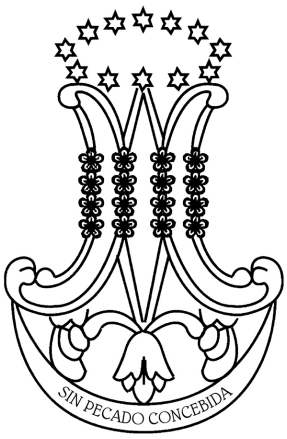
Sistema de Gestión de la Calidad



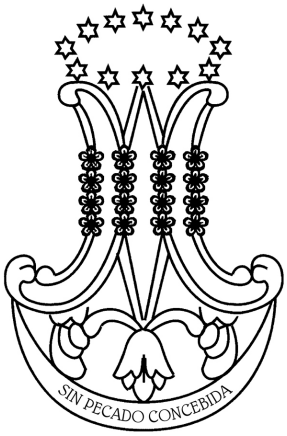
COLEGIO LA INMACULADA CONCEPCIÓN

MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

(Ver capítulo de la NORMA ISO 9001:2000 – 4.2.2.)

Este documento es propiedad del COLEGIO LA INMACULADA, 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.



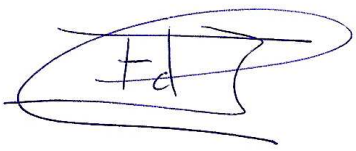
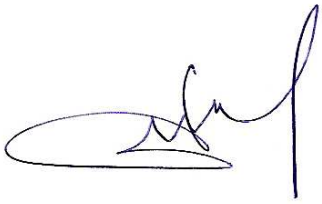
SECCIÓN 1: INTRODUCCIÓN

MAC

CAPÍTULO 1
Índice General

Sección		Cap.	Título	Rev.	Fecha
I	***Introducción***	1	**Índice General**	**7**	**06/10/09**
		2	**Control de modificaciones**	**7**	**06/10/09**
II	***Principios Generales***	1	**Política de la Calidad**	**4**	**06/10/09**
		2	Objeto y Campo de Aplicación	1	25/09/07
		3	Enfoque al Cliente y requisitos legales	0	01/09/03
		4	**Los Procesos para la Gestión de la Calidad**	**6**	**06/10/09**
		5	**La Organización**	**6**	**04/11/08**
III	***Procesos para la Mejora de la Calidad***	1	Planificación Estratégica de la Calidad	1	12/09/05
		2	Medición y seguimiento de los procesos	2	26/09/06
		3	Gestión de incidencias	2	25/09/07
		4	Acciones Correctivas y Preventivas	2	25/09/07
		5	Auditorías Internas de la Calidad	0	01/09/03
		6	Control de la documentación y de registros	1	04/10/05
IV	***Procesos para la Educación***	**1**	**Los Procesos Estratégicos**	**3**	**06/10/09**
		2	**Los Procesos Clave***	**2***	**13/12/05**
		3	Los Procesos Soporte	2	25/09/07

* El nº de revisión de los Procesos Clave en este documento es real, ya que los cambios estructurales en dichos procesos no se han tocado desde la última fecha mostrada. No obstante, este nº de revisión no tiene nada que ver con el nº de revisión que aparece en cada proceso clave (dentro de su Manual de Procedimiento).

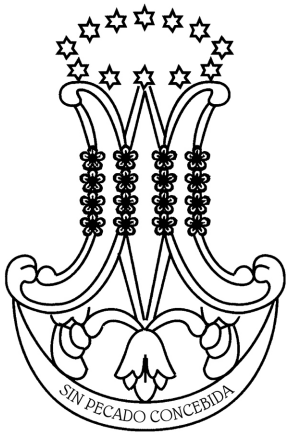
Revisión	Aprobación
Fdo: **Grupo Coordinador de Calidad**	Fdo: **Directora/Director Pedagógico**
	
Fecha: **06 DE OCTUBRE DE 2009**	Fecha: **06 DE OCTUBRE DE 2009**

CAPÍTULO 2
Control de Modificaciones

Sección	Capítulo	Naturaleza de la modificación	Fecha	Revisión
1	1	Verificación del estado de las revisiones en el índice general y actualización de las mismas.	06/10/09	7
1	2	Insertar nuevas filas al documento con contenidos relativos a las modificaciones.	06/10/09	7
2	1	Añadir información relativa a la certificación de renovación, en octubre de 2008, y el cambio ya efectivo de una de las letras de la cédula de identificación del centro.	06/10/09	4
2	4.2	Se añade nota aclaratoria sobre próxima revisión y cambio en la nomenclatura de los Procesos Estratégicos en virtud de la aplicación progresiva de la LOE en nuestro centro y los nuevos cursos de formación para Equipos Directivos.	06/10/09	6
2	5.1	Se modifica el organigrama del centro en función de los nuevos cargos del curso 2008/2009 y la nueva composición directiva y de funcionamiento en el centro tras la aparición de la figura por Director Pedagógico. También se modifica su diseño.	04/11/08	6
2	5.2	Se modifica el apartado referido a la responsabilidad y autoridad después de cambiar la estructura organizativa en el centro.	04/11/08	6
4	1	Se añade nota sobre próximo cambio en la nomenclatura de Procesos Estratégicos según LOE.	06/10/09	3
1	1	Verificación del estado de las revisiones en el índice general y actualización de las mismas.	07/10/08	6
1	2	Insertar nuevas filas al documento con contenidos relativos a las modificaciones.	07/10/08	6
2	1	Añadir información relativa a la certificación de renovación, en octubre de 2007, y el cambio futuro en una de las letras de la cédula de identificación del centro.	07/10/08	6
2	2	Se añade una aclaración respecto a la etapa de Infantil, indicándose que nuestro alcance es para el 2º ciclo.	25/09/07	1
2	4	Se añade como proceso soporte el documento de seguridad de la Ley de Protección de Datos, y como proceso estratégico el Plan de Orientación y Acción Tutorial, y una breve aclaración sobre la mejora continua en base al mapa de procesos.	25/09/07	5
2	5	Se modifica el organigrama del centro en función de los nuevos cargos del curso 2007/2008.	25/09/07	5
3	3	Mejora en la exposición del funcionamiento del proceso de apertura de Incidencias y su consideración en nuestro sistema de calidad.	25/09/07	2
3	4	Introducción de breve frase aclaratoria al principio del capítulo respecto a la diferencia entre incidencia y acción correctiva.	25/09/07	2

4	1	Se añade, dentro de los procesos estratégicos, la nueva denominación del RRI (que es ROF), y el POAT, así como una modificación relativa al curso escolar en el texto final de la página.	25/09/07	2
4	3	Tal y como se explicitó en el capítulo de esta manual anteriormente referido a los procesos de la gestión de la calidad (mapa de procesos), dentro de los procesos soportes se añade la Ley de Protección de Datos y una breve explicación al final.	25/09/07	2
1	2	Revisión y aprobación del Manual de Calidad.	26/09/06	4
2	4	Se ha actualizado el Mapa de Procesos y el catálogo de Procesos identificándolos convenientemente.	26/09/06	4
2	5	Actualización-ampliación del organigrama del centro y las responsabilidades de sus cargos, así como la periodicidad de la comunicación interna (de semanal a mensual para mejor operatividad).	26/09/06	4
3	2	Se aclaran nuevas observaciones en cuanto a la incursión de nuevos indicadores en el PSM.	26/09/06	2
2	1	Inclusión de un área de mejora dedicada al marketing y publicidad de nuestro Centro.	27/09/05	1
3	1	Se ha modificado el índice que utilizamos para el Informe de Revisión del Sistema por la Dirección y la periodicidad del Plan de Mejora.	27/09/05	1
3	3	Se aclara en el PM "Gestión de incidencias" algunas consideraciones adaptadas a nuestro centro y sistema de calidad.	27/09/05	1
3	4	Se aclara en el PM "Acciones Correctivas y Preventivas" algunas consideraciones adaptadas a nuestro centro y sistema de calidad.	27/09/05	1
3	6	Se añade la consideración de "plantillas o registros de apoyo" (no considerados registros de calidad) y se cambia codificación.	27/09/05	1
4	2	Se ha modificado el listado de procesos estratégicos (aún sin documentar bajo el formato de Calidad) para corresponderlos fielmente a la realidad educativa de nuestro centro.	13/12/05	1
4	2	Hemos incluido nuevos procesos claves, se remodelan los existentes y se adaptan siguiendo fechas previstas en Área de Mejora nº 2.	13/12/05	2
4	3	Se ha modificado el listado de procesos soportes (aún sin documentar bajo el formato de Calidad) para corresponderlos fielmente a la realidad educativa de nuestro centro.	13/12/05	1

Observaciones:



SECCIÓN 2:
PRINCIPIOS GENERALES

MAC

CAPÍTULO 1
Política de la Calidad

El **COLEGIO LA INMACULADA** está situado en la Calle San Miguel, número 18, en el municipio de Morón de la Frontera, provincia de Sevilla. Su **Cédula de Identificación Fiscal** se corresponde con R4100106F (en enero de 2009 se cambió su codificación sustituyendo la letra inicial según las nuevas normas dictadas). En el mes de octubre de 2004 recibimos la acreditación oficial de Calidad como **Centro con un Sistema de Gestión de la Calidad para la enseñanza implantado**, expedido por la empresa certificadora Eduqatia, y en octubre de 2007 se consuma la primera renovación de la mencionada acreditación. La última auditoría de seguimiento se realizó en 31 de octubre de 2008.

La política de calidad del COLEGIO LA INMACULADA se ha establecido como la definición de la **MISIÓN** (razón de ser continuada del Centro), la **VISIÓN** (lugar estratégico que el Centro pretende alcanzar a medio o 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 COLEGIO LA INMACULADA 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 INMACULADA.
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del CENTRO.
- La **mejora continua** de nuestros procesos educativos.

El plazo de tiempo marcado para lograr nuestra VISIÓN (sustentada por la Misión y los Valores) lo estimamos en **8 años.**

La definición actualizada de la Misión, Visión y Valores se incluye a continuación para esclarecer al máximo estos términos. Además, para poder profundizar aún más en la política de calidad del centro puede leerse el documento "Misión, Visión y Valores", archivado convenientemente junto a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y con el código **PLCAL.**

MISIÓN	Ofrecer una educación integral de calidad, que forma personal, cultural y social a nuestros niños/as y jóvenes, desde los Valores Evangélicos característicos de la Escuela Concepcionista.	
	Sencillez, acogida, alegría, responsabilidad en el trabajo, sentido de la fraternidad y compromiso por la justicia; todo ello desde la Pedagogía del amor y la cercanía.	
MISIÓN	Estar abiertos a todos, haciendo de nuestro Proyecto Educativo una tarea atractiva e importante que llegue a aquellos sectores no interesados en nuestra Propuesta Educativa, rechazando la discriminación en la admisión de alumnos y atendiendo las necesidades individuales de cada alumno.	
	Cooperar a que nuestros alumnos alcancen su plena madurez humano-cristiana.	
	Preparar al alumnado para un compromiso social, contribuyendo a una sociedad más justa y fraterna haciendo realidad los valores cristianos en los que han sido educados.	
	Analizar la realidad socio-cultural en la que está inserto nuestro Centro y dar respuesta a sus necesidades, en un clima de integración y de apertura a todas las personas y culturas.	
	Conseguir que todos los miembros de la Comunidad Educativa se sientan co-responsables y, participen juntos, desde la libertad, el respeto y la colaboración, en la tarea de hacer realidad nuestro Proyecto Educativo, como misión que es de todos.	
VISIÓN **Queremos que nuestro centro...**	Tenga una Educación formal y reglada competente con un nivel de formación adaptado a las demandas sociales.	
	Mantenga relaciones cercanas y personales con toda la comunidad educativa.	
	Disponga de un Proyecto de Pastoral capaz de dinamizar el proceso evangelizador del centro.	
	Se integre en su entorno social.	
	Cuente con grupos de alumnos comprometidos en tareas solidarias, grupos de voluntariado, acciones pastorales y todo aquello que refleje la educación en valores que están recibiendo.	
	Responda a las necesidades de su alumnado de acuerdo con la realidad actual (nuevas tecnologías, idiomas, nuevos conocimientos...)	
	Sea reconocido positivamente por su tarea educativa y por su influencia positiva en el entorno.	
	Cuente con un profesorado en formación permanente y abierto a nuevas exigencias educativas.	
	Evalúe su propio proceso educativo y formativo para confrontar el nivel de calidad de nuestra acción educativa y su adecuación a los objetivos programados.	
VALORES	**EDUCADORES**	Capaces de transmitir los Valores Evangélicos tradicionales en la Escuela Concepcionista: alegría, sencillez, acogida, responsabilidad en el trabajo, sentido de la fraternidad y compromiso por la justicia y el amor como base de nuestra pedagogía.
		Que conocen y entienden la Propuesta, la asumen y se comprometen con ella.
		Con interés y dedicación.
		Motivados vocacionalmente y profesionalmente competentes, en formación permanente, con sentido crítico, capaces de trabajar en equipo, que aman y creen en la persona y abiertos a la fe.
	EQUIPO DIRECTIVO	Estar pendientes de las necesidades del alumnado y profesorado.
	PADRES	Como primeros educadores de sus hijos, copartícipes en la tarea educativa.

	ALUMNOS	Protagonistas de su propia educación.
	PERSONAL NO DOCENTE	Colaborador con nuestra Propuesta Educativa.

El proceso de DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD se basará siempre en estructuras de trabajo como:

- ✓ Reuniones de claustro o departamentos.
- ✓ Reuniones del Grupo Coordinador de Calidad.
- ✓ Visualización de documentos soporte digital (proyectores, pizarras digitales, DVD,s, página web u otros medios informáticos).
- ✓ Nueva estructura de marketing (Área de Mejora para varios cursos escolares).

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. OBJETO Y FINALIDAD

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, organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el COLEGIO LA INMACULADA.

De esta forma, el Manual de la Calidad presenta **dos finalidades fundamentales**:

Carácter Interno

Permitir a todo el personal docente y no docente comprender globalmente el Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

Carácter Externo

Permitir a las familias y otras partes interesadas que lo soliciten conocer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad implantado para satisfacerles.

CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES

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

> La prestación de servicios educativos para la enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil (2º ciclo), Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria.

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

- El diseño y desarrollo de actividades formativas regladas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza reglada quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos.
- El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de alumnos y procesos.
- La validación de los procesos puesto que la conformidad de los procesos puede comprobarse con actividades de verificación y evaluación.

NORMAS DE REFERENCIA

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

3. ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES

3.1. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

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

En el proceso educativo encontramos:

Clientes	Alumnos Familias
Clientes Internos	Personal (docente y no docente)
Partes interesadas	Titularidad Administración Entorno Social

3.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES: FAMILIAS Y ALUMNOS

Como medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, el COLEGIO LA INMACULADA lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados.

Esta evaluación forma parte de los procesos para la mejora de la calidad y se asienta en dos niveles fundamentales:

Nivel 1: Nivel de insatisfacción

Análisis y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas con carácter anual. Este proceso se encuentra definido en el Manual de procedimiento con referencia PM-03 "Gestión de Reclamaciones de Clientes"

Nivel 2: Nivel de satisfacción

Utilización de encuestas y entrevistas con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos con respecto al servicio recibido.

(continua Nivel 2: Nivel de satisfacción)

Análisis de resultados con carácter anual, según se establece en los indicadores de satisfacción de clientes definidos en el Plan de Seguimiento y Medición.

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

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

3.3 REQUISITOS LEGALES

El COLEGIO LA INMACULADA evoluciona dentro de un entorno legal establecido. El Sistema de Gestión de la Calidad debe asegurar que los procesos necesarios son capaces de cumplir todos y cada uno de los requisitos legales.

Los requisitos legales han sido identificados por el COLEGIO LA INMACULADA en un documento, según define el documento referencial UNE-EN-ISO 9001:2000. Además de estos requisitos son tenidos en cuenta otros de carácter documental, según marca el procedimiento PM-01 "Control documental", para la planificación y desarrollo de los procesos aplicados por el COLEGIO LA INMACULADA dentro la prestación de los servicios educativos
(Ver Mapa de Procesos).

4. LOS PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. ENFOQUE A LOS PROCESOS

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

Gestionar la Calidad requiere de la identificación y gestión de los procesos que se desarrollan interna y externamente a COLEGIO LA INMACULADA sobre la base del Carácter Propio, la Política de Calidad y el enfoque al alumno y a la familia.

De este modo, el Sistema de Gestión de la Calidad es el medio por el cual:

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

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

El COLEGIO LA INMACULADA ha definido 3 categorías de Procesos atendiendo a su finalidad:

Procesos Estratégicos

Procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos clave y soporte, según las directrices de la titularidad, las demandas de la normativa legal y la disponibilidad de recursos del COLEGIO LA INMACULADA.

Procesos Clave

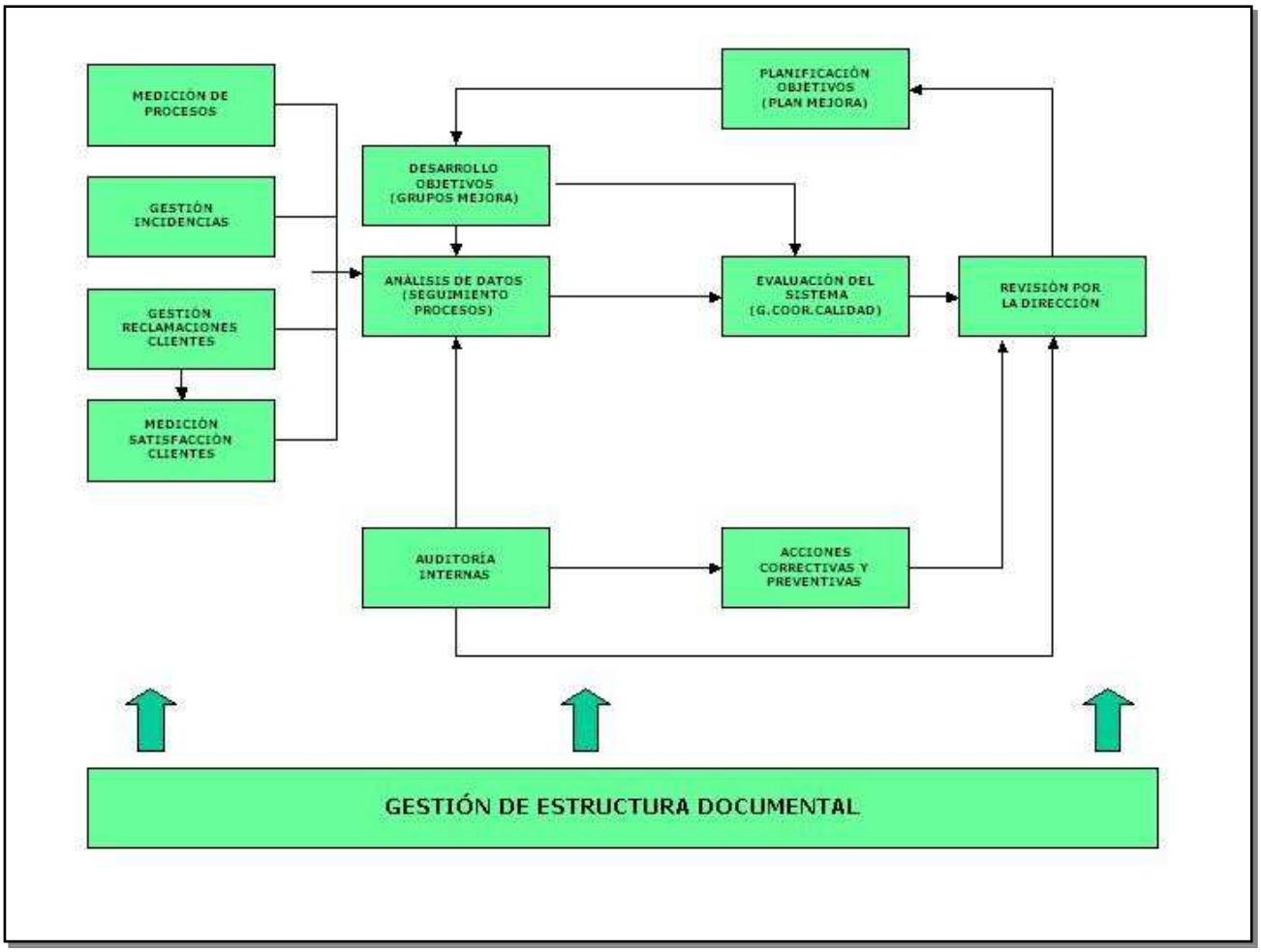
Procesos de operación y control desarrollados por el COLEGIO LA INMACULADA para la prestación de los servicios educativos ofrecidos por el Centro, y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.

Procesos de Soporte

Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos, etc) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave en el COLEGIO LA INMACULADA.

Además de estos tres tipos de procesos, el COLEGIO LA INMACULADA aplica un proceso de mejora continua a todos ellos, los cuales se gestionan según se define en la FICHA DE PROCESO "GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA (CALIDAD)", cuyo diagrama se expone a continuación.

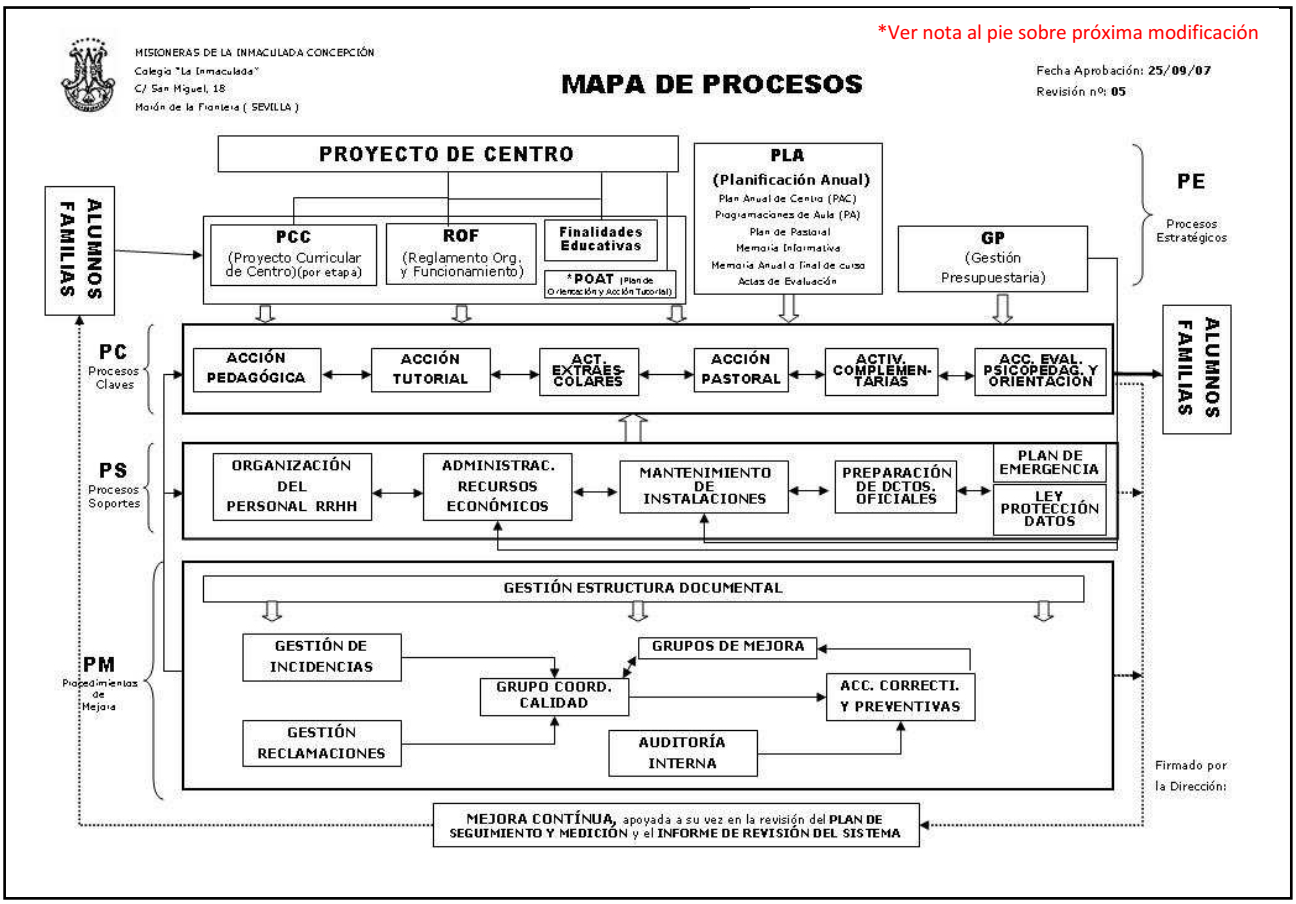
GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA (CALIDAD)



El COLEGIO LA INMACULADA entiende que el Proceso "Gestión de Calidad" está interrelacionado con todos los procesos identificados en el Mapa.

4.2.1 MAPA DE PROCESOS

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, claves y soportes identificados por el COLEGIO LA INMACULADA se define en el MAPA DE PROCESOS. A continuación lo reflejamos aquí mismo.



*Nota: Con motivo de la implantación progresiva de la nueva ley de Educación (LOE) el mapa de procesos, el catálogo de procesos y la sección de este manual "Procesos para la Educación" sufrirá una modificación en la nomenclatura y composición de los Procesos Estratégicos. Se prevé para final de octubre de 2009, coincidiendo con un programa de Formación para Equipos Directivos entre centros de la Congregación de La Inmaculada.

4.2.2 CATÁLOGO DE PROCESOS

La definición completa de todos los Procesos incluidos en los diferentes procesos estratégicos, clave y soporte indicados en el Mapa aparecen en el siguiente **CATÁLOGO DE PROCESOS**, como un mayor nivel de concreción de la información reflejada en el Mapa de procesos.

(Sigue apartado 4.2.2, Catálogo de Procesos)

CÓDIGO DEL PROCESO	TÍTULO DEL PROCESO
PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)	
PE-01	**PROYECTO DE CENTRO**
	Finalidades Educativas
	Proyecto Curricular de Centro (Infantil, Primaria y Secundaria) (uno para cada etapa)
	Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) (Órganos, normas generales,…)
	Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT)
PE-02	**PLANIFICACIÓN ANUAL**
	Plan Anual de Centro (también denominado "Plan de Centro") (PAC)
	Programaciones de Aula (derivadas de los DCB dictados por la administración educ.)
	Actas de Evaluación (Ordinaria y Extraordinaria)
	Plan de Pastoral
	Memoria Informativa (horarios de profesores, asignación asignaturas, etc)
	Memoria Anual o de final de Curso (grado de cumplimiento del PAC)
PE-03	**GESTIÓN PRESUPUESTARIA**
	Elaboración del Presupuesto Anual y partidas de destino
PROCESOS CLAVE (PC)	
PC-01	**ACCIÓN PEDAGÓGICA EN EL AULA**
	Revisión de la Programación de aula
	Departamentos Didácticos
	Evaluación del nivel curricular
	Aplicación de las unidades didácticas al grupo
	Evaluación (proceso de evaluación académica)
	Interpretación de resultados y propuestas de mejora de Acción Pedagógica
PC-02	**ACCIÓN TUTORIAL**
	Normas de Convivencia
	Acción tutorial sobre padres y alumnos
	Evaluación de resultados y propuestas de mejora de Acción Tutorial
PC-03	**ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES**
	Revisión de proyectos de Actividades Extraescolares
	Captación y difusión de nuevos proyectos extraescolares
	Elaboración y desarrollo de proyectos según demanda

		Evaluación y propuestas de mejora de Actividades Extraescolares
PC-04		**ACCIÓN PASTORAL**
		Revisión de la Programación de Pastoral
		Elaboración y desarrollo de actividades pastorales para padres, alumnos, profesores y comunidad educativa
		Evaluación, interpretación de los resultados y propuestas de mejora Acción Pastoral
PC-05		**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**
		Revisión de la Programación de Actividades Complementarias (ver PAC)
		Difusión e información de las Actividades Complementarias
		Organización de Actividades Complementarias
		Evaluación e interpretación de resultados y propuestas de mejora Act. Complement.
PC-06	**EVALUACIÓN PSICOPEDAGÓGICA**	**ACCIÓN EVALUACIÓN PSICOPEDAGÓGICA Y ORIENTACIÓN**
		Detección y seguimiento de alumnos para la realización de Eval. Psicopedagógica
		Recogida de información por parte del orientador/a
		Entrevistas con la familia
		Trabajo individual con el alumno
		Reunión con Tutor, Profesor y Jefe de Estudios
		Elaboración de Informe Psicopedagógico
		*Acciones tomadas con cada alumno una vez emitido el Informe y seguimiento (Atención a la Diversidad) (Respuesta Educativa)
	ORIENTACIÓN	Revisión del POAT (Plan de Orientación y Acc. Tutorial)
		Coordinación con otros orientadores y EOE
		Formación desde el Grupo de Trabajo
		Orientación académica a alumnos, padres y profesores (último ciclo Secundaria)
PROCESOS SOPORTE (PS)		
PS-01		**ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL – GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
		Selección del personal (nivel mínimo de competencias)
		Plan de formación del personal
		Organización del personal (horarios)
		Organización de reuniones (Departamentos, Ciclos)
PS-02		**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS**
		Gestión de cobros de recibos
		Justificación de cuentas
		Gestión de compras y servicios

	Pagos a proveedores
	Fuentes de financiación alternativas
PS-03	**MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**
	Reparaciones en el Centro
	Limpieza del Centro
	Obras y mejoras en el Centro
PS-04	**PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES y SERVICIO DE SECRETARÍA**
	Becas y ayudas de libros de texto
	Renovación del Consejo Escolar
	Libros de escolaridad
	Período de matriculación y admisión de alumnos
	Traslado de matrículas
	Expedientes y documentos académicos de alumnos
	Conciertos educativos (renovación)
	Registro de Entrada y Salida de documentación
	Certificados Escolares a petición de interesados
	Actualización permanente de Séneca (aplicación informática Consejería Educ.)
	Cartas, memorandos, saludas, comunicaciones puntuales, coordinación portería, citaciones para reuniones de Consejo Escolar, AMPA, etc
PS-05	**PLAN DE EMERGENCIA**
PS-06	**LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (Documento de Seguridad)**
PROCEDIMIENTOS DE MEJORA (PM)	
PM-01	GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL
PM-02	GESTIÓN DE INCIDENCIAS
PM-03	GESTIÓN DE RECLAMACIONES
PM-04	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
PM-07	GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD
PM-08	GRUPOS DE MEJORA
PM-09	AUDITORÍAS INTERNAS

5. LA ORGANIZACIÓN

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del COLEGIO LA INMACULADA se refleja en dos tipos de organigramas. El primero de ellos es más específico y nombra responsabilidades. El segundo de ellos muestra más la interrelación entre sus componentes.

5.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A continuación se incluye una breve descripción de las distintas responsabilidades que aparecen en el organigrama anterior.

FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD
SUPERIORA PROVINCIAL	Máxima representación de la Titularidad de las Misioneras de la Inmaculada.
ADMINISTRADORA Y REPRESENTANTE DE LA TITULARIDAD	Persona que ostenta la representación de la Titularidad en el centro y además se encarga de la administración de los recursos económicos. Su función es vital porque decide contrataciones, pagos delegados, decisiones importantes, etc.

DIRECTOR/A PEDAGÓGICO	Máximo responsable en la estructura organizativa a nivel pedagógico. Este cargo tiene competencias transferidas por la Titularidad y su esfera de actuación es muy amplia, ya que se ocupa de todos los temas administrativos, burocráticos, horarios profesores, sustituciones, dirección de claustros, propuestas y en definitiva de todos los aspectos docentes y no docentes del centro.
JEFE DE ESTUDIOS	Coordina la actividad docente con Jefes de Ciclo y de Departamento.
COORDINADOR DE CALIDAD	Coordina la acción relativa al Sistema de Gestión de Calidad.
TUTORES	Guía y asesora al grupo de alumnos y padres que le corresponda.
ORIENTACIÓN	Atiende a alumnos con necesidades educativas concretas y coordina su respuesta con el equipo docente.
ADMINISTRACIÓN	Gestión administrativa del Centro.
JEFES DE DEPARTAMENTO	Organiza la Programación Didáctica de cada materia, tanto en Educación Primaria como en Educación Secundaria, teniendo muy presente la coordinación entre ciclos en Educación Primaria.
EQUIPO DE PASTORAL	Organiza y coordina las acciones pastorales del Centro, además de realizar la Programación de Religión.
CONSEJO ESCOLAR	Máximo órgano de gobierno del Centro, representado por director, padres, alumnos y profesores.
GRUPO COORDINADOR DE CALIDAD	Dinamizar y coordinar los Grupos de Mejora.
GRUPOS DE MEJORA	Coordina la acción relativa a los procesos de mejora determinados en los planes de calidad.
CLAUSTRO	Órgano formado por Dirección y equipo educativo cuya responsabilidad es velar por el cumplimiento y buen funcionamiento de la acción docente en el centro.

5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección del COLEGIO LA INMACULADA 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 (documentos, criterios, responsabilidades, registros, indicadores, incidencias, etc.) está disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.

Igualmente, la dirección del COLEGIO LA INMACULADA utiliza las reuniones **mensuales** del Grupo Coordinador de Calidad para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

SECCIÓN 3: PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD

MAC

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

1.1. ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA

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 los documentos 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 COLEGIO LA INMACULADA.

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, la Dirección 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**	Punto de Partida. Reflexión sobre situación conseguida
Etapa II	**Programación de Objetivos de la Calidad**	Despliegue y concreción de los objetivos de la Política de Calidad: Plan de Mejora y objetivos anuales marcados en PSM.
Etapa III	**Seguimiento del Sistema de la Calidad**	Vigilancia y ajuste de las acciones emprendidas.

La Planificación Estratégica de la Calidad representa el motor de la mejora continua de la calidad, es responsabilidad de la Dirección y se lleva a cabo en el seno del GCC.

1.2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (INFORME)

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

Con carácter general, el Informe de Revisión por la dirección contendrá la siguiente estructura:

1	**INTRODUCCIÓN**
2	**ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA**
3	2.1. VALORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA
	2.2. ANÁLISIS DEL PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
	2.2.1. Indicadores Subjetivos: Encuestas de Satisfacción
	2.2.2. Indicadores Objetivos
	2.2.3. Interrelación Indicadores Objetivos y Sujetivos
	2.3. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES DE CLIENTES
	2.4. ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES
	2.5. ANÁLISIS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
	2.6. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE AUDITORÍAS
	2.7. VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN. EFICACIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS
	2.8. SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES
4	**CONCLUSIONES GLOBALES SOBRE EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PERÍODO**

1.3. PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA. PLAN DE MEJORA.

La expresión documentada de la planificación de los objetivos de la calidad queda reflejada en el PLAN DE MEJORA que el Centro LA INMACULADA establece con carácter anual o como máximo bianual, y que recogen los objetivos concretos de calidad establecidos para el siguiente período de mejora. No obstante, se realiza una concreción de objetivos cuantificados a alcanzar durante el período aplicable en el Plan de Seguimiento y Medición del Centro del año en curso. Para dinamizar y desplegar dichos planes de mejora, la Dirección del COLEGIO LA INMACULADA impulsa la participación del personal en **Grupos de Mejora** con los objetivos fundamentales de impulsar la aplicación del Plan de Mejora.

El Grupo Coordinador de 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. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

El COLEGIO LA INMACULADA 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.

La medición y seguimiento de los procesos se realiza sobre varias orientaciones:

- ✓ *Control, evaluación y seguimiento de las entradas en los procesos* (puesta en marcha de los procesos adecuados, documentación legal que da soporte a la creación de tales procesos, comprobación de su implantación en el sistema, etc).

- ✓ *Control, evaluación y seguimiento de los parámetros de operación* (aplicación de procesos a través de sus responsables, dinámica de implantación de procesos en tiempo y forma prevista, etc).

- ✓ *Control, evaluación y seguimiento del resultado de los procesos*, para la creación posterior de propuestas de mejora (derivado del estudio de los objetivos alcanzados o no alcanzados, grado de cumplimiento de los valores previstos en los indicadores, aplicación de procedimientos de mejora, etc).

El COLEGIO LA INMACULADA tiene definida una batería de indicadores (**Plan de Seguimiento y Medición**) 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 Seguimiento y Medición, 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 del cliente** sobre el nivel de desempeño del proceso, y también **indicadores de medición objetiva** sobre el nivel de rendimiento, cumplimiento, capacidad o conformidad del proceso.

Sobre la base de los indicadores, la Dirección puede determinar áreas de mejora que se incorporan al Plan de Mejora y por ende, a los Grupos de Mejora. Algunos de los **indicadores derivados de los objetivos de calidad** trazados en cada área de mejora son susceptibles de ser incluidos en el Plan de Seguimiento y Medición.

No obstante, dichos indicadores no tienen porqué tener una permanencia en el tiempo inamovible (como ocurre con los indicadores subjetivos y objetivos definitivamente previstos en dicho Plan, que sirven como referencia en el tiempo sobre nuestra evolución y desarrollo respecto al Sistema de Gestión de Calidad).

Los indicadores se expresan en su mayoría numéricamente (tantos porcentuales o números). Todos aquellos indicadores que precisen de verificación o control (Si/No, Tarea hecha o no hecha, etc), se trasladarán al apartado "Indicadores No Permanentes", dentro de una hoja de registro aparte, ya que este tipo de control no puede arrojarnos resultados comparativos a lo largo del tiempo (casi siempre estos indicadores se derivan de las distintas áreas de mejora, aunque pueden existir indicadores de dichas áreas que por su característica pueda incluirse como indicador permanente). Además podrán incluirse en el **Plan de Seguimiento y Medición,** si se desea unánimemente, indicadores referentes a los Procedimientos de Mejora (por ejemplo, nº de incidencias cerradas respecto a las abiertas).

La inclusión de "chivatos de medición por colores" facilitará la tarea de verificación y seguimiento de los niveles objetivos marcados y su grado de cumplimiento. Todas aquellas acciones tomadas con posterioridad a la detección de "tendencias no adecuadas" en el comportamiento de los indicadores se reflejará en el mismo **Plan de Seguimiento y Medición.**

La supresión de algunos indicadores podrá darse siempre que los correspondientes responsables de Calidad estimen de forma unánime que sus valores no arrojan información suficientemente destacada o procedente para la evaluación o seguimiento de los procesos, y podrá detallarse en una hoja anexa al **Plan de Seguimiento y Medición**.

Asimismo, y por último, **los controles realizados** permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de los clientes.

3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

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 COLEGIO LA INMACULADA tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación no conformes:

1.- No conformidades/incumplimientos relacionadas con el nivel educativo esperado de un alumno (índice de aprobados, cumplimiento de normas de convivencia, etc…).

2.- No conformidades/incumplimientos relacionadas con los procesos de prestación del servicio (plazos cumplidos, atención a padres, etc…).

Para estos casos, el COLEGIO LA INMACULADA tiene definidos procedimientos documentados para:

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

El COLEGIO LA INMACULADA se propone tratar la mayoría de los incumplimientos o no conformidades con acciones correctivas (ver PM-04), ya que la apertura de estas acciones mejoran más profundamente cualquier tipo de proceso. De cualquier forma, esto **no es motivo para que algunas acciones puntuales sean tratadas sólo como Incidencias, o que se cierre una Incidencia para resolver cualquier incumplimiento pero posteriormente pueda generarse una acción correctiva** para subsanar el origen de la incidencia y que no vuelva a ocurrir. Como tratamiento de una incidencia, el COLEGIO LA INMACULADA entiende las actividades encaminadas a determinar cómo la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los clientes y el personal, para poder determinar las acciones más adecuadas y 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. **(Ver Procedimiento de Mejora "GESTIÓN DE INCIDENCIAS", código PM-02).**

4. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en el colegio LA INMACULADA se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

1. Reacción ante los problemas

Actuación después de la aparición de una no conformidad o incumplimiento (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas raíces para establecer las ACCIONES CORRECTIVAS que eviten su repetición (ver en PM-04 la diferencia de consideración entre incidencia y Acción Correctiva).

2. Anticipación a los problemas

Actuación antes de la aparición de una no conformidad o incumplimiento (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas potenciales raíces para establecer las ACCIONES PREVENTIVAS que eviten su aparición.

El COLEGIO LA INMACULADA ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de estas acciones, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riegos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

Acciones Correctivas	Acciones Preventivas
Determinación del problema real: tratamiento eficaz de las no conformidades, incumplimientos o reclamaciones y valoración los de los servicios por parte de los clientes, análisis de los registros sobre no conformidad (producto, proceso y sistema de la calidad).	**Determinación del problema potencial**: establecimiento de los sistemas adecuados de realimentación de la información sobre el sistema de gestión de la calidad con el fin de verificar la evolución de parámetros o indicadores esenciales e identificación de tendencias.
Investigación de la causa de no conformidad: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa raíz de los problemas y los métodos de registro del proceso realizado.	**Investigación de la causa** de no conformidad potencial: técnicas, métodos y responsabilidades para llevar a cabo la investigación y determinación de la causa potencial raíz de los problemas.
Determinación de la acción correctiva: técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la repetición de la causa raíz, y por tanto, la repetición de la no conformidad.	**Determinación de la acción preventiva**: técnicas, métodos y responsabilidades para determinar la solución más adecuada para eliminar o reducir al máximo la aparición de la causa raíz, y por tanto, la aparición de la posible no conformidad.
Implantación y seguimiento de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la **eficacia** para eliminar los problemas objetivo de la acción.	**Implantación y seguimiento** de la acción determinada: plan de acción y responsabilidades para llevar la acción preventiva a la práctica, estableciendo los controles necesarios para verificar que la acción ha sido llevada a la práctica y la **eficacia** para evitar los problemas objetivo de la acción.

Los procedimientos documentados implantados establecen los métodos y responsabilidades para llevar a cabo todas estas actividades. **(Ver Procedimiento de Mejora "ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", código PM-04).**

5. AUDITORÍAS INTERNAS DE 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 continua y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, el COLEGIO LA INMACULADA 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 COLEGIO LA INMACULADA ha establecido el procedimiento documentado adecuado (Ver Procedimiento de Mejora "AUDITORÍAS INTERNAS", cuyo código es PM-09) que asegure que estos exámenes son planificados y se realizan de forma metódica por personal cualificado (ver Requisitos de los Auditores en el PM-09) con la finalidad de salvaguardar la objetividad e imparcialidad del proceso.

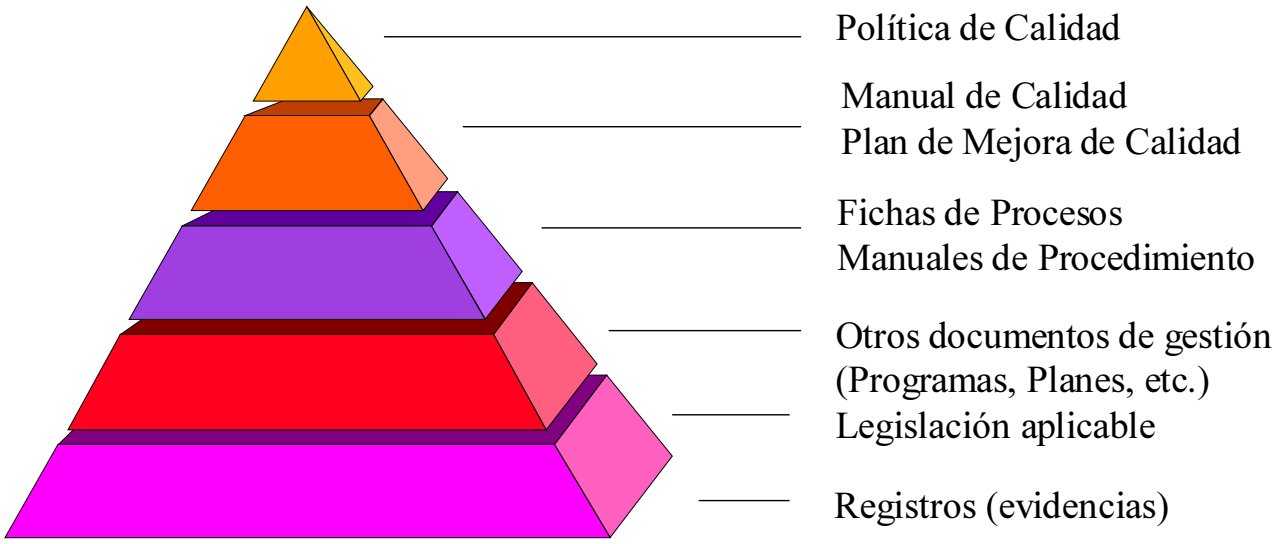
El método de Auditoría establece el proceso de planificación y preparación de la Auditoría, las responsabilidades del equipo auditor y del auditado, el proceso de ejecución, la finalización de la Auditoría y la preparación del informe, su circuito y el cierre de las actividades de seguimiento correspondiente a las acciones correctivas definidas por el personal responsable del área auditada o el Grupo Coordinador de Calidad.

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados, sean internos o externos al COLEGIO LA INMACULADA. El COLEGIO LA INMACULADA posee un equipo auditor perfectamente cualificado (Ver Requisitos de los Auditores en el PM-09).

6. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE CALIDAD

Todos los documentos que constituyen la estructura documental del sistema están sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento para asegurar que:

- Son adecuados técnicamente y conformes a la Política de la Calidad.
- Están disponibles, en la edición actualizada, en los lugares donde se realizan actividades para su uso por las funciones implicadas.
- Se impide el uso de documentación obsoleta.
- Se mantiene un sistema de control coherente ante modificaciones siguiendo una filosofía de revisión similar a la edición a la que el documento sustituye.



Para ello, el sistema de control se basa en:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar los documentos para asegurar su actualización y proceder a su re-aprobación.
- Identificar los cambios producidos y el estado de revisión.
- Distribución controlada de documentos a los lugares de uso.
- Asegurar el mantenimiento de la información de modo legible e identificable.
- Retirada y custodia (si procede) de los documentos obsoletos.

La relación completa y exhaustiva de los documentos que componen la estructura documental para la gestión de la calidad en el COLEGIO LA INMACULADA se incluye en el LISTADO DE CONTROL DE DOCUMENTOS que es elaborado siguiendo las directrices definidas en el manual de procedimiento **"GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL", cuyo código es PM-01**.

Los **registros de calidad** representan la anotación, en cualquier tipo de soporte (papel, medios magnéticos, electrónicos, etc), de las actividades llevadas a cabo antes, durante o después de la aplicación de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo ser internos (generados desde el propio COLEGIO LA INMACULADA) o externos (procedentes de clientes, proveedores u otras partes interesadas). Se considera que un registro de calidad es viable y útil para el COLEGIO LA INMACULADA cuando queda constancia escrita en papel de su contenido. Asimismo podrán utilizarse **plantillas** que no constituyen registros de calidad y que cumplen funciones de apoyo a la reunión y adquisición de datos.

La importancia que los registros adquieren dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es debida a tres aspectos fundamentales:

1. El mantenimiento de los registros permite demostrar la conformidad con los requisitos especificados.
2. Permite reconstruir el histórico de una actividad o proceso realizado (trazabilidad).
3. Su análisis permite verificar el funcionamiento real del Sistema de Calidad y constituye una importante entrada de datos a la hora de establecer acciones correctivas y preventivas.

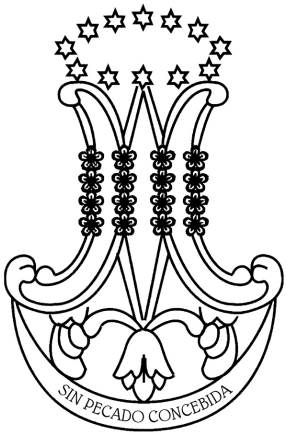
Por estos motivos, los registros de la calidad son sometidos a un sistema de control documentado en procedimiento. El sistema de control se basa en:

1. Una identificación clara del registro de la calidad, identificando su formato o la aplicación informática a la que pertenece, en los documentos donde surge su necesidad.
2. Unos criterios de cumplimentación y codificación adecuados que aseguren que el registro es legible, completo y único dentro del tipo de registro tratado.
3. Una descripción adecuada del circuito de vida del registro desde su recolección, guarda, archivo, acceso, mantenimiento y destino final.

4. Un criterio de archivo homogéneo y adecuado que permita asegurar que el registro será mantenido evitando su pérdida o deterioro y permitiendo una recuperación sencilla y eficaz en caso de necesitar su análisis evaluación, estableciendo las medidas de control cuando el registro es mantenido es soporte magnético o electrónico.

Como norma general, los registros serán conservados bajo control durante un tiempo de 3 años, salvo que se establezcan otras condiciones más exigentes.

Todos los registros que se obtienen como resultado de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO LA INMACULADA se identifican en el LISTADO DE CONTROL DE REGISTROS, según define el Manual de Procedimiento **"GESTIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL",** cuyo código es PM-01.



SECCIÓN 4: PROCESOS PARA LA EDUCACIÓN

MAC

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	ALCANCE
1. PROYECTO DE CENTRO (incluye Proyecto Curricular, Finalidades Educativas, Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) y Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT)	Personalizar un Proyecto Educativo a las características de nuestro Centro	Concierne a toda la Comunidad Educativa
2. PLANIFICACIÓN ANUAL (incluye Plan Anual de Centro, Programaciones de Aula, Actas de Evaluación, Plan de Pastoral, Memoria Informativa y Memoria final de curso)	Marcar una serie de directrices educativas y formativas concretas para cada Curso Académico	Concierne al Equipo Educativo
3. GESTIÓN PRESUPUESTARIA	Adaptar los recursos económicos del Centro a las necesidades del mismo	Concierne al Centro

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL COLEGIO LA INMACULADA

La situación actual de los Procesos Estratégicos en el COLEGIO LA INMACULADA es adecuada en tanto existen todos los documentos que se exponen dentro de esta categoría. No obstante, y como aclaración previa para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en nuestro centro, **no era requisito formal incorporarlos a la dinámica de Calidad** (Procedimientos, indicadores, etc..) hasta años posteriores. Por tanto, explicaremos en profundidad cada uno de estos procesos estratégicos coincidiendo con su implantación en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Actualmente se está a la espera de recibir formación concreta en materia LOE (nueva ley educativa) para aplicar los nuevos cambios en la documentación y nomenclatura de los proyectos más importantes a nivel curricular (por ejemplo el Proyecto Educativo de Centro).

2. PROCESOS CLAVES

Los procesos claves constituyen la parte más importante del sistema de gestión de calidad. Son el motor que impulsa a todos los demás procesos, ya que justamente pueden definirse como la **aplicación práctica del proceso educativo**. La selección de dichos procesos ha sido cuidadosa y metódica. Para todos los procesos clave, el COLEGIO LA INMACULADA ha definido los mínimos criterios de ejecución y control del proceso mediante documentos personalizados para cada proceso. En ellos, y como novedad, se relaciona el conjunto de subprocesos en los que se divide, el nº de registros que se necesita, etc. Además contiene:

- ✓ Los responsables implicados.
- ✓ Identificación visual de los registros.
- ✓ Metodología y frecuencia.
- ✓ Los objetivos mínimos que se quieren alcanzar.
- ✓ Los indicadores para la medición y seguimiento del proceso a los que hace referencia (si procede).

El COLEGIO LA INMACULADA da por sentado que la interrelación entre todos sus procesos es la adecuada.

Seguidamente, se exponen los procesos clave que están documentados*:

2.1 Proceso Clave PC-01 **"ACCIÓN PEDAGÓGICA EN EL AULA",** que a su vez se subdivide en **6 subprocesos** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

2.2 Proceso Clave PC-02 **"ACCIÓN TUTORIAL",** que a su vez se subdivide en **3 subprocesos** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

2.3 Proceso Clave PC-03 **"ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES",** que a su vez se subdivide en **1 subproceso con 4 fases bien diferenciadas** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

2.4 Proceso Clave PC-04 **"ACCIÓN PASTORAL",** que a su vez se subdivide en **1 subproceso con 3 fases bien diferenciadas** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

2.5 Proceso Clave PC-05 **"ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS",** que a su vez se subdivide en **1 subproceso con 4 fases bien diferenciadas** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

2.6 Proceso Clave PC-06 **"ACCIÓN EVALUACIÓN PSICOPEDAGÓGICA Y ORIENTACIÓN"**, que a su vez se subdivide en **12 subprocesos** (ver catálogo de procesos o procedimiento).

3. PROCESOS SOPORTE

PROCESOS DE SOPORTE	OBJETIVO	ALCANCE
1. **ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL** – GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Establecer una jerarquía a nivel de Centro donde aparezcan marcadas las funciones	Concierne al Equipo Directivo
2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS	Manejar y distribuir convenientemente los recursos económicos del Centro para su máximo rendimiento	Concierne a la Titularidad
3. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	Cuidar y reparar todas las imperfecciones que surjan en el material del Centro	Concierne al Equipo Directivo, y a veces el AMPA puede contribuir
4. PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES y SERVICIO DE SECRETARÍA	Organizar y elaborar toda la documentación que la legislación educativa nos exige, así como informar a alumnos y padres	Concierne al Equipo Directivo y Secretaría
5. PLAN DE EMERGENCIA	Dotar de los conocimientos mínimos para actuar ante situaciones de peligro en el propio Centro	Todo el personal del COLEGIO LA INMACULADA
6. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Establecer los parámetros legales de seguridad en materia de protección de datos personales	Todo el personal del COLEGIO LA INMACULADA

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS SOPORTES EN EL COLEGIO LA INMACULADA

La situación actual de los Procesos Soportes en el COLEGIO LA INMACULADA es adecuada en tanto existen todos los documentos que se exponen dentro de esta categoría. No obstante, y como aclaración previa para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en nuestro centro, **no era requisito formal incorporarlos a la dinámica de Calidad** (Procedimientos, indicadores, etc..) hasta años posteriores. Por tanto, explicaremos en profundidad cada uno de estos procesos soportes coincidiendo con su implantación en nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Es muy necesario aclarar que el Proceso Soporte nº 4 agrupa como contenido algunos procesos educativos de vital importancia. El hecho de que, por ejemplo, se haya introducido en este PS-04 la renovación del Consejo Escolar, o el periodo de matriculación del alumnado obedece a la coincidencia exacta en la recepción de documentación legal dispensada por la administración educativa central con la puesta en funcionamiento de plazos, periodos y documentación necesaria.

En cierta forma, ningún proceso soporte incluido en este tramo "comienza a funcionar" hasta la puesta en marcha de la documentación oficial y el servicio de secretaría.

En cuanto al nuevo proceso soporte PS-06 "Ley de Protección de Datos", indicamos que hemos realizado un manual o resumen para profesores como apoyo al Documento de Seguridad que ya nos venía dado por la Agencia estatal de Protección de Datos. Este manual, de momento, no constituye un proceso de calidad como tal, pero podemos considerarlo como un referente importante a la hora de comprender y ejecutar sus directrices legales.