	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 1 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

| Introducción.

El Manual de Calidad del Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago, es una herramienta puesta a su disposición para la aplicación del SGC que el colegio ha definido.

El establecimiento entiende que un SGC es una herramienta que permite la concreción de todos los procesos definidos por la institución, y cuyo fin es la satisfacción del cliente y la mejora continua.

CAPÍTULO 1 Índice. Control de Revisiones. Documentación de referencia.


1.1. INDICE

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

Elaborado por: Equipo de gestión.	Revisado y aprobado por : Dirección
Fecha: 20 de diciembre de 2011	Fecha: enero 2012

Fecha de distribución:

El presente documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago, en la fecha de distribución indicada. Su vigencia solo está garantizada para aquellas copias en soporte informático.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 2 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

1.2. CONTROL DE REVISIONES.


Capítulo	Revisión	Fecha	Modificaciones
Todos	0	Diciembre 2011	Edición y aprobación inicial del Manual
2	1	Diciembre 2012	Se precisa el alcance del Sistema de Gestión de Calidad Se define los documentos referidos al Catálogo del Proceso y Mapa de Procesos
2	2	Noviembre2015	Se agrega PS 05 "Gestión de Soporte Informático" a tabla de correlación entre apartados de la norma, capítulos del manual y los correspondientes documentos.
3	2	Noviembre2015	Se actualiza: Política de Calidad, Organigrama.
7	2	Noviembre2015	Se incorpora Gestión de Soporte Informático (PS 05)

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Para la elaboración del presente Manual se ha tenido en cuenta el documento ISO 9001:2008, "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Que se centra, a través de un enfoque por procesos, en la eficacia del Sistema para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes, siendo su objetivo el logro de la satisfacción de los mismos.

Por otra parte se incluye la documentación procedente del MINEDUC, que define los reglamentos y normativas legales respecto a políticas educativas-

Dado que se establece un sistema de revisión para cada uno de los documentos integrantes del Sistema, el Coordinador de Calidad será el encargado de poner al día el presente Manual en caso de existir una actualización de la normativa. En tal caso, la sistemática a seguir será la misma descrita en el capítulo 4 del presente Manual.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 3 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 2 **Objetivo y ámbito de aplicación. Tablas de referencias documentales y normativas. Definiciones.**

2.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.

El presente Manual tiene como objetivo definir el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago, en conformidad con los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008 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 de proporcionar un servicio educativo de calidad.

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

- Determinar los procesos necesarios, sus interacciones y aplicación al interior de la organización.
- Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de la información sobre los resultados.
- La implementación de las acciones que permitan asegurar un proceso de mejora continua.

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

El Manual y el resto de la documentación del SGC son de obligado cumplimiento para toda la organización.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.


El Sistema de Gestión de Calidad definido en este Manual es de aplicación en los procesos para la prestación del servicio desarrollado por el Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago.

Se define el alcance del sistema como la ***prestación del Servicio Educativo en los Niveles de Educación Parvularia, Educación Básica y Educación Media.***

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

- 7.3 El diseño y desarrollo de actividades formativas no regladas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza regular quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos.
- 7.6 El control de los instrumentos de medición y seguimiento, en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de estudiantes y procesos, dado no se opera con equipos de medición y seguimiento.

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

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 4 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

Los procesos representados en el mapa de procesos se han agrupado en tres grandes bloques que se corresponden con los tres tipos de procesos identificados.


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

Los procesos Estratégicos, Claves y de Soporte que el Colegio ha definido se detallan en el documento **DO 03 “CATALOGO DE PROCESOS”**

Nuestro mapa de interacciones de estos procesos se encuentra en el documento **DO 04 “MAPA DE PROCESOS”**

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


Capítulo de la norma ISO 9001	Título	Manual	Fichas de Procesos/Procedimientos
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Capítulos 1, 2, 3 y 4	PE-04.4. Gestión de la estructura documental y los registros.
5	Responsabilidad de la Dirección	Capítulos 3 y 5	PE-01 Planificación Estratégica PE-02 Planificación Anual PE-03 Planificación Económica Financiera PE-04 Mejora Continua
6	Gestión de los recursos	Capítulo 6	PS-01 Gestión de personas PS-02 Administración Contable PS-03 Gestión de la Información PS-04 Gestión de recursos materiales, compras e infraestructura PS-05 Gestión de Soporte Informático

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 5 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

7	Realización del producto/servicio	Capítulo 7	PC-01 Acción Docente PC-02 Acción de jefatura de curso PC-03 Acción Pastoral PC-04 Actividades extraprogramáticas PC-05 Gestión de la relación con la familia PC-06 Postulación, admisión y matrícula de estudiantes nuevos PC 07 Gestión de la relación con el entorno PC-08 Gestión de la convivencia
8	Medición, Análisis y Mejora	Capítulo 8	PE-04 Mejora continua 4.1 Gestión de no conformidades. 4.2 Gestión de acciones preventivas y correctivas 4.3. Gestión de sugerencias y reclamaciones de usuarios 4.4. Control Estructura Documental 4.5 Auditoría Interna 4.6 Informe de Revisión por la Dirección

2.3. DEFINICIONES.

Son aplicables los términos y definiciones dados en las normas ISO 9001:2008.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 6 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 3 Presentación y organización del colegio. Política de Calidad (Misión, Visión y Valores)

3.1. PRESENTACIÓN DEL COLEGIO

El Colegio de los Sagrados Corazones pertenece al Arzobispado de Santiago y, en consecuencia, es una institución católica que presta servicio educativo a la sociedad y a la Iglesia de nuestro país.

Para el logro de la Misión y Visión, establecidas en el Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI), se exige que todos los miembros de la comunidad educativa tengan conocimiento de los objetivos y valores, los acepten y participen de ellos.

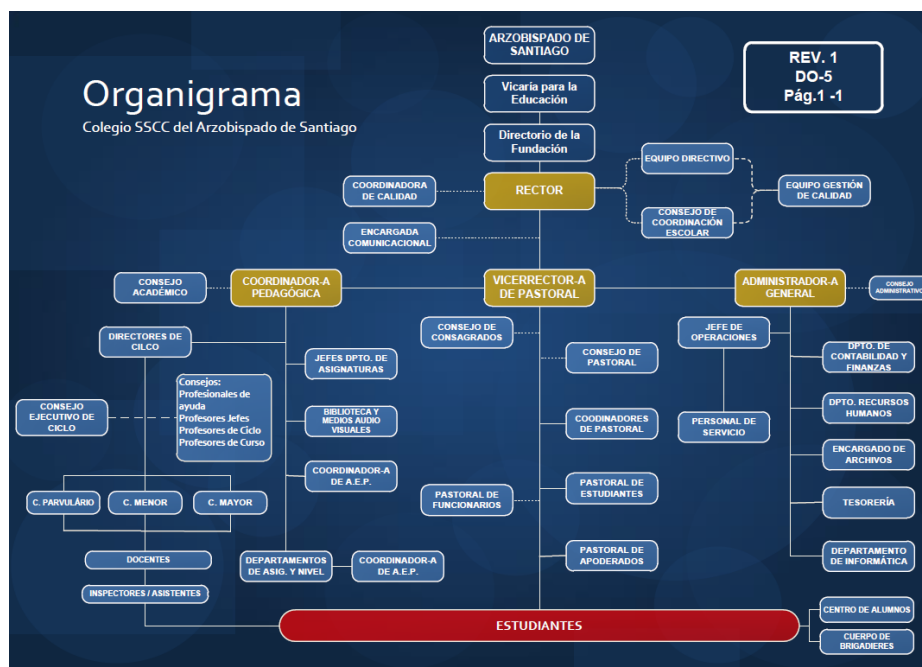
En el PDI están explicitados los grandes fines en los ámbitos académicos y valóricos para los estudiantes, como también el rol de colaboradores de toda su comunidad.

El Colegio de los Sagrados Corazones, siendo una institución católica, está al servicio de toda la sociedad, procurando entregar una educación en el contexto de su misión evangelizadora.


Datos de contacto: www.sccalameda.cl

ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa relacionada con las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad del colegio, se describe en el siguiente organigrama:



Las funciones y responsabilidades de cada cargo se describen en el Manual de Funciones y Competencias, y en los documentos propios del Sistema de calidad (procedimientos, fichas, etc.).

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 7 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

3.3. MISIÓN VISIÓN Y VALORES (POLÍTICA DE CALIDAD)

La política de calidad del Colegio se ha establecido como la definición de la MISIÓN (razón de ser del Colegio), la VISIÓN (lugar estratégico que el Colegio pretende alcanzar en el mediano y largo plazo) y los VALORES (ideas, principios y puntos fuertes sobre los cuales el Colegio se fundamenta para alcanzar la Visión).

Además de la definición de la Misión, Visión y Valores, el Colegio establece como objetivos básicos e iniciales de su política de calidad la orientación hacia:

- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad educativa realizada por el Colegio.
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios del Colegio.
- La Mejora Continua

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores es la siguiente:

MISIÓN.

Somos una comunidad educativa que promueve la innovación y el trabajo de excelencia en la búsqueda de la realización de todas las potencialidades de los estudiantes en los ámbitos: académico, pastoral, investigativo, cívico, artístico, deportivo y de responsabilidad con el medio ambiente. Trabajo en el que participan apoderados comprometidos, estudiantes dispuestos y funcionarios competentes, dando testimonio de una formación valórica desde el Evangelio, a través del servicio y de la solidaridad, en un ambiente fraterno.

VISIÓN.


Soñamos un Colegio con tradición que vivencia la espiritualidad de los Sagrados Corazones, conformando una comunidad educativa que se identifique y participe tanto en la formación valórico – católica como en la académica. Un Colegio que incentive los esfuerzos los esfuerzos y capacidades individuales de manera integral, respetando las diferencias, potenciando el trabajo colaborativo y formando personas creativas e íntegras que, en virtud del servicio, lideren y aporten a la construcción de un país más justo y solidario.

VALORES.


Un Colegio que educa en el seguimiento a Dios, en la Fe y en los valores que de ella emanan:

- Confianza en Dios
- Participación en la vida de la Iglesia
- Amor al prójimo

haciendo énfasis en el respeto entre los integrantes de la comunidad.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 8 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

- Un Colegio que acompaña a los jóvenes en el discernimiento vocacional, reconociendo sus anhelos y competencias individuales.
- Un Colegio que fomenta la formación integral de sus estudiantes.
- Un Colegio comprometido con la mejora continua, dispuesto al cambio, al aprendizaje y al desarrollo organizacional, que asegure la excelencia académica, pastoral y administrativa.
- Un Colegio que cuenta con personal comprometido con sus estudiantes y la misión institucional; innovador, competente, solidario y con sentido de trabajo en equipo.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 9 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 4 Sistema de Gestión de Calidad, documentación y registro

4.1. OBJETIVO.

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

Establecer la utilización de los registros de calidad como herramientas de gestión del Sistema que permiten demostrar que los servicios prestados por el Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago, cumplen con los requisitos especificados y que el Sistema ha implementado.

4.2. ALCANCE.

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

4.3. DESARROLLO.

4.3.1. Generalidades.

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

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

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivo básico conseguir la satisfacción de los usuarios. Este objetivo básico se concreta en las acciones y procedimientos previstos tales como:


- Acciones preventivas.
- La detección de no conformidades en el desarrollo de las actividades del Colegio
- La mejora continua.
- El cumplimiento de los requisitos de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de Colegio está orientado al cumplimiento de todos los requisitos aplicables a las normas ISO 9001:2008 y los requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. Esto proporciona confianza a la Dirección en la efectividad del Sistema, en la progresiva reducción de reclamos y no conformidades, en el cumplimiento de los requisitos de calidad.

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 10 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

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

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

4.3.2. Manual de Calidad

Es el documento base del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de los Sagrados Corazones, en el que se establece la Política de Calidad (MVV) del Colegio y sus objetivos generales, las actividades necesarias para su consecución y las responsabilidades correspondientes.

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

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

La gestión del Manual de Calidad se describe a continuación:

4.3.3. Control de los documentos.

El **Manual de Calidad** es propiedad de Colegio y no puede ser reproducido sin la autorización por escrito del Rector del Colegio.

La difusión del Manual está sometida al control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad establecida en el PE-04-4 Gestión de la estructura documental. El Coordinador de Calidad tiene la obligación de actualizar dichas copias con las sucesivas modificaciones del Manual.


El Coordinador de Calidad mantiene en archivo el ejemplar original vigente del Manual, así como la copia de las revisiones obsoletas de los capítulos del mismo, por espacio de tres años, dejando constancia de esta acción sobre los mismos.

Cada página de este Manual está identificada por el número de la edición vigente y el número de página. La modificación de algún capítulo implica la emisión de una nueva edición de Manual

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 11 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

4.3.4. Control de los registros de calidad


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

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

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

4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

El Colegio establece el **PE 04.4 Gestión de la estructura documental**, para definir los controles necesarios

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 12 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 5 Responsabilidad de la Dirección

5.1. OBJETIVO.

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

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

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

5.2. ALCANCE.


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

5.3. DESARROLLO.

5.3.1. Compromiso de la Dirección.

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

- La formulación de la Política de Calidad (MVV), según se establece en el capítulo 3.
- La comunicación a la comunidad de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades, los requisitos internos del Colegio y los requisitos de los usuarios.
- El compromiso de establecer el Sistema de Gestión de Calidad descrito en este Manual y por tanto, de la asignación de los medios humanos y materiales necesarios para su adecuada definición documental e implantación.
- El compromiso de proporcionar recursos y personal formado para implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- La difusión, a toda la comunidad, de la necesidad de que cualquier persona implicada en el Sistema de Gestión de Calidad apoye, en la medida de sus posibilidades, las acciones para iniciar, recomendar y/o proporcionar soluciones para prevenir o corregir no conformidades de éste.
- La realización de reuniones de Revisión del Sistema por la Dirección, según lo descrito en el apartado 5.3.6 de este capítulo.

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 13 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

5.3.2. Enfoque al usuario.

La Dirección del Colegio se asegura que se satisfacen las necesidades y requisitos del usuario mediante:

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

Los usuarios para el Centro se clasifican según el siguiente esquema:

Usuarios Externos	Estudiantes Padres y Apoderados Empresas
Usuarios Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Personal contratado Administración Entorno Social

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

- **Nivel de insatisfacción**
Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia PE 04 Proceso de Mejora Continua.
- **Nivel de satisfacción**
Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con respecto al servicio recibido. El análisis de resultados se realiza anualmente, según se establece en los indicadores de satisfacción de usuarios, definidos en el Plan de Seguimiento y Medición, y de acuerdo a la metodología descrita en el procedimiento PE 04 Proceso de Mejora Continua.


5.3.3. Política de Calidad (MVV)

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

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

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

Los objetivos específicos deben ser medibles, para poder comprobar su consecución, y son revisados periódicamente por la Dirección.

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 14 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

La Política de Calidad y los objetivos se revisan en las reuniones de la Dirección.

5.3.4 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.(SGC)

La planificación del SGC en el Colegio de los Sagrados Corazones, es realizada a partir de la Revisión del Sistema por la Dirección, de modo continuo.

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

- La formulación de objetivos de calidad adecuados a los servicios o actividades.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.
- La orientación hacia la mejora continua, tanto en la formulación de los objetivos como en la planificación para su logro.

El resultado de esta planificación se recoge en un Plan Anual de Calidad, según se define en la Ficha de PE 04 Proceso de Mejora Continua.

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

5.3.5. Responsabilidad y representatividad.

5.3.5.1. Responsabilidad

- En el capítulo 3 del presente Manual se define la organización del Colegio, estableciéndose cuales son las funciones y responsabilidades de cada uno de los implicados en el funcionamiento del Establecimiento.
- En los correspondientes procedimientos se define quién es el responsable de realizar cada actividad y los niveles de autorización necesarios, con objeto de conseguir una gestión efectiva.


5.3.5.2. Representatividad (Coordinador de Calidad)

Para la adecuada gestión del SGC, la Dirección nombra a un miembro de la organización, Coordinador de Calidad, quien, independientemente de otras funciones, debe tener la responsabilidad y autoridad que le permita:

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

Además, el equipo directivo agrega a sus funciones el seguimiento del SGC en lo referido a:

- Definición y seguimiento de los objetivos de Calidad establecidos por el Colegio
- Revisión del histórico de No Conformidades relacionadas con la Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 15 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

- Análisis y establecimiento de las acciones correctivas y preventivas oportunas, especialmente ante la aparición de no conformidades
- Revisión y seguimiento de los objetivos anuales
- Seguimiento del programa de formación continua de los funcionarios
- Colaborar con la Dirección en la realización de la revisión del SGC
- Revisión de la documentación del SGC
- Análisis de la Satisfacción de los Clientes, Reclamaciones y quejas.
- Seguimiento y Medición de Procesos

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

5.3.6. Comunicación Interna.

La Dirección del Colegio tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información, relativa a la operación y eficacia de los procesos, fluya a través de toda la comunidad.

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

Igualmente, la Dirección del Colegio utiliza reuniones, asambleas o cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3.7. Revisión por la Dirección

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


Esta revisión incluye los siguientes aspectos:

- Evaluación de la implantación del SGC a partir de los resultados del funcionamiento del mismo: auditorías del sistema (internas y externas), grado de satisfacción de los usuarios (reclamaciones encuestas) y acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la efectividad del SGC: verificación del grado en que se han alcanzado los objetivos estratégicos, la eficacia de los procesos y el seguimiento de anteriores revisiones del SGC.
- Evaluación de la vigencia del SGC: consideración de la necesidad de actualizarlo en función de los cambios en el entorno, cambios planificados, recomendaciones para la mejora y revisión de los planes anuales de formación y auditorías.

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

5.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PE 04 Proceso de Mejora Continua

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 16 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 6 Gestión de los Recursos

6.1. OBJETIVO.

Definir las actividades realizadas por el Colegio de los Sagrados Corazones para identificar y proporcionar los recursos adecuados para la ejecución de las actividades planificadas, implementar y mantener el SGC y alcanzar los objetivos propuestos.

Definir la infraestructura desarrollada por el Colegio para lograr la conformidad del servicio con los requisitos de los usuarios.

6.2. ALCANCE.

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

6.3. DESARROLLO

6.3.1. Provisión de recursos

La Dirección proporciona los recursos necesarios, materiales y humanos, para implementar y mantener el SGC en forma permanente, asegurando la mejora continua de los procesos y el logro de la satisfacción de los usuarios. Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas, la Dirección asegura: personal propio con la formación y competencia adecuadas al trabajo a realizar e instalaciones y equipos necesarios para realizarlo.


Para ello, desarrolla de forma continua, las siguientes actividades:

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

6.3.2. Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio educativo debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. La Dirección define los requisitos de cualificación para todos los puestos de trabajo en función de los perfiles de competencias establecidos en Manual de perfiles por competencias y en el manual de funciones.

- **Auditor Interno:**
Curso de Auditorías de Calidad de a lo menos 20 horas y realización de al menos 2 Auditoría de Sistemas de Calidad como observador; realización de dos auditorías como observado. ISO 9001 – 2008 requisitos

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 17 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

▪ **Planificación de la formación:**

El personal con responsabilidades definidas en el SGC tendrá la formación teórica y práctica necesaria para desarrollar sus actividades. Las necesidades de formación y competencia del personal se realizarán en forma continua y estarán orientadas a la satisfacción de la organización.

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

Todo el proceso de formación se describe en el documento **PS-01 Gestión de Personas**

6.3.3. Infraestructura

La Dirección proporciona las instalaciones necesarias y adecuadas para llevar a cabo la gestión de los procesos, de acuerdo con las necesidades detectadas. El mantenimiento de la infraestructura se describe en el documento **PS 04 Gestión de Recursos Materiales, Compras e Infraestructura** y considera:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados
- Equipos para los procesos (hardware y software), materiales e insumos
- Servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de la información, etc.).

6.3.4. Ambiente de Trabajo


La Dirección es la responsable de proporcionar las condiciones de seguridad e higiene en las instalaciones del Colegio, garantizando un clima y un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo del SGC.

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

6.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PS 01 Gestión de Personas

PS 04 Gestión de Recursos Materiales, Compras e Infraestructura

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 18 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 7 Realización del Producto (procesos claves)

7.1. OBJETIVO.

El objetivo de este capítulo es describir el sistema empleado para la identificación, planificación, desarrollo y control de los procesos operativos, como medio para garantizar que los servicios prestados por el Colegio de los Sagrados Corazones a sus usuarios, se desarrollan conforme a lo establecido en los documentos correspondientes y, por tanto, cumplirán los requisitos especificados, explícitos y legales, con el fin de prevenir las reclamaciones y las no conformidades.

Del mismo modo, se pretende establecer los canales más adecuados de comunicación con el usuario, acerca de la evolución de los servicios prestados o cualquier otra información, con el objetivo de propender a su satisfacción.

7.2. ALCANCE.

Este capítulo es de aplicación a los procesos clave desarrollados por el Colegio de los Sagrados Corazones para la prestación de los servicios educativos.

7.3. DESARROLLO.

7.3.1. Planificación de la realización del servicio.

La planificación de los procesos en el Colegio es realizada a partir del análisis de las necesidades de los usuarios y la sociedad, y a los cambios en las actividades operativas en la legislación aplicable.


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

- El establecimiento de objetivos de calidad adecuados a los nuevos servicios o actividades y sus requisitos.
- El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los nuevos requisitos, las actividades de control y supervisión necesarias y las necesidades de formación que se generen.
- La aplicación de los documentos, permanentemente actualizados, y la incorporación de los registros del SGC necesarios.
- La aplicación de las especificaciones de compra, donde se establecen los requisitos de los materiales, productos y proveedores, así como la planificación de toda la gestión de las compras.
- La planificación de la gestión de presupuestos y contratos.

7.3.2. Procesos relacionados con el usuario.

7.3.2.1. Determinación y revisión de los requisitos del servicio.

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

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 19 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

7.3.2.2. Comunicación con los usuarios.

Durante el desarrollo de todo el proceso de prestación del servicio se establecen las comunicaciones con los usuarios, con el objeto de tener una comunicación fluida y, además, medir el grado de satisfacción respecto de la marcha de los procesos. **PC 02 Jefatura de Curso y PC 05 Gestión de Relación con la Familia.**

7.3.3. Diseño y Desarrollo.

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

7.3.4. Compras.

7.3.4.1. Proceso de Compras.

Los responsables, designados por la Dirección, gestionan las compras de productos y necesidades de servicios de acuerdo al procedimiento establecido. **PS 04 Gestión de Recursos Materiales, Compras e Infraestructura**

7.3.4.2. Información de las Compras.

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

7.3.4.3. Verificación de los productos comprados.

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

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

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

7.3.5. Producción y Prestación del Servicio.

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

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

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

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

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 20 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

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

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

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

Todos los procesos están sometidos a actividades de seguimiento y medición, y solamente el TRABAJO EN EL AULA es susceptible de ser validado mediante:

- Aprobación por la Dirección de los documentos de Planificación presentados al inicio del año
- Aprobación por la Dirección del “Informe de revisión por la Dirección”
- La calificación y la experiencia del personal.
- La observación en aula de las prácticas pedagógicas que incluye:
 - La metodología docente.
 - Los recursos didácticos y tecnológicos empleados en el proceso de aprendizaje.

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

7.3.5.3. Identificación y trayectoria

Respecto a la Identificación y trayectoria del alumno, ésta se evidencia a través de la ficha académica del estudiante.

7.3.5.4. Propiedad del usuario


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

7.3.5.5. Preservación de la información.

Según lo señalado en el PE 04. 4 los documentos e información resultado de la prestación de los servicios son conservados en condiciones para asegurar su preservación.

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

No es de aplicación

 Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 21 de 24
	Aplicable Toda la Organización	


7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PROCESOS CLAVES.

- P.C. 01 Acción Docente
- P.C 02 Acción de Jefatura de Curso.
- P.C. 03 Acción Pastoral.
- P.C. 04 Actividades Extraprogramáticas (A.E.P.)
- P.C. 05 Gestión de la Relación con la Familia.
- P.C.06 Postulación, Admisión y Matrícula Estudiantes Nuevos
- P.C. 07 Gestión de la relación con el entorno.
- P.C. 08 Gestión de la Convivencia.

PROCESOS DE SOPORTE.

- P.S. 03 Gestión de la Información
- P.S. 04 Gestión de Recursos Materiales, Compras e Infraestructura
- P.S. 05 Gestión de Soporte Informático

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 22 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

CAPÍTULO 8 Medición, Análisis y Mejora

8.1. OBJETIVO.

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

Definir el procedimiento para la gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas y realización de auditorías internas del SGC como herramientas que permitan:

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

8.2. ALCANCE.

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

8.3. DESARROLLO.

8.3.1. Generalidades.

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

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

Asimismo, cualquier funcionario del Colegio puede detectar la necesidad de establecer acciones correctivas y/o preventivas.


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

8.3.2. Medición y Seguimiento.

8.3.2.1. Satisfacción del usuario.

Dentro del SGC se contemplan métodos para conocer la percepción de los usuarios sobre el cumplimiento de los requisitos.

Estos métodos incluyen la realización de encuestas a los usuarios, el tratamiento de las reclamaciones formuladas por los mismos, el resultado de auditorías.

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 23 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

8.3.2.2. Auditoría Interna.

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

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

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

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

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

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

El Colegio ha definido el procedimiento **PE 04.5 Auditoría Interna**, en el que se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

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

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

En general, el Coordinador de Calidad y la Dirección, definen los criterios de medición de los procesos desarrollados que documentará en el Cuadro de mando. A partir de esta definición, el Coordinador de Calidad, junto con la Dirección, determinarán anualmente los objetivos a alcanzar y en función de estos, los criterios de aceptación / rechazo que finalmente determinen la eficacia de los procesos.


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

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

8.3.3. Control de no conformidades

Las no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades podrán ser detectadas por cualquier persona del Colegio.

La gestión de las no conformidades, análisis, seguimiento, cierre y archivo, se hace de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de referencia (**PE 04. 1**). Cuando es aplicable, el Colegio debe tratar los servicios no conformes.

	MANUAL DE CALIDAD	Rev. 2 DO-05 Página 24 de 24
	Aplicable Toda la Organización	

8.3.4. Análisis de Datos

El SGC implantado en el colegio prevé los mecanismos para realizar el análisis de datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del mismo, conocer la percepción de los usuarios sobre la conformidad con los requisitos y detectar oportunidades de mejora.

8.3.5. Mejora

8.3.5.1. Mejora Continua

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

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

8.3.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas.

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

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

8.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PE-04 Mejora Continua

PE 4.1 Gestión de no conformidades.

PE 4.2 Gestión de acciones preventivas y correctivas

PE 4.3. Gestión de sugerencias y reclamaciones de usuarios

PE 4.5 Auditoría Interna

PE 4.6 Informe de Revisión por la Dirección

1. REVISIÓN DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Descripción modificación
0	30 de marzo 2012	Edición inicial
1	Junio 2013	Se integra control de cambios al documento
2	Noviembre 2015	Se actualiza: Política de Calidad (MVV), Organigrama.

ELABORADO POR: Equipo de Calidad	REVISADO POR: Equipo Directivo	APROBADO POR: Rector
FECHA: diciembre 2011	FECHA: Enero 2012	FECHA: 30 de marzo 2012