
-  UNE EN-ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
-  UNE EN-ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

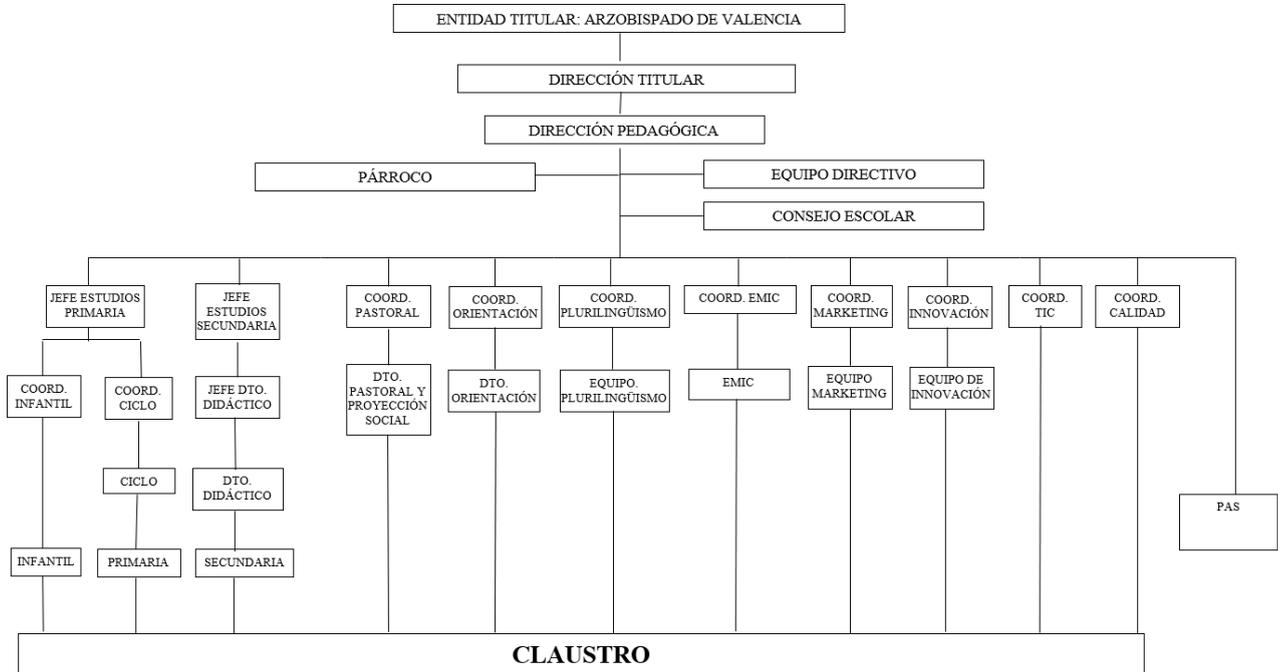
4. ORGANIZACIÓN

El Colegio José Arnauda fue fundado por el sacerdote alcoyano D. José Arnauda en el año 1.942, para atender las necesidades educativas de la clase obrera de este barrio periférico de la ciudad. Desde el año 1.947 y durante 70 años la Institución Teresiana asumió la dirección y la animación pedagógica.

Actualmente ostenta la titularidad el Arzobispado de Valencia, gestionado a través de la Fundación San Vicente Mártir (Colegios Diócesis) manteniéndose vigente la pedagogía de san Pedro Poveda. Cuenta con las etapas de Infantil, Primaria y Secundaria Obligatoria, todas ellas concertadas, además de un aula específica de Educación Especial.

4.1. Organigrama

La estructura organizativa del Colegio José Arnauda se refleja en el organigrama del mismo.



Para todas las funciones definidas en el organigrama del Centro se han establecido sus responsabilidades en el Reglamento de Régimen Interno, así como en la distinta información documentada propia del Sistema de Calidad.

Además de los cargos y coordinaciones reflejados en el organigrama principal, el centro cuenta con diversos **grupos de trabajo específicos** que contribuyen al desarrollo de proyectos y actividades concretas. Estos equipos no tienen una periodicidad fija en sus reuniones, ya que se convocan según las necesidades de cada iniciativa. Actualmente, los grupos activos son:

- **Erasmus+:** promoción de la internacionalización y participación en proyectos europeos.
- **FIDES:** formación para familias que favorece la relación Iglesia - escuela -familias.
- **Medio Ambiente:** sensibilización y acciones sostenibles en el entorno escolar.
- **Patis per a Tothom:** mejora y dinamización de los patios para fomentar la inclusión.
- **Emociones:** promoción y sensibilización de la puesta en práctica del proyecto Disciplina desde el amor.
- **CEPAFES:** coordinación de las actividades del proyecto de deporte, actividad física y salud en el centro escolar.
- **Antiguos alumnos:** dinamización de encuentros con antiguo alumnado del centro.

4.2. La organización y su contexto

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 6 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

Para llevar a cabo su labor, el colegio José Arnauda debe ser consciente de la realidad en la que se encuentra, tanto a nivel interno como del contexto en el que se sitúa.

Desde el equipo directivo se establecen diversos mecanismos para garantizar este conocimiento. Con carácter anual, se recabará información mediante:

- Auditorías (interna, externa y marca propia)
- Memorias de los grupos
- Análisis de los indicadores del Plan de Seguimiento y Medición
- Control de incidencias
- Encuestas a clientes internos y externos
- Análisis de la competencia: Mystery shopper, estudio de servicios ofertados ...
- Café con dirección
- Asamblea de equipos clase
- Informes económicos
- Entrevistas con alumnado y familias.
- Entrevistas con agentes externos.

A partir de esta información se realizará un análisis interno y externo periódico que permitirá establecer el plan estratégico a aplicar.

4.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

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

El Colegio José Arnauda no solo debe responder a los intereses de sus clientes, sino a todas aquellas partes interesadas que con él interaccionan:

Cientes	Alumnado Familias
Cientes Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Titularidad: Arzobispado de Valencia (Fundación San Vicente Mártir) Administraciones Proveedores Sociedad Parroquia Alumnado en prácticas

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 7 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

	Antiguos alumnos Otros Centros Educativos Otras entidades
--	---

La definición concreta de las partes interesadas, así como el análisis de sus necesidades y expectativas, se realizará cada tres años, utilizando para ello las distintas fuentes de información que se tienen disponibles:

- Alumnado: Encuestas, Equipos clase, Asamblea de equipos clase, Entrevistas tutores ...
- Familias: Encuestas, AMPA, Café con dirección, Entrevistas con tutores, Entrevistas con dirección, reuniones generales...
- Personal: Encuestas, Memorias, Entrevistas con dirección ...
- Otras partes interesadas: Legislación vigente, comunicados, contacto directo, reuniones de equipos directivos, auditorías (interna, externa y marca propia), control de incidencias, ...

Este análisis quedará recogido en un documento específico de Identificación de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

En la medida de sus posibilidades, y tras la correspondiente valoración, el colegio José Arnauda intentará dar respuesta a estas necesidades y expectativas.

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

5. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad del centro se difunde a todas las partes interesadas. Al personal del centro mediante la disposición de este Manual de Calidad tanto en la intranet del colegio como por correo electrónico en el momento de su aprobación. Para el resto de partes interesadas estará accesible en la página web del colegio.

Adicionalmente, se comunicará al nuevo personal en reuniones específicas.

La vigencia de esta política de calidad será de nueve cursos contando el presente, aunque podrá ser revisada tras el cumplimiento del Plan Estratégico 24-27.

5.1. Misión

El colegio José Arnauda desarrolla una tarea humanizadora de raíz cristiana. Pretendemos formar personas preparadas para tomar en peso su propia vida, personas autónomas, conscientes de su dignidad y capaces de actuar como ciudadanos responsables desde los valores del Evangelio.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 8 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

En nuestro Centro es bien recibido cualquier alumno, tenga las características que tenga, porque reconocemos que la diversidad es una riqueza.

Se practica un estilo educativo inspirado en la vida familiar, en la acogida, la naturalidad y el cariño. Una convivencia basada en la alegría, la participación, la ayuda mutua, la igualdad de oportunidades en el que educa toda la Comunidad Educativa. Unas relaciones que tienen como base el diálogo, y el respeto, donde se reconoce el conflicto como algo natural y se aborda de forma preventiva y dialogante.

La implicación de toda la comunidad educativa: familias, alumnado, profesorado y personal no docente resulta imprescindible para llevar adelante todos nuestros objetivos. Por ello, la participación de todos está ubicada de manera normalizada dentro del proceso educativo en la vida ordinaria del Centro.

Se valora el papel de la orientación educativa y la figura del tutor como la pieza clave del engranaje que facilita, apoya y acompaña al alumnado en su proceso de crecimiento, maduración y aprendizaje.

Somos un centro innovador con un profesorado competente, con conciencia de equipo, que reflexiona sobre su propia práctica, en formación permanente, capaz de dar respuesta a los retos que nos plantea la tarea educativa en esta sociedad viva y cambiante.

La metodología empleada en el aula parte de un modelo comprensivo de Escuela, y por ello se utilizan simultáneamente métodos que favorecen una educación individualizada y a la vez socializadora, reconociendo las diferencias, respetando los ritmos, intereses, capacidades y motivaciones de un alumnado plural y diverso.

Tal como define el Proyecto Lingüístico del Centro utilizamos la lengua castellana, el valenciano y el inglés como lenguas vehiculares, con el objetivo de que el alumnado, al terminar sus estudios básicos sea capaz de utilizar de forma tanto coloquial como académica los tres idiomas. También se oferta como materia optativa el francés en Secundaria.

Nuestro modelo de gestión está basado en los principios de autonomía y participación, en el que se potencia la asunción compartida de la responsabilidad a todos los niveles de la organización.

Somos un Centro concienciado con el medio ambiente y el cambio climático, trabajando desde distintas áreas curriculares y proyectos específicos para fomentar la sostenibilidad, la reducción del impacto ambiental y la sensibilización de nuestra comunidad educativa. Estas acciones se enmarcan en un compromiso global por promover prácticas responsables y respetuosas con nuestro entorno natural.

5.2. Visión

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 9 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

El colegio José Arnauda pretende en los próximos años:

1. Innovar en los procesos de enseñanza-aprendizaje implantando nuevas metodologías en el centro, reforzando la formación del profesorado y haciendo uso de las herramientas y recursos tecnológicos más adecuados.
2. Gestionar de forma eficiente los recursos del Centro, para su sostenibilidad económica y éxito continuado.
3. Desarrollar en el alumnado una formación integral de la persona.
4. Generar un sentido de identidad y pertenencia en toda la comunidad educativa, fundamentado en los valores cristianos y en el mensaje del Evangelio.
5. Impulsar un liderazgo compartido en el centro que permita mejorar su funcionamiento y aumentar la implicación del profesorado.
6. Atender a las necesidades educativas de todo el alumnado, respondiendo a su diversidad de capacidades y motivaciones.
7. Fomentar en la comunidad educativa la concienciación y el compromiso con la sostenibilidad medioambiental, promoviendo prácticas responsables, la reducción del impacto ecológico del centro y la adopción de medidas frente al cambio climático.
8. Consolidar nuestra identidad como parte de la Fundación de Colegios Diocesanos, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos en su marca propia.

5.3. Valores

Valores generales del centro:

- Compromiso personal del profesorado con la realidad social.
- Clima de diálogo que favorece la expresión del alumnado con libertad.
- Compromisos de implicación propuestos por el equipo de Pastoral y asumidos por todo el claustro.
- Ambiente distendido y cordial entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Unidad y cohesión del personal del centro.
- Gestión y diseño organizativo que fomenta la coordinación y el trabajo en equipo en horario lectivo.
- Departamento de Pastoral integrado en un proyecto global que se articula con el departamento de orientación, con la acción tutorial, con el Plan de Convivencia y EMIC.
- Departamento de Orientación.
- Atención personalizada según las diferencias individuales y tutorías individuales en horario escolar.
- Acompañamiento individual.
- Participación en actividades locales de todo tipo.
- Contactos y presencia en los medios de comunicación locales.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 10 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

- Atención a la diversidad: aulas específicas de Educación Especial y Pedagogía Terapéutica, PDC, aula de estudios y talleres de Educación Especial con la implicación de las familias.
- Presencia activa en los espacios virtuales como página web, Facebook, X, Instagram...
- Número creciente de profesorado con ideas y proyectos innovadores, abiertos a la participación de las familias.
- Implicación de todo el personal del centro en el funcionamiento global del colegio.

Valores relacionados con la misión educativa:

- Excelencia Académica: Compromiso con la búsqueda constante de la mejora y la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Innovación: Fomentar métodos pedagógicos actualizados y creativos.
- Responsabilidad: Cumplir con los deberes educativos y administrativos con integridad y profesionalismo.

Valores éticos y morales:

- Honestidad: Promover la verdad y la transparencia en todas las interacciones.
- Justicia: Tratar a todos con equidad y respeto.
- Solidaridad: Fomentar la colaboración y el apoyo mutuo dentro de la comunidad educativa.

Valores relacionados con la fe y la espiritualidad:

- Espiritualidad: Cultivar un ambiente que fomente la reflexión espiritual y el fortalecimiento de la fe.
- Caridad: Promover el amor al prójimo a través de acciones concretas de servicio.
- Compasión: Mostrar empatía y cuidado hacia todos los miembros de la comunidad.
- Esperanza: Pedagogía de la acogida, centrada en el desarrollo de los talentos del alumnado, desplegados desde la responsabilidad y el esfuerzo.

Valores relacionados con la convivencia:

- Respeto: Valorar la diversidad y fomentar un ambiente de inclusión.
- Diálogo: Impulsar la comunicación abierta y constructiva.
- Paz: Contribuir a la resolución de conflictos de manera no violenta y en armonía.

Valores relacionados con el cuidado del entorno:

- Sostenibilidad: Adoptar prácticas que protejan y cuiden el medio ambiente.
- Responsabilidad Social: Comprometerse con el desarrollo de la comunidad local y global.

Valores relacionados con el desarrollo integral del estudiante:

- Autonomía: Fomentar la toma de decisiones responsables en los estudiantes.
- Creatividad: Promover el pensamiento innovador y las expresiones artísticas.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 11 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

- Perseverancia: Animar a los estudiantes a superar desafíos con esfuerzo y dedicación.

6. SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. 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 determinar y gestionar los procesos que se desarrollan interna y externamente en el Colegio José Arnauda 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, con la implicación del claustro, es el medio por el cual:

- Se determinan los procesos necesarios para la gestión de la calidad y su aplicación a través del Colegio José Arnauda.
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos
- Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
- Se asegura la disponibilidad recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
- Se realiza el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y análisis de los procesos
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

6.2. Determinación de los procesos

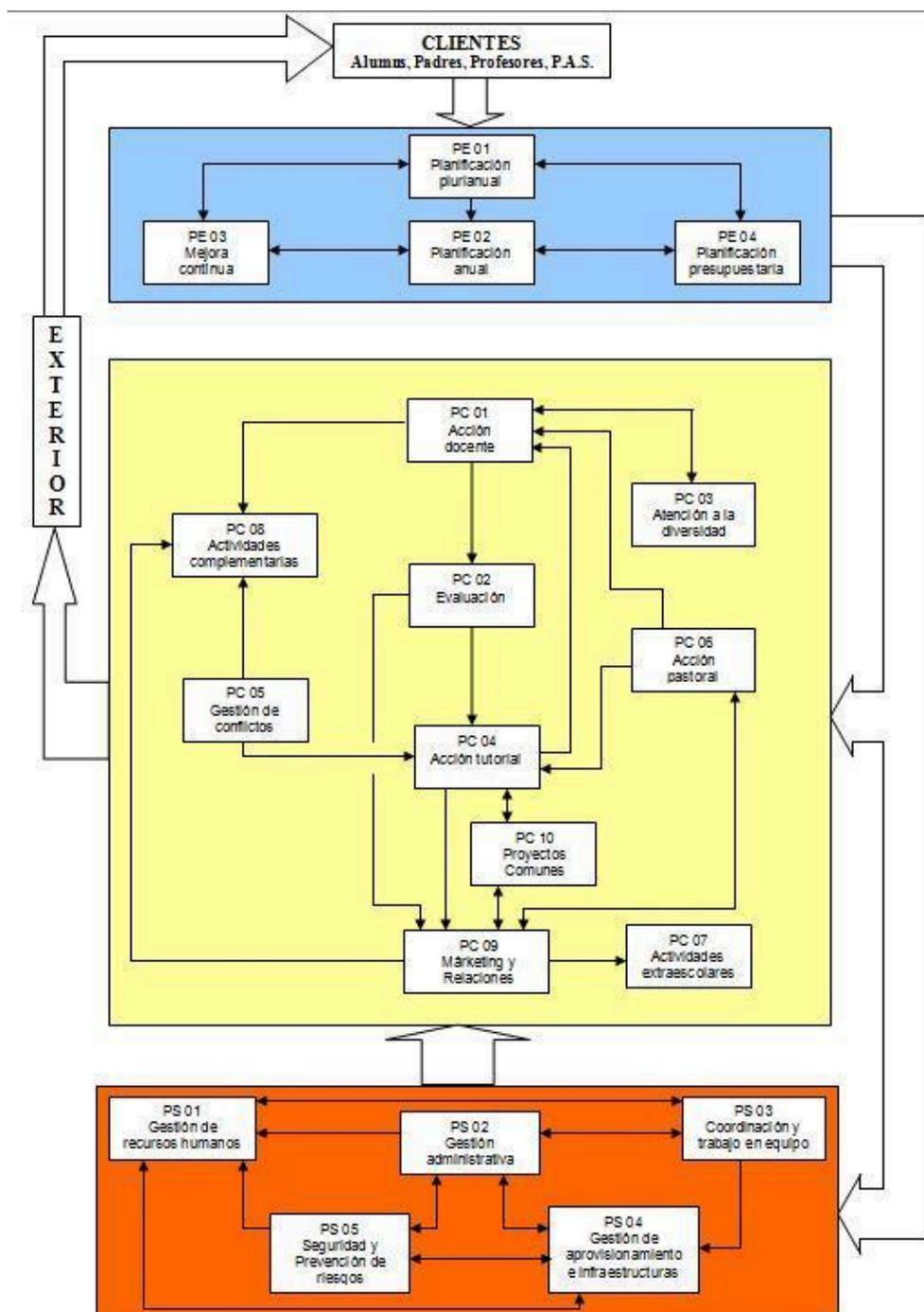
El Colegio José Arnauda ha determinado 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

- **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 José Arnauda.
- **Procesos Clave:** Procesos de operación y control desarrollados por el Colegio José Arnauda para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por el Centro, y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.

- **Procesos de Soporte:** Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave en el Colegio José Arnauda.

6.2.1. El Mapa de Procesos

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, claves y soportes identificados por el Colegio José Arnauda se define en el siguiente Mapa de Procesos:



	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14	
	PE 01. Planificación plurianual	Pág 13 de 20	

6.2.2. El Catálogo 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.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO	TÍTULO
P.E. 01	PLANIFICACIÓN PLURIANUAL - P.E.C.
	01.1.- Proyecto Educativo de Centro
	01.2.- Reglamento de Régimen Interno
	01.3.- Plan de Igualdad y convivencia
	01.4.- Plan de Interioridad
	01.5.- Plan de Innovación
	01.6.- Documento Marco Acción Tutorial Colegio José Arnauda
	01.8.- Documento Marco Atención a la Diversidad Colegio José Arnauda
	01.10.- Documento Marco Pastoral Colegio José Arnauda
	01.11.- Política de Calidad
	01.12.- Política Lingüística
	01.13.- Plan de Marketing y comunicación
	01.14.- Plan Estratégico
	P.E. 02
02.1.- Programación General Anual	
02.2.- Organización Escolar (horarios, tutorías, aulas...)	
02.3.- Normas de Convivencia	
02.4.- Memoria anual	
02.5.- Plan de Acción Tutorial	
02.6.- Plan de Atención a la Diversidad	
02.7.- Plan de Acción Pastoral	
P.E. 03	MEJORA CONTÍNUA
	03.1.- Planificación de objetivos
	03.2.- Desarrollo de objetivos
	03.3.- Seguimiento y medición de procesos
	03.4.- Evaluación del sistema
	03.5.- Revisión por la Dirección
	03.6.- Acciones correctivas
	03.7.- Gestión de no conformidades
	03.8.- Auditorías internas
	03.9.- Gestión de reclamaciones
P.E. 04	PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
	04.1.- Presupuestos
	04.2.- Subvenciones
	04.3.- Renovación de conciertos.

PROCESOS CLAVE	
CÓDIGO	TÍTULO
P.C. 01	ACCIÓN DOCENTE
	01.1.- Programación didáctica 01.2.- Programación de aula 01.3.- Metodología docente 01.4.- Control de clase 01.5.- Coordinación vertical y transversal
P.C. 02	EVALUACIÓN
	02.1.- Evaluación del alumnado 02.2.- Juntas de evaluación y comunicación de resultados a las familias
P.C. 03	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
	03.1.- Detección, diagnóstico y toma de decisiones 03.2.- Aplicación de medidas
P.C. 04	ACCIÓN TUTORIAL
	04.1.- Tutorías 04.2.- Orientación escolar, académica y profesional 04.3.- Protocolo de Absentismo Escolar
P.C. 05	GESTIÓN DE CONFLICTOS
	05.1.- Gestión de Conflictos
P.C. 06	ACCIÓN PASTORAL Y PROYECCIÓN SOCIAL
	06.1.- Actividades 06.2.- Celebraciones 06.3.- Materia de Religión
P.C. 07	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES
	07.1.- Planificación 07.2.- Desarrollo 07.3.- Evaluación
P.C. 08	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
	08.1.- Planificación 08.2.- Realización 08.3.- Evaluación
P.C. 09	MARKETING Y RELACIONES
	09.1.- Comunicaciones con las familias 09.2.- Marketing 09.3.- Antiguos Alumnos 09.4.- A.M.P.A. 09.6.- Parroquia y arzobispado 09.7.- Consellerías de Educación y Sanidad 09.8.- Ayuntamiento 09.9.- Otros Centros Educativos de la ciudad 09.10.- Servicios Educativos Complementarios (SPE, CAP, ...)
P.C. 10	PROYECTOS COMUNES
	10.1.- Proyectos Comunes Colegio

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14	
	PE 01. Planificación plurianual	Pág 15 de 20	

PROCESOS SOPORTE	
CÓDIGO	TÍTULO
P.S. 01	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	01.1.- Sustituciones 01.2.- Innovación Educativa 01.3.- Competencia y sensibilización del personal 01.4.- Consejo Escolar
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	02.1.- Gestión de la estructura documental 02.2.- Gestión Secretaría. 02.3.- Gestión Administración 02.4.- Admisión de Alumnos
	COORDINACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
P.S. 03	03.1.- Claustro de Profesores 03.2.- Equipo Directivo 03.3.- Grupos Naturales y Transversales
	GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO E INFRAESTRUCTURA
	04.1.- Gestión de los aprovisionamientos 04.2.- Gestión de la infraestructura
P.S. 04	SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
	05.1.- Evaluación de riesgos 05.2.- Plan de evacuación 05.3.- Seguridad e higiene 05.4.- Protección de datos de carácter personal

6.3. Satisfacción de los clientes: Familias y Alumnos

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, Colegio José Arnauda 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. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia MP PE 03.9 “Gestión de Reclamaciones”

Nivel 2: Nivel de satisfacción

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

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 16 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

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

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

6.4. Requisitos legales

El Colegio José Arnauda evoluciona dentro de un entorno legal establecido. El sistema de gestión de la calidad debe asegurar que los procesos necesarios sean capaces de cumplir todos y cada uno de los requisitos legales.

Los requisitos legales han sido identificados por el Colegio José Arnauda en un documento según define el manual de procedimiento MP PS 02.1 “Gestión de la estructura documental”. Además estos requisitos son tenidos en cuenta en la planificación y desarrollo de los procesos aplicados por el Colegio José Arnauda para la prestación de los servicios educativos.

7. COMUNICACIÓN

La comunicación interna y externa del colegio José Arnauda está regulada por el Plan de Comunicación con el fin de garantizar el correcto trasvase de información entre las distintas partes interesadas, tanto internas como externas.

En este plan queda definido qué comunicar, a quién, cuándo, cómo y por quién, definiendo los canales adecuados según la información que se debe transmitir.

Adicionalmente, 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.

8. GESTIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el fin de prevenir las posibles incertidumbres que se puedan producir en el funcionamiento del sistema, el Colegio José Arnauda ha establecido las medidas necesarias para la gestión de los riesgos y oportunidades.

Contando con la participación de todo el claustro, a partir de su participación en los grupos en los que se organiza el centro, se han definido y evaluado posibles riesgos y oportunidades de los procesos, analizando su causa, posibles efectos, tratamientos ...

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 17 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

Al principio de cada curso y, a través de los distintos grupos este plan será revisado para su conocimiento, así como para su actualización si se detectan nuevos riesgos y oportunidades.

Con esta medida se pretende:

- Asegurar que el Sistema de Gestión alcance los resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables
- Prevenir o reducir los efectos no deseados
- Lograr la mejora

9. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se tiene establecido un procedimiento que permite garantizar la objetividad de la evaluación del alumnado en la medida de lo posible.

Las Pruebas Cruzadas comprueban la aplicación de los criterios de corrección establecidos para la prueba. Tanto la etapa de primaria como de secundaria tienen la obligación de realizarlas, quedando a criterio del correspondiente jefe o coordinador del grupo la prueba, asignatura y profesorado que interviene.

La planificación es presentada a dirección a principio de curso, así como los resultados obtenidos.

10. LIDERAZGO Y COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La dirección asume el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y lo demuestra:

- Tomando la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión
- Asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.
- Asegurando que la política de la calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos.
- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- Involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promoviendo la mejora continua.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 18 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión 14 Pág 19 de 20	
	PE 01. Planificación plurianual		

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Elaboración del documento sin cambios	06-04-06
1	Modificación del alcance Se añade “requisitos marca de garantía de calidad educativa Euges Rev 2.0”. Se añade la especificación de la copia válida Asignatura religión en catálogo procesos	26-04-07
2	Cambiar norma de referencia de UNE EN-ISO 9000:2000 a UNE EN-ISO 9000:2005	19-06-07
3	Catálogo de procesos rev 2 Inclusión organigrama rev 1	01-04-08
4	Revisión política calidad 2008-2012 Difusión política de calidad por correo electrónico Inclusión Norma de referencia UNE EN-ISO 9001:2008 Desaparecen las menciones al grupo coordinador de calidad Cambio de especificación de grupos de mejora a grupo naturales y grupos de trabajo.	16-03-09
5	Se quita la Norma de referencia UNE EN-ISO 9001:2008, según observación de auditoría interna del 03-04-09	11-05-09
6	Adaptación del documento a la nueva Norma de referencia UNE EN-ISO 9001:2008	15-02-10
7	Modificación alcance para incluir a infantil 2 años	28-02-11
8	Rectificación de erratas.	07-10-13
9	Inclusión nuevo Proceso clave PC10 Proyectos Comunes. Política calidad. Mapa Procesos. Índice del IRSD	04-03-15
10	Se actualiza a la norma ISO 9001:2015 Se actualiza la Política de Calidad Se actualiza el Organigrama Se incluye la mención a liderazgo, comunicación, gestión de riesgos. Se actualiza el Catálogo de Procesos	15-11-17
11	Se incluye el apartado de Recursos de Seguimiento y revisión Se incluye en el diagrama de mejora continua la gestión de riesgos y se excluyen las acciones preventivas. Se define la vigencia de la Política de Calidad	18-04-18
12	Se eliminan las referencias a la titularidad y la dirección pedagógica por parte de la Institución Teresiana	27-02-19
13	Se actualiza el organigrama Se matiza el uso de las lenguas en la misión	27-05-20

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Revisión 14 Pág 20 de 20	 <small>ISO 9001 161/06</small> <small>certificación por el BVMC</small>
PE 01. Planificación plurianual			

14	<p>Se actualiza el catálogo de procesos.</p> <p>Se actualiza el organigrama. Se añaden al organigrama principal los diversos grupos de trabajo específicos que contribuyen al desarrollo de proyectos y actividades concretas.</p> <p>Se añade la auditoría de marca propia.</p> <p>Se actualiza el logo de Eduqatia.</p> <p>Se actualiza la fecha del Plan Estratégico.</p> <p>Apartado 5.2 Visión:</p> <p>Se modifica: 4.Un sentido de identidad y pertenencia en toda la comunidad educativa, fundamentado en los valores cristianos y en el mensaje del Evangelio.</p> <p>Se añade: 7. Fomentar en la comunidad educativa la concienciación y el compromiso con la sostenibilidad medioambiental, promoviendo prácticas responsables, la reducción del impacto ecológico del centro y la adopción de medidas frente al cambio climático.</p> <p>Se añade: 8. Consolidar nuestra identidad como parte de la Fundación de Colegio Diocesanos, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos en su marca propia.</p> <p>Se añade en el apartado 5.3 Valores, el punto acompañamiento individual y valores relacionados con la misión educativa.</p> <p>Se elimina de DO el calificativo de multidisciplinar.</p> <p>Se elimina el siguiente punto del 5.3 Implicación de todo el personal del centro en el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio y se fusiona con el 6.1.</p>	15-01-25
----	--	----------