

**Organización Auditada: COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LORETO**
**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Certificación Renovación Rn

**Objeto de la Auditoría:** La evaluación de la conformidad del SGC del Centro con los criterios de auditoría, la evaluación de la capacidad del SGC para asegurar que el Centro cumple los requisitos legales y contractuales aplicables, así como la evaluación de la eficacia del mismo para asegurar que el Centro cumple continuamente sus objetivos especificados.

**Alcance:** PROCESOS EDUCATIVOS DE ENSEÑANZA REGLADA EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN INFANTIL (2º CICLO), EDUCACION PRIMARIA Y EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y LA EDUCACIÓN EN VALORES CON EL CARISMA DE LAS RELIGIOSAS FILIPENSES HIJAS DE MARÍA DOLOROSA

**Áreas Técnicas:** 8011 - Educación infantil, 8012 - Educación primaria, 8021 - ESO

**Dirección del centro y de las instalaciones auditadas:**

C/ Los Tintes, 20, 29200 - Antequera, Málaga, España

**Fecha de la auditoría:** 17 y 18 de febrero de 2015

**Criterios de Auditoría:** Norma ISO 9001:2008

Procedimiento PC-01 de "Auditorías de Certificación de SGC"

Documentación del SGC auditado s/ listado de fecha: Enero de 2015

**Equipo Auditor:** Belén Vitón Sanz (Auditor Jefe): (BVS)

**Interlocutores:**

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO/S</b>
Jose Luis Morente	Coordinador de Calidad
Soledad Calzado	Representante de la Titularidad/ Pastoral
Virtudes Jiménez	Directora pedagógica
Rosario García	Subdirectora
Ángeles del Pino	Secretaría
Juanma Hurtado	Administrador
Pilar Herrera	Orientación
Teresa Herrera	PT (Orientación)
Isabel Jiménez	Ed. Infantil 3 años
Rosario Nieto	Ed. Infantil 4 años
Ángeles Quintero	Ed. Infantil 5 años
Antonio Nuevo	2º Ed Primaria
Inma Caballero	4º Ed. Primaria (música)
Clara Casaus	6º Ed. Primaria
Raúl Lara	3º ESO
Jose Manuel Clarijo	4º ESO (Ed. Física)

**Cambio en el alcance o en los datos del Centro:**  NO  SI, explicar: .....

**Algún aspecto del plan de auditoría no evaluado:**  NO  SI, explicar: .....

El equipo auditor considera que el Sistema de Gestión de Calidad del Centro COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LORETO, cumple con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 excepto en las desviaciones que se relacionan a continuación:

**DESVIACIONES DETECTADAS (NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES)**

<b>Código</b>	<b>Apdo. ISO 9001</b>	<b>Descripción</b>
OBS1	6.3	No se ha podido evidenciar el contrato de mantenimiento, último parte e inspección de alguna instalación del centro (por ej: la caldera)
OBS2	7.5	No se ha podido evidenciar el desarrollo y evaluación de unos objetivos anuales para el departamento de Pastoral.
OBS3	7.4	No se ha podido evidenciar el desarrollo de un procedimiento de compras actualizado y adecuado a la sistemática real.

**PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:****PUNTOS FUERTES:**

- Implicación del equipo directivo y del coordinador de calidad en la implantación del sistema de gestión de calidad en el centro.
- La mejora de la comunicación externa a través del desarrollo de una nueva página web que mejora la imagen del centro.
- El profesorado tiene interiorizado en su rutina diaria las acciones relacionadas con el sistema de gestión lo que favorece el funcionamiento del mismo y la mejora continua.
- Organización y seguimiento de alumnos desde el departamento de orientación.
- El trabajo de las áreas de mejora aportadas desde todos los departamentos del centro y su gestión para la búsqueda de la mejora continua.

**PUNTOS DÉBILES:**

- Incluir los exámenes y CV de los auditores internos como registro en el listado de registros en vigor.
- Sistematizar la evaluación de la eficacia de la formación al finalizar los cursos/actividades, con un sistema propio independiente de la F. tripartita u otros, así como las actividades de Pastoral.
- Incluir de forma explícita los plazos y responsables para el despliegue de acciones derivadas de las acciones correctivas.
- Custodiar en el centro los CV de los auditores internos para evidenciar su competencia.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- Actualización de algún término del manual de calidad (por ej: los grupos de mejora), para adaptarlo a la realidad.
- Incluir un acceso directo en la nueva página web a la legislación vigente.
- Incluir en las programaciones de aula de Ed. Infantil la correspondencia entre las dos ponderaciones o baremos utilizados en los boletines de notas.

**SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS EN  
AUDITORÍAS ANTERIORES**

No se detectaron no conformidades ni observaciones en la auditoría externa anterior  
(R2S2-158-06)

## CONTINUACIÓN DEL PROCESO

El presente informe recoge las conclusiones de la auditoría realizada, incluidas las desviaciones detectadas, clasificadas en:

- No Conformidades **NC** (incumplimiento mayor de requisitos de certificación que pudiera poner en duda la capacidad del Sistema para satisfacer la política y objetivos del Centro)
- Observaciones **Obs.** (Incumplimiento menor o puntual de un requisito del Sistema).

El centro debe enviar a [central@edugatia.com](mailto:central@edugatia.com) la respuesta a las desviaciones de este informe cumplimentando los anexos con el Plan de Acciones Correctivas, en un plazo no superior a **45 días naturales** desde la fecha del presente informe. La respuesta debe tener tres partes: análisis de causas, corrección y acciones correctivas.

Análisis de causas:

1. No consiste en repetir el hallazgo o describir cómo o quién detectó la desviación (origen).
2. El análisis debe realizarse de forma adecuada para determinar la causa sobre la cual se deben aplicar las acciones correctivas oportunas para evitar su repetición: Ej. Cuando se detecta la ausencia de un registro especificado por la Norma ISO 9001 puede ser por desconocimiento del centro, y por lo tanto la acción correctiva estaría orientada a definir en la estructura documental dicho registro y comunicárselo a todo el personal afectado. Sin embargo, si la causa se debe a que de forma puntual una persona no ha dejado evidencia de dicho registro habrá que investigar el motivo (por descuido, por dificultades, etc...) y aplicar la acción correctiva más adecuada para evitar que vuelva a suceder (ej: recordatorio y sensibilización sobre el proceso y los registros asociados, formación sobre la aplicación que genera dicho registro, etc...)
3. Se trata de identificar el fallo en el sistema de gestión para actuar corrigiendo el mismo, evitando que se repita en el futuro.

Corrección:

1. Las correcciones suelen ser inmediatas y sirven para corregir o eliminar errores, incluyendo sus efectos adversos. Normalmente no requieren de acciones de seguimiento a medio-largo plazo para evaluar su eficacia. Ejemplos de correcciones serían correcciones documentales de procedimientos, correcciones en el contenido del Informe de Revisión del Sistema, etc.
2. Si la corrección no puede ser inmediata; se debe elaborar un plan de acciones (responsables y fechas asociadas a las acciones).
3. La implantación de correcciones en sí misma no elimina en todos los casos el fallo o causa de la desviación, por lo que se deberían identificar además las acciones correctivas adecuadas.

Acción Correctiva

1. El plan de acciones correctivas debe ser completo (responder a todos y cada uno de los apartados de la desviación) y adecuado (actuar sobre la causa o el fallo del sistema de gestión para evitar su repetición)
2. Se debe identificar a los responsables de implantar las acciones, los plazos de implantación, así como la fecha prevista para su cierre.
3. Se debe adjuntar las evidencias que demuestren que el plan de acciones correctivas está siendo implantado y en curso (aplicable a No Conformidades y a Observaciones repetitivas de años anteriores). No se requiere el envío de evidencias para las Observaciones; ya que serán revisadas en las auditorías posteriores en las que se verifica la eficacia de las acciones correctivas.

No obstante, si el Centro necesitara un plazo mayor para el envío de las evidencias, justificando la necesidad de ampliar el plazo para la implantación de las acciones correctivas correspondientes, el proceso quedará detenido hasta el envío y cierre de las mismas por parte del Auditor Jefe, lo cual permitiría planificar la siguiente fase de auditoría.

En caso de que el Centro quiera presentar apelación sobre alguna de las desviaciones detectadas, deberá remitir a EDUQATIA un escrito en el que indique la desviación que apela y el motivo de la apelación, y adjuntando, si es posible, las evidencias documentales que crea conveniente.

Si el Centro no enviara las acciones correctivas, o las evidencias requeridas, en el plazo estipulado o no se tuvieran evidencias suficientes de la subsanación de las No Conformidades detectadas, el Director de Certificación podría sugerir la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria para continuar con el proceso de certificación.

Se agradece al personal del Centro entrevistado su colaboración en la auditoría. Se recuerda al Centro que las desviaciones detectadas durante la auditoría son resultado de una investigación de carácter muestral, por lo que no se descarta la existencia de otras desviaciones.

Elaborado por Belén Vitón Sanz , en Madrid, a 19 de Febrero de 2015.

**ANEXO: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS QUE EL CENTRO DEBE REMITIR CUMPLIMENTADAS EN WORD A central@eduqatia.com**

Hallazgo 1: No se ha podido evidenciar el contrato de mantenimiento, último parte e inspección de alguna instalación del centro (por ej: la caldera)

Requiere evidencias:  SI  NO

**A rellenar por el Centro:**

Indique las causa/s:

Indique las correcciones necesarias a realizar:

Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):

Responsable de Implantación:

Fecha o plazo para su implantación:

Fecha o plazo para su cierre eficaz:

Observaciones o comentarios:

**A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:**

Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)

Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:

Observaciones:

Hallazgo 2: No se ha podido evidenciar el desarrollo y evaluación de unos objetivos anuales para el departamento de Pastoral.

Requiere evidencias:  SI  NO

**A rellenar por el Centro:**

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

**A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:**

<input type="checkbox"/> Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
<input type="checkbox"/> Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones:

Hallazgo 3: No se ha podido evidenciar el desarrollo de un procedimiento de compras actualizado y adecuado a la sistemática real.

Requiere evidencias:  SI  NO

**A rellenar por el Centro:**

Indique las causa/s:	
Indique las correcciones necesarias a realizar:	
Indique la/s acción/es correctiva/s que van a implantar (para eliminar las causas y prevenir su repetición):	
Responsable de Implantación:	
Fecha o plazo para su implantación:	Fecha o plazo para su cierre eficaz:
Observaciones o comentarios:	

**A rellenar por el Auditor Jefe de EDUQATIA:**

<input type="checkbox"/> Acción correctiva aceptable (completa y adecuada)
<input type="checkbox"/> Acción correctiva no aceptable: se requiere AMPLIACIÓN. Describir:
Observaciones: