



CES DON BOSCO

***MANUAL DEL SISTEMA
DE GESTIÓN INTERNA
DE CALIDAD***

Este Documento es propiedad del CES DON BOSCO, por lo cual no podrá ser reproducido, por ningún medio, total o parcialmente sin autorización expresa y por escrito de la Dirección de la misma.



**CAPÍTULO 0
Introducción**

Capítulo		Título	
0	Introducción	Índice General, modificaciones y aprobación	
1	Principios Generales	1.1	Política de la Calidad
		1.2	Objeto y Campo de Aplicación
		1.3	Enfoque a parte interesada y requisitos legales
		1.4	Los Procesos para la Gestión de la Calidad
		1.5	La Organización
		1.6	La Estructura Documental
		1.7	El conocimiento de la Organización
2	Gestión por Sistemas	2.1	Planificación Estratégica de la Calidad
		2.2	Medición y seguimiento de los procesos
		2.3	Control de No Conformidades
		2.4	Acciones de Mejora
		2.5	Auditorías Internas de la Calidad
Anexos		A.1	Catálogo de Procesos
		A.2	Mapa de Procesos
		A.3	Descripción general de los procesos
		A.4	Organigrama

Capítulo	Descripción del cambio	Fecha	Revisión
Todos	<i>Revisión inicial del documento</i>	16/06/09	0
Todos	Se realizan los cambios pertinentes para responder a la NC menor 4.2 de la auditoria externa, fase I, y a las observaciones detalladas en el informe de dicha auditoria, contestadas en el Acta de la Comisión de Calidad (23/04/10). Se introduce en el anexo el punto A.4 sobre la Descripción de los procesos. Se modifica el listado de información documentada principales según su ajuste a la norma.	23/04/10	1
Anexos Capítulo 1	Se añade en el Catálogo de Procesos (A.2) la casilla de Propietario. Se modifica en el Capítulo I, el punto 1.3: <i>Enfoque al cliente y requisitos legales</i> y se añade en el cuadro, la identificación de <i>Entidades colaboradoras</i> <i>Se elimina el anexo 6</i>	14/05/10	2
Anexos	Modificación del alcance de la certificación, de diplomaturas a grados Se modifica el catálogo de procesos y la Descripción general de procesos. Se incluyen las funciones del propietario de proceso y responsable de procedimiento y se incluyen los responsables de cada uno de ellos. Actualización del nuevo organigrama en el Anexo 5	23/01/13	3
Anexos	Modificación del organigrama con inclusión de la acción tutorial	28/11/13	4
Todos	Actualización del Manual como consecuencia de la implementación de un nuevo modelo de estructura organizativa que mejore la eficacia de la organización y sus procesos, potenciando el trabajo en común y el trabajo por objetivos.	09/01/17	5

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA DE CALIDAD

Todos	Se ha revisado el Manual de Calidad en coherencia con los requisitos de la ISO 9001:2015	09/01/18	6
Todos	Se ha revisado el Manual de Calidad. Se ha introducido el punto 1.7 Conocimiento de la Organización. Se ha completado el punto 1.6 Estructura Documental Se ha creado FP-PE-04.8 Gestión de Riesgos y Oportunidades Nueva redacción de Anexo I	01/11/18	7

Revisión	Aprobación
Fdo: M ^a Ángeles Díaz  Fecha: 09/01/2019	Fdo: M ^a José Arenal  Fecha: 09/01/2019
Coordinadora Calidad	Directora

CAPÍTULO 1

Principios Generales

1.1. POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de las partes interesadas del CES Don Bosco.
- Mejora.

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores se incluye en Anexo 1 del presente Manual de Calidad.

La difusión de la Política de Calidad es realizada por la Dirección del Centro, basándose en el presente Manual de Calidad, las reuniones del Pleno de Centro, de Comisiones, Servicios, de los grupos de mejora, la web y las reuniones con otros grupos de interés.

1.2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto establecer la Política de la Calidad y describir, de forma general, el conjunto de compromisos, responsabilidades y organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el CES Don Bosco. De esta forma, el Manual de la Calidad presenta dos finalidades fundamentales:

- Permitir a todo el personal docente y no docente comprender globalmente el Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- Permitir a los alumnos, familias y otras partes interesadas que lo soliciten conocer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad implantado para satisfacerles.

Este Manual de Calidad es de aplicación a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para:

El desarrollo de planes de estudio e implantación de formación universitaria reglada para las titulaciones de grados de Magisterio, Educación Social y Pedagogía, Servicio de Biblioteca, Servicio de Bolsa de Trabajo. Coordinación académica con otras universidades de los alumnos externos que desarrollan estudios en el CES Don Bosco y alumnos del CES Don Bosco que desarrollan parte de su titulación en universidades extranjeras.

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

- El diseño de los planes de estudio, porque la UCM es la responsable de los mismos.

Todos los procesos están sometidos a actividades de seguimiento y medición.

El manual de gestión de calidad se fundamenta en el siguiente documento normativo:

- UNE EN-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

1.3. ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS Y REQUISITOS LEGALES

El CES Don Bosco depende de las partes interesadas definidas más abajo. 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 esfuerzo para mejorar continuamente su satisfacción con los niveles educativos alcanzados.

El análisis de la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes se revisa anualmente por la Dirección.

Las partes interesadas y sus necesidades y expectativas vienen definidas en el cuadro elaborado por la Dirección del Centro que establece también los requisitos legales/contractuales.

Partes interesadas	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE ENTIDAD TITULAR PERSONAL DOCENTE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS ESTUDIANTES CENTROS EDUCATIVOS Y EMPRESAS DE PRÁCTICAS PROVEEDORES ENTORNO SOCIAL BANCO SANTANDER IUS, ISS-FMA,
---------------------------	--

El CES Don Bosco cumple con lo exigido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Real Decreto Ley 5/2018, de 27 de julio respecto de la protección de datos personales. Para su correcta implantación la Inspectoría Hijas de María Auxiliadora ha externalizado el servicio quedando por tanto fuera del alcance de la norma de referencia pero se puede indicar que la adaptación es constante y la comunicación con la empresa fluida cubriendo eficazmente los ámbitos de aplicación.

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, CES Don Bosco lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de las partes interesadas 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 producidas con carácter mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en la Ficha de Proceso "Gestión de Reclamaciones".

Nivel 2: Nivel de satisfacción

Utilización de encuestas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas con respecto al servicio recibido. Análisis de resultados con carácter anual, según se establece en los indicadores de percepción definidos para cada proceso operativo, e incluidos en el Plan de Seguimiento y Medición/Cuadro de Mandos.

La información es analizada por la Dirección y el Equipo de Jefatura y es expuesta en sus reuniones ordinarias, proponiendo 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 las partes interesadas estará disponible sobre la base de indicadores a todo el personal del centro.

1.4. LOS PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un proceso engloba el conjunto de operaciones necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de las partes interesadas y los requisitos legales aplicables.

Gestionar la Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente sobre la base del Carácter Propio, la Política de Calidad y el enfoque al alumno y a la familia. El CES Don Bosco ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

- **Procesos Estratégicos.**
Procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos operativos y soporte, según las demandas del exterior y la disponibilidad de recursos.
- **Procesos Operativos de Servicio.**
Procesos de operación y control desarrollados para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por el Centro, y que constituyen la base de la percepción externa de las partes interesadas.
- **Procesos de Soporte**
Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave.

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, operativos y soportes identificados por El CES Don Bosco se define en el Mapa de Procesos (ver Anexo 3) y en las Fichas de Proceso.

La definición completa de todos los Procesos incluidos en los diferentes procesos estratégicos, operativos y de soporte indicado en el Mapa aparece en el Catálogo de Procesos (ver Anexo 4), con un mayor nivel de concreción de la información reflejada en el Mapa de Procesos.

Cada Proceso tiene asignado un Propietario. En los Procedimientos asociados a un Proceso se puede asignar a un Responsable diferente al Propietario que puede realizar modificaciones en el procedimiento y que deberá ser revisado por el Propietario del Proceso.

Las Responsabilidades de los Propietarios de Procesos y de los Responsables de los Procedimientos se concretan en:

- Asegurar que el documento de referencia está actualizado y que se está implantando.
- Realizar el análisis de los indicadores asociados, a partir de la medición que hacen ellos mismos u otra función del CES Don Bosco (según lo definido en el Cuadro de Mandos).
- Resolver las incidencias relacionadas con las sistemáticas definidas en el proceso o procedimiento.
- Asegurar el control adecuado de la información documentada (mantener al día el listado de control de la información documentada en vigor).

1.5. LA ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa del CES Don Bosco se refleja en el organigrama correspondiente (ver Anexo 5).

Para todas las funciones definidas en el organigrama del Centro se han establecido sus responsabilidades en los Estatutos y el Reglamento del CES Don Bosco. La Dirección ha constituido la Comisión de Calidad y el Coordinador de Calidad para llevar a cabo la gestión y supervisión del sistema de gestión de la calidad.

La Dirección tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluye a través de toda la organización. Cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (información documentada, criterios, responsabilidades, indicadores, incidencias, etc.) está disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.

Igualmente, la Dirección del CES Don Bosco emplea los cauces habituales establecidos para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Grados, Servicios y Comisiones han elaborado sus propios Planes de Comunicación donde se detalla, el Receptor, el Canal o Medio utilizado, los contenidos y la Periodicidad de la Comunicación. Estos Planes de Comunicación son revisados anualmente.

1.6. LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental del CES Don Bosco garantiza la exigencia de la calidad en los siguientes niveles documentales, todos ellos a disposición del personal del CES Don Bosco en el CESplorer:

- Documentos institucionales (Estatutos, Reglamento, Proyecto Institucional, Memorias Verificadas de Grados)
- Plan Estratégico
- Manual del Sistema de Gestión
- Fichas de Proceso y procedimientos asociados
- Memorias Anuales (Comisiones y Servicios)
- Plan de Gestión
- Plan de Formación
- Planes de Mejora (Grados, Comisiones y Servicios)
- Planes de Riesgos y Oportunidades
- Planes de Comunicación
- Información documentada exigida en la norma de referencia
- Informe de Seguimiento (Grados)
- Memoria Anual de Seguimiento (Grados)

Además, la Coordinación de cada Grado, comparte los documentos propios de su área con los docentes que imparten en el Grado. La Estructura documental es común a los cuatro grados (Cronogramas, Guías Docentes, Registro de Calificaciones, Registro de Seguimiento de la Guía y su Anexo – Registro1, TFG (Registro de Calificaciones)

1.7. EL CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El CES Don Bosco tiene en cuenta el conocimiento para asegurar la calidad de los bienes y servicios y alcanzar así la conformidad con los mismos.

Por un lado se asegura que el personal cumple con el conocimiento adecuado para desarrollar sus tareas y que está definido en el perfil de cada puesto (RR.HH).

Por otro lado, la alta Dirección dota de un conocimiento específico que mejore el desarrollo de las diferentes tareas mediante la implementación de los Planes de Formación correspondientes tras el análisis del desempeño realizado.

Además, se ha identificado el conocimiento crítico que se mantiene disponible a través de diferentes formas: CESplorer, Google Drive, Web, planes de acogida, reuniones ad hoc, etc.

Para conservar el conocimiento organizacional, todos los procesos cuentan con fichas que detallan el procedimiento. Como se describe en el punto 1.6 del presente Manual, toda la estructura documental del CES Don Bosco pretende que el conocimiento adquirido en cada ámbito sea compartido y por tanto conocido por la comunidad educativa de forma que se vele no solo por su cumplimiento sino también se conserve de alguna forma el conocimiento como otro mecanismo de retención del talento. Además, se intenta en lo posible prescindir de órganos unipersonales de forma que ante posibles rotaciones no se interrumpa ni se pierda el conocimiento necesario para mantener la calidad de los procesos y su continuidad, de esta forma, el CES Don Bosco dispone de un mecanismo de protección del conocimiento, además de que anualmente Grados, Servicio y Comisiones hacen un seguimiento de su actividad que queda recogida en las Memorias que elaboran y que sirve como guía para proceder.

El CES Don Bosco para crear nuevo conocimiento cuenta con la Comisión de Innovación e Investigación dirigida al Personal Docente e Investigador. Para el Personal de Administración y Servicios se establece un sistema de implementación de conocimientos mediante consulta a los afectados y/o a los responsables de los procesos que sirve como punto de partida para el establecimiento de su Plan de Formación.

CAPÍTULO 2

GESTIÓN POR SISTEMAS

2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

La Misión, la Visión y los Valores que expresa la **Política de Calidad** dan forma y contenido a este Manual de la Calidad y a la información documentada de calidad que de éste se derivan.

La Política de Calidad es definida y aprobada, como parte de este Manual de la Calidad por la Dirección del CES Don Bosco.

Con el fin de desplegar esta Política de la Calidad en objetivos concretos a alcanzar, teniendo en cuenta la situación del sistema de gestión de la calidad, el Equipo Directivo lleva a cabo una Planificación Estratégica de la Calidad. La Planificación Estratégica de la Calidad es establecida en tres etapas cuyo funcionamiento es cíclico con carácter anual.

Etapa I	Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	Reflexión sobre situación conseguida
Etapa II	Programación de Objetivos de la Calidad	<u>Despliegue y Concreción de los objetivos</u> de la Política de Calidad: en el Plan de Gestión y en los Planes Anuales de Mejora.
Etapa III	Seguimiento del Sistema de la Calidad	<u>Vigilancia y ajuste</u> de las acciones emprendidas.

La Planificación Estratégica de la Calidad representa el motor de la mejora de la calidad y es responsabilidad del Equipo Directivo.

Anualmente el Equipo Directivo del Centro verifica la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis realizado en la Revisión por la Dirección, que supone la entrada para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

La expresión documentada de la planificación de los objetivos de la calidad queda reflejada en el Plan de Mejora (en línea con el Plan Estratégico y el Plan de Gestión.) que se establece con carácter anual y que recoge los objetivos concretos de calidad establecidos para el siguiente período de mejora. No obstante, se realiza una concreción de objetivos cuantificados en el Proceso Educativo-Docente a alcanzar durante el período aplicable en el Informe de Seguimiento y en la posterior Memoria Anual de Seguimiento que se envía a la UCM.

La Coordinadora la Calidad es responsable de dinamizar y coordinar el funcionamiento de los grupos de mejora, siguiendo las directrices de control marcadas en el propio Plan de Mejora.

2.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

El CES Don Bosco mantiene un control de la calidad que forma parte integrante de la realización de los procesos. El sistema de control de la calidad tiene como finalidad fundamental demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y los resultados esperados.

El CES Don Bosco tiene definida una batería de indicadores (Plan de Medición y Seguimiento/Cuadro de Mandos) que permite analizar la capacidad de los procesos y de la organización para alcanzar siempre los resultados previstos. Estos indicadores definidos en el Plan de Medición y Seguimiento/Cuadro de Mandos cubren todos los aspectos de los procesos clave incluidos en el Mapa de Procesos, y para cada proceso clave se han definido indicadores de percepción subjetiva de las partes interesadas sobre el nivel de desempeño del proceso, y

también indicadores de medición objetiva sobre el nivel de rendimiento, cumplimiento, capacidad o conformidad del proceso.

Grados, Servicios y Comisiones establecen anualmente el nivel de conformidad que se quiere conseguir y que es analizado cuando termina el curso escolar, ajustándose o manteniéndose según las circunstancias.

Sobre la base de los indicadores, los responsables de Grados, Servicios y Comisiones puede determinar áreas de mejora que se incorporarán al Plan de Mejora del curso siguiente. Asimismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de las partes interesadas.

2.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES

El conjunto de controles, revisiones, verificaciones, supervisiones y evaluaciones relacionados con los procesos constituyen el conjunto de puntos a partir de los cuales determinar la conformidad o no conformidad de las actividades con respecto de los requisitos definidos.

El CES Don Bosco tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación de no conformidad:

- No conformidades/incidencias relacionadas con el nivel educativo esperado de un alumno.
- No conformidades/incidencias relacionadas con los procesos de prestación del servicio.

Para estos casos, El CES Don Bosco tiene definidos procedimientos documentados para:

1. Identificar y documentar las No Conformidades detectadas.
2. Evaluar la No Conformidad.
3. Paralizar el proceso, cuando sea posible.
4. Determinar la disposición más adecuada para el tratamiento de la No Conformidad y la solución de la situación no conforme, incluida la evaluación de los efectos en las partes interesadas u otras partes del proceso.
5. Informar a las funciones afectadas de las disposiciones tomadas y registrar la naturaleza de la No Conformidad y las acciones tomadas.
6. Verificar nuevamente las actividades y procesos para demostrar que la incidencia ha sido resuelta.

Como tratamiento de una No Conformidad, el CES Don Bosco entiende las actividades encaminadas a determinar cómo la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a las partes interesadas y al personal, para poder determinar las acciones más adecuadas que para solucionar los efectos negativos que ésta pudiese llevar asociados. Los procedimientos documentados implantados establecen los métodos y responsabilidades para llevar a cabo todas estas actividades. Las No Conformidades que tengan que ver con el proceso educativo concreto del alumno ya tienen definidos los controles y los métodos didácticos y educativos necesarios para su identificación, control y corrección en los procesos clave.

2.4. ACCIONES DE MEJORA

Como parte del motor para la mejora de la calidad, en el CES Don Bosco se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

1. Reacción ante los problemas

Actuación después de la aparición de una no conformidad (bienes, servicios, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas raíces para establecer las **ACCIONES CORRECTIVAS** que eviten su repetición.

2. Anticipación a los problemas mediante la evaluación de riesgos

Actuación antes de la aparición de una no conformidad (bienes, servicios, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas potenciales mediante la evaluación de riesgos.

El análisis de los riesgos y oportunidades se lleva a cabo según la norma ISO 9001:2015 en Dirección, Grados, Servicios y Comisiones que elaboran su correspondiente Plan de Riesgos con una valoración que ha sido recogida oportunamente en su documentación de calidad.

Para el análisis de los riesgos se tiene en cuenta el impacto y la probabilidad, marcando las acciones necesarias en cada supuesto. Al revisar los riesgos para el curso siguiente, todos los responsables hacen una valoración de las acciones planteadas para cada riesgo del curso termina. Sobre esta valoración, se vuelven a identificar riesgos para el curso siguiente siguiendo los mismos criterios de impacto y probabilidad.

El CES Don Bosco ha establecido el procedimiento documentado para la definición e implantación de estas acciones, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riesgos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

- El origen de los análisis,
- La descripción de la causa,
- La acción propuesta,
- El seguimiento

2.5. AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

Para determinar si todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad han sido adecuadamente planificadas, están implantadas y mantenidas al día, están sometidas a mejora y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, el CES Don Bosco lleva a cabo auditorías programadas.

La programación se realiza en función de la naturaleza e importancia de la actividad a auditar, así como de la confianza que la Dirección adquiera sobre la misma a medida que el sistema de gestión de la calidad evoluciona (histórico de auditorías anteriores).

Para llevar a cabo las auditorías internas de la calidad, el CES Don Bosco ha establecido el procedimiento documentado adecuado que asegure que estos exámenes son planificados y se realizan de forma metódica por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre las actividades que se estén auditando, con la finalidad de salvaguardar la objetividad e imparcialidad del proceso.

El método de auditoría establece el proceso de planificación y preparación de la auditoría, las responsabilidades del equipo auditor y del auditado, el proceso de ejecución, la finalización de la auditoría y la preparación del informe, su circuito y el cierre de las actividades de seguimiento correspondiente a las acciones correctivas definidas por el responsable del procedimiento auditado. Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos al CES Don Bosco.

Anexos

Anexo 1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Anexo 2. CATÁLOGO DE PROCESOS

Anexo 3. MAPA DE PROCESOS

Anexo 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

Anexo 5. ORGANIGRAMA

ANEXO 1: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN (¿QUÉNES SOMOS?)

El CES Don Bosco tiene como **Misión** la formación de educadores cristianos, identificados con el modelo salesiano propuesto por San Juan Bosco y Santa María Mazzarello. Esto supone trabajar con una concepción de la persona que se inspira en los valores del evangelio y en el Sistema Preventivo.

Son destinatarios de nuestra **Misión** las personas que sienten la vocación de educar. Mediante la investigación, la formación complementaria, la innovación y el bilingüismo son capacitados profesionalmente para dar respuesta a las necesidades de hoy, contribuyendo así a la formación de una sociedad más justa para todos.

La base de nuestro estilo educativo se encuentra en la relación cercana con el estudiante que se expresa en el interés por su realidad, el ambiente de familia y la propuesta cristiana ofrecida en la libertad y el respeto.

VISIÓN (¿DÓNDE QUEREMOS LLEGAR?)

Ser un centro de educación superior de referencia en la formación de maestros, educadores y pedagogos, tanto por la innovación e investigación socioeducativa, como por la competencia de los profesionales que forma.

VALORES (¿CON QUÉ CONTAMOS?)

La Comunidad Universitaria promueve los valores del humanismo cristiano según el estilo del Sistema Preventivo. El proceso formativo está orientado fundamentalmente a potenciar los siguientes valores:

- La confianza en sí y la autoestima.
- El respeto a la diversidad y la singularidad de cada uno.
- La atención, preferentemente a los necesitados.
- La gratitud como reconocimiento.
- La alegría y el sentido festivo.
- La creatividad y el espíritu de innovación.
- La estima y la responsabilidad en el trabajo.
- La participación y corresponsabilidad en la vida social.
- La libertad como autonomía y responsabilidad.

ANEXO 2: CATÁLOGO DE PROCESOS

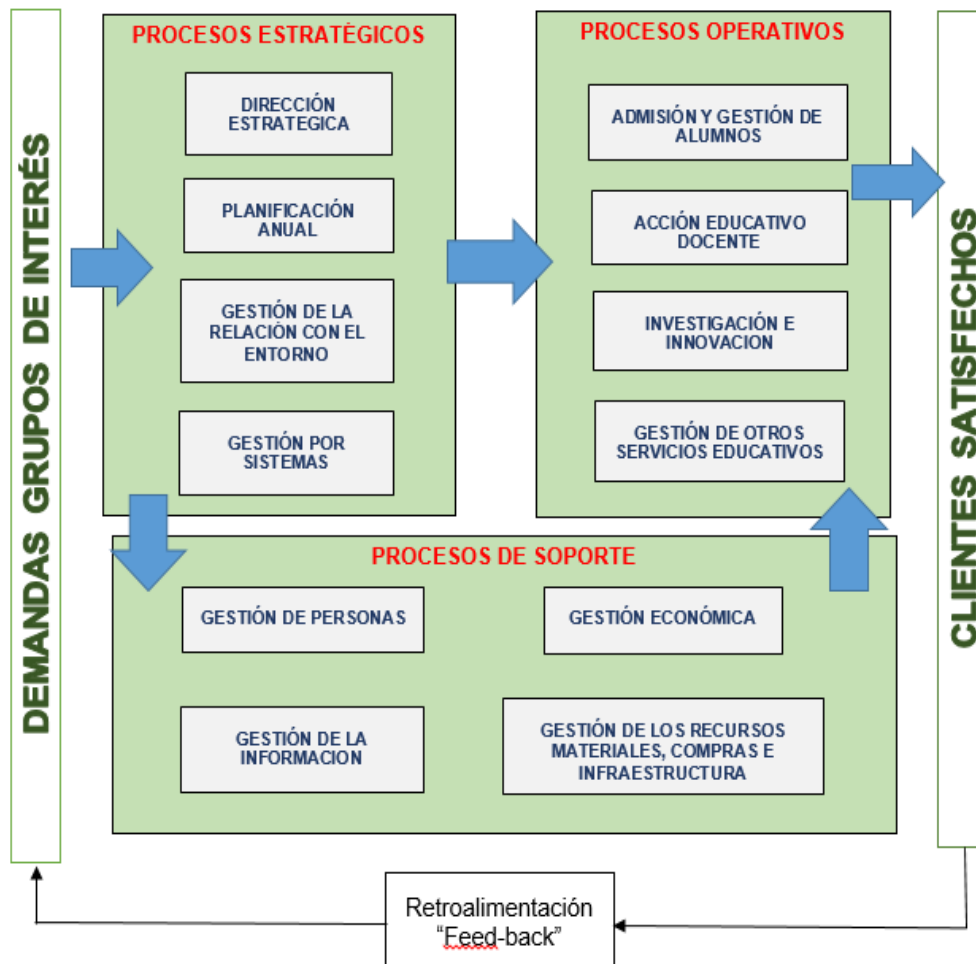
PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)		
PE.01	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	PROPIETARIO¹: Equipo Directivo
	01.1 Proyecto Institucional 01.2 Planificación Estratégica 01.3 Planificación Docente 01.4 Planificación Pastoral 01.5 Planificación Servicios y Comisiones 01.6 Planificación de las Personas 01.7 Planificación Económica	
PE.02	PLANIFICACIÓN ANUAL	PROPIETARIO: Jefatura de Estudios
	02.1 Organización global del curso 02.2 Eventos	
PE.03	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL ENTORNO	PROPIETARIO: Directora
	03.1 Administración Pública y UCM 03.2 Relaciones IUS, ISS	
PE.04	GESTIÓN POR SISTEMAS	PROPIETARIO Directora/Coordinador a de Calidad
	04.1 Planificación de Objetivos 04.2 Gestión de Reclamaciones 04.3 Gestión de No Conformidades 04.4 Gestión Acciones Correctivas y Preventivas 04.5 Gestión de Auditoría Interna 04.6 Seguimiento y Medición de Indicadores 04.7 Gestión de Sugerencias 04.8 Gestión de Riesgos y Oportunidades	

¹ La finalidad de la figura de Propietario es la de ser responsable del cumplimiento y adecuada implantación del proceso de calidad en el CES Don Bosco. Entre sus funciones está la de mantener al día el Listado de información documentada en vigor.

PROCESOS OPERATIVOS DE SERVICIO (PO)		
PO.01	ADMISIÓN Y GESTIÓN DE ALUMNOS	PROPIETARIO: Secretaria
	01.1 Información y Admisión 01.2 Matriculación y Reconocimientos 01.3 Gestión de Expedientes 01.4 Comunicación con los alumnos durante su vida académica	
PO.02	ACCIÓN EDUCATIVO-DOCENTE	PROPIETARIO: Jefatura de Estudios
	02.1 Planificación, desarrollo y evaluación de la docencia 02.2 Seguimiento del proceso Educativo-Docente 02.3 Revisión de la eficacia del proceso	
PO.03	INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	PROPIETARIO Coordinador CII
	03.1 Planificación del curso 03.2 Descripción de las actividades básicas	
PO.04	GESTIÓN DE OTROS SERVICIOS EDUCATIVOS	PROPIETARIO Equipo Directivo.
	04.1 Biblioteca 04.2 Servicio de Orientación Universitaria y Atención al Estudiante y Bolsa de Empleo 04.3 Recepción 04.4 Comunicación y Marketing	

PROCESOS DE SOPORTE (PS)		
PS.01	GESTIÓN DE LAS PERSONAS	PROPIETARIO Directora/RRHH
	01.1 Selección e incorporación 01.2 Gestión de las competencias 01.3 Gestión laboral 01.4 Gestión de seguridad y salud 01.5 Evaluación del rendimiento 01.6 Comunicación interna 01.7 Reconocimiento y apoyo	
PS.02	GESTIÓN ECONÓMICA	PROPIETARIO Gestora de Apoyo a la Docencia
	02.1 Gestión de cobros 02.2 Gestión de pagos 02.3 Contabilidad 02.4 Seguros 02.5 Control presupuestario	
PS.03	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	PROPIETARIO Coordinadora de Calidad
	03.1 Control de la información documentada 03.2 Gestión de TIC-e.	
PS.04	GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, COMPRAS E INFRAESTRUCTURA	PROPIETARIO Gestora de Apoyo a la Docencia
	04.1 Compras 04.2 Mantenimiento	

ANEXO 3: MAPA DE PROCESOS



ANEXO 4: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS²

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Conforman el total de los procesos estratégicos cuatro procesos:

- PE.01 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**
- PE.02 PLANIFICACIÓN ANUAL**
- PE.03 GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL ENTORNO**
- PE.04 GESTIÓN POR SISTEMAS.**

De estos cuatro procesos, únicamente se ha elaborado ficha de proceso de la Gestión por Sistemas, tal como indica la norma. Los otros tres procesos restantes no tienen ficha de procesos, aunque la gestión se realiza de modo eficaz y puntualmente.

PE.01 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA está formado por los siete subprocesos siguientes:

- 01.1 Proyecto Institucional
- 01.2 Planificación Estratégica.
- 01.3 Planificación Docente
- 01.4 Planificación Pastoral
- 01.5 Planificación Servicios y Comisiones
- 01.6 Planificación de las Personas
- 01.7 Planificación Económica

01.1 Proyecto Institucional

El CES Don Bosco tiene elaborado e impreso el *Proyecto Institucional del CES Don Bosco*, con fecha 24 de Junio de 2006 donde se recoge entre otros puntos la Misión, la Visión, los Valores del Centro y los Retos y Prioridades.

01.2 La Planificación Estratégica del Centro está contenida en el *Plan Estratégico 2018-2021 del CES Don Bosco* aprobado el 31 de mayo de 2018..

01.3. La Planificación docente se elabora todos los años, en el tercer trimestre, a partir de las Memorias Anuales de Seguimiento del curso anterior y de las nuevas memorias verificadas de grados y se envía a la UCM para su visto bueno.

01.4 Planificación Pastoral

El Centro desde su creación ha planificado la Pastoral que realiza. La Coordinadora del Equipo de Pastoral es miembro del Equipo Directivo y consensua con éste el Plan Anual que ha elaborado el Equipo de Pastoral. Una vez aprobado por el Equipo Directivo, a partir del mismo se establece el calendario de actividades de Pastoral que se da a conocer a toda la Comunidad Educativa a principio de curso. El Equipo de Pastoral, hace el seguimiento de la programación, recogido en el documento de Seguimiento. Además, establece su Plan Anual de Mejora que es revisado y aprobado por el Equipo Directivo y elabora la Memoria Anual en la que propone también las mejoras para el curso.

01.5. Planificación de los Servicios y Comisiones

² Se describe el catálogo de procesos según los distintos procedimientos que lo componen, refiriendo también el momento del curso en que se realizan y revisan, y a qué estamento del Centro afecta.

Los Servicios y Comisiones del CES elaboran todos los años los respectivos Planes Anuales.

01.6 La Planificación de las personas

La Planificación de las personas la realiza el Equipo Directivo en el tercer trimestre de cada curso académico. Dicha planificación tiene en cuenta:

- La designación de asignaturas al personal docente.
- La planificación de las tareas del personal no docente en los distintos servicios del Centro.
- La contratación de nuevos profesionales en caso de bajas del personal.

01.7 La Planificación Económica

La Planificación Económica se realiza todos los años en el mes mayo, teniendo en cuenta las necesidades presentadas en los presupuestos de los distintos estamentos del Centro. El seguimiento y el control de dicha Planificación la hace la Comisión Económica, conforme se contempla en el Reglamento General del CES Don Bosco.

PE.02 PROCESO PLANIFICACIÓN ANUAL comprende los siguientes procedimientos:

02.1 Organización global del curso.

02.2 Eventos.

02.1 La Organización global del curso

La organización general del curso se realiza en el mes de mayo para el curso siguiente, e implica la asignación de materias por semestre, calendario académico, horarios de profesores y alumnos, distribución de aulas.

02.2 Los Eventos se planifican por Jefatura de Estudios que los incorpora después al Calendario Académico. Se ha elaborado ficha de procedimiento.

PE.03 GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL ENTORNO comprende los siguientes subprocesos:

03.1 Administración pública y UCM

03.2 Relaciones IUS, ISS

03.1 Administración pública y UCM

La relación con la **Administración pública y UCM** se gestiona, según la naturaleza de los asuntos desde la Directora, Jefatura de Estudios, Administradora, Secretaría y las Comisiones pertinentes, sobre todo, el Practicum y Oficina Internacional, siendo las Memorias Verificadas la información documentada base de la Gestión Educativa junto con la Memoria Anual de Seguimiento de cada uno de los Grados.

03.2 Relaciones IUS, ISS

PE.04 GESTIÓN POR SISTEMAS lo conforman los siete siguientes subprocesos:

04.1 Planificación de Objetivos

04.2 Gestión de reclamaciones

04.3 Gestión de No Conformidades

04.4 Gestión acciones correctivas y preventivas

04.5 Gestión de Auditoría Interna

04.6 Seguimiento y medición de indicadores

- 04.7 Gestión de Sugerencias
- 04.8 Gestión de Riesgos y Oportunidades

04.1 Planificación de Objetivos

La Gestión de la Planificación de Objetivos se realiza en los distintos estamentos, comenzando desde Dirección con el Informe de Revisión del Sistema y el Plan de Gestión y siguiendo en cada uno de los órganos, comisiones y servicios. Cada estamento tiene regulado en su Plan Anual el seguimiento de los Objetivos y su revisión que queda después plasmada en la Memoria Anual. Se ha elaborado ficha de procedimiento.

04.2; 04.3; 04.4; 04.5 Gestión de Reclamaciones, No Conformidades, Acciones Correctivas y Auditorias

Para la Gestión de Reclamaciones, No Conformidades, Acciones Correctivas y Auditorias, se han elaborado fichas de procedimientos: PE.04.2, PE-04.3, PE-04.4, PE-04.5 respectivamente y el responsable es la Comisión de Calidad.

04.6 Seguimiento y medición de indicadores

En el Centro realizamos la Gestión por Procesos a través del seguimiento y medición de los indicadores de medida. Estos indicadores se recaban de las Encuestas de satisfacción de las partes interesadas y de los datos estadísticos que proporcionan los estamentos responsables de los procesos. Estos indicadores configuran el Cuadro de mandos y son analizados también en los Informes de Seguimiento.

04.7 Gestión de Sugerencias

Finalmente respecto a las Sugerencias, el Centro tiene elaborado un procedimiento: PE-04.7.

04.8 Gestión de Riesgos y Oportunidades

El Centro tiene elaborado un procedimiento recogido en la Ficha PE-04.8. La gestión de los riesgos y oportunidades está integrado en el sistema de gestión y de procesos y en las actividades de planificación. Este procedimiento se incluye en el marco de la adaptación a la Norma ISO 9001: 2015 para incorporar en el enfoque a procesos el pensamiento basado en riesgos, reforzando la naturaleza preventiva y la eficacia del sistema de calidad

PROCESOS OPERATIVOS DE SERVICIO:

El Centro tiene elaborados cuatro procesos operativos de servicio regulados por Fichas de proceso, excepto la gestión de otros servicios educativos, que está regulada por únicamente por procedimientos. Se presentan a continuación:

PO-01: ADMISIÓN Y GESTIÓN DE ALUMNOS, que abarca:

- 01.1 Información y Admisión
- 01.2 Matriculación y Reconocimientos
- 01.3 Gestión de Expedientes
- 01.4 Comunicación con los alumnos durante su vida académica.

PO-02: ACCION EDUCATIVO-DOCENTE, que abarca:

- 02.1 Planificación, desarrollo y evaluación de la docencia
- 02.2 Seguimiento del proceso Educativo-Docente
- 02.3 Revisión de la eficacia del Proceso

Dentro del punto 02.1, y dado su volumen de gestión, el Practicum y la Oficina Internacional tienen elaborada su propia ficha de procedimiento.

PO-03: INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN, que abarca:

- 03.1 Planificación del curso
- 03.2 Descripción de las actividades básicas

PO-04 GESTIÓN DE OTROS SERVICIOS EDUCATIVOS, que comprende únicamente fichas de procedimientos.

- 04.1 Gestión de Biblioteca
- 04.2 Servicio de Orientación Universitaria y Atención al Estudiante y Bolsa de Empleo
- 04.3 Recepción
- 04.4 Comunicación y Marketing

PROCESOS DE SOPORTE:

Se han elaborado cuatro procesos de soporte regulados por fichas de proceso, excepto la gestión económica. Se presentan a continuación:

PS-01: GESTIÓN DE LAS PERSONAS. Comprende los siguientes subprocesos:

- 01.1 Selección e incorporación
- 01.2 Gestión de Competencias
- 01.3 Gestión laboral
- 01.4 Gestión de Seguridad y Salud
- 01.5 Evaluación del Rendimiento
- 01.6 Comunicación Interna
- 01.7 Reconocimiento y Apoyo

PS.02 GESTIÓN ECONÓMICA, con los siguientes subprocesos:

- 02.1 Gestión de cobros
- 02.2 Gestión de pagos
- 02.3 Contabilidad
- 02.4 Seguros
- 02.5 Control presupuestario

02.1 Gestión de cobros.

La gestión de cobros se realiza a través de un sistema de gestión informático, elaborado por el servicio TIC-e. Los alumnos realizan sus matrículas y una vez validadas por Secretaría, los conceptos introducidos por los mismos pasan a Administración, contando desde ese momento con los datos personales, cuentas bancarias y cálculo del importe de los derechos de admisión y mensualidades, descuento de las reservas de plaza, becas, etc. Este sistema facilita el control de la gestión y oferta un servicio de mayor transparencia, permitiendo a los interesados visualizar, por el sistema de gestión personalizado, su situación en relación a cobros y pagos.

La gestión de remesas se realiza vía bancaria según un paquete informático generado por el propio sistema creado y ajustado a la normativa vigente.

La gestión de impagos se realiza de manera manual. Las devoluciones se introducen en el sistema que automáticamente recalcula los importes que serán enviados a los interesados en la siguiente mensualidad. Aunque los alumnos tienen información personalizada desde su página

virtual, se les avisa de su situación por vía oral, telefónica y correo electrónico según los casos y se les permite hacer pagos fraccionados por caja o transferencia bancaria.

02.2 Gestión de pagos.

El sistema de pagos se articula de diferentes formas. Los gastos de tracto sucesivo –agua, luz, gas, teléfono y otros- se realiza por domiciliación bancaria, otras adquisiciones como el material fungible, mobiliario, equipo, etc., generalmente por transferencia o en efectivo.

Los relativos a personal en el mayor número de casos, se realizan por remesas bancarias y en algunos casos se le paga por cheque bancario.

02.3 Contabilidad.

Se realiza mediante un programa contable y con la colaboración de una asesoría para asistencia técnica y jurídica.

Desde la Administración se reflejan los movimientos, tanto de pagos como de cobros, de las diferentes cuentas bancarias y de la caja diaria, siguiendo el Plan General Contable y mediante la supervisión y guía de la asesoría.

En los asientos generales, se hace el desglose de nóminas del personal contratado y religioso, la facturación de recibos de alumnos, facturas de profesionales, becas...etc.

02.4 Seguros.

Se tienen contratados un seguro de Responsabilidad Civil de alumnos en la actividad de Enseñanza y en el Tiempo Libre, de Accidentes Colectivos para empleados y Multiriesgos.

Existe un Seguro de prestación de Servicios de Prevención de contingencias profesionales en la modalidad de Servicio de Prevención total. Con una empresa externa se contratan servicios de seguridad.

02.5 Control presupuestario.

Respecto al control presupuestario, todos los años, en el mes de mayo, la Administración solicita a los diferentes estamentos que presenten las demandas de recursos. Con esta información más la relativa a las demás partidas, la Administradora elabora el Ejercicio Económico del año correspondiente que comprende el Balance de Resultados del año anterior y los Presupuestos del año siguiente. El Centro está estudiando la necesidad de diseñar -un Sistema Integral de Gestión para el control presupuestario.

PS.03 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. Que abarca:

03.1 Control de la información documentada.

03.2 Gestión de TIC-e, tiene un procedimiento asociado. Responsable: TIC

PS.04 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES. COMPRAS E INFRAESTRUCTURA. Que comprende:

04.1 Compras

04.2 Mantenimiento

ANEXO 5: ORGANIGRAMAⁱ



ⁱ Ver Estatutos y Reglamentos del Ces Don Bosco aprobados por la Entidad Titular en 2017.