Sistema de Gestión de la Calidad

Centro "NTRA.SRA.DE LA PROVIDENCIA"

MANUAL DE LA CALIDAD

MAC

Este Documento es propiedad de **Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA"**, 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.

I *Introducción*

MAC

I.1 ÍNDICE GENERAL

I INTRODUCCIÓN 2

I.1 ÍNDICE GENERAL 3

II PRINCIPIOS GENERALES 5

II.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD 6

II.1.1 MISIÓN 6
II.1.2 VISIÓN 7
II.1.3 VALORES 8
II.1.4 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 10
II.2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD 11

II.2.1 OBJETO Y FINALIDAD 11
II.2.2 CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES 11
II.3 ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES 12

II.3.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS 12
II.3.2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES: FAMILIAS Y ALUMNOS 12
II.3.3 REQUISITOS LEGALES 13
II.4 LOS PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD 14

II.4.1 ENFOQUE A LOS PROCESOS 14
II.4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS 14
II.5 LA ORGANIZACIÓN 22

II.5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 22
II.5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 23
II.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA 23

III PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD ... 24

III.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD 25

III.1.1 ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA 25
III.1.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. 26
III.1.3 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD (PLAN DE MEJORA) Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA 27
III.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS 28

III.3 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES 29

III.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 31

III.5 AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD 33

IV PROCESOS PARA LA EDUCACIÓN 34

IV.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS 35

Fecha de distribución: 04/09/18

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

IV.1.1 Proceso Estratégico 01: PROGRAMACIÓN GENERAL 35
IV.1.2 Proceso Estratégico 02: PROGRAMACIÓN ANUAL 35
IV.1.3 Proceso Estratégico 03: INNOVACIÓN EDUCATIVA..... 35
IV.1.4 Proceso Estratégico 04: PLAN DE CALIDAD..... 36
IV.2 PROCESOS CLAVE 37
IV.3 PROCESOS SOPORTE 39
IV.3.1 Proceso Soporte 01: RELACIÓN ENTRE LOS PROFESORES..... 39
IV.3.2 Proceso Soporte 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... 39
IV.3.3 Proceso Soporte 03: GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS 39
IV.3.4 Proceso Soporte 04: GESTIÓN ECONÓMICA..... 40
IV.3.5 Proceso Soporte 05: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.... 40
V ANEXO DE CONTROL DE MODIFICACIONES 41
V.1 ANEXO DE CONTROL DE MODIFICACIONES 42

Revisión y Aprobación
Fdo: Victoria Velasco Gómez Fecha: 6 de julio de 2018
Directora General

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II *Principios Generales*

MAC

Fecha de distribución: 04/09/18

presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de calidad del Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA"
- La satisfacción permanente de las necesidades, demandas y expectativas de los clientes del Centro.
- Mejora Continua

Nuestra Política de Calidad es la siguiente:

II.1.1 MISIÓN

Nuestro Centro está presente en Palencia desde 1964. Acoge a niños desde 0 a 16 años. Se encuentra situado en una zona periférica de la capital, en la que confluyen los barrios del Ave María, el Cristo, San Antonio y San Juanillo. Se inspira en el carisma pedagógico de Madre Benita: PREVENIR y AMAR, que dirige su acción educativa a las necesidades de formación cristiana, intelectual, afectiva y moral de su entorno.
En la actualidad sigue teniendo sentido porque ofrece una educación encaminada a formar alumnos capaces de autogestionarse, comprometidos en la mejora de la sociedad actual y abiertos a la trascendencia.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.1.2 VISIÓN

Queremos avanzar para que nuestro Centro se distinga:

- por seguir apostando por ser un Centro de Calidad desde una visión europea
- por organizar de forma equilibrada las tareas y responsabilidades del Claustro de Profesores
- por fomentar curiosidad y ambición por crecer, motivando y potenciando las aspiraciones de cada alumno
- por ofrecer una preparación académica que ayude a los alumnos a continuar su formación y los retos profesionales que se propongan
- por promover una convivencia fraternal y tolerante entre toda la comunidad educativa
- por formar en valores humanos, sociales y cristianos
- por coordinar actividades de aprendizaje servicio desarrollando programas internivelares e intergeneracionales
- por garantizar una atención personalizada a todos los alumnos, adaptando los apoyos y desdobles a los intereses y necesidades que presenten
- por optimizar los recursos informáticos y audiovisuales para posibilitar una enseñanza motivadora y acorde a las nuevas líneas pedagógicas.
- por potenciar metodologías activas, aprendizaje cooperativo y esfuerzo personal para conseguir un mejor desarrollo de las competencias clave.
- por impulsar el aprendizaje de idiomas y las actividades intercolegiales en nuestro entorno cercano y a nivel internacional.
- por seguir ofreciendo una oferta extraescolar de calidad para estar al servicio de la comunidad y para ofrecer oportunidades a los alumnos que lo puedan necesitar.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

- por seguir manteniendo en buen uso las instalaciones para su uso escolar

- por colaborar con la actividades pastorales diocesanas integrándolas en el Plan de Acción Pastoral del Centro

y nos proponemos alcanzar estas metas en un plazo de **4 cursos**.

II.1.3 VALORES

Éstos son los puntos fuertes que orientan la vida de nuestro Centro:

a. Alto grado de implicación del Claustro de Profesores: formamos un equipo abierto, comprometido y en proceso permanente de formación, ilusionado por responder con eficacia a los nuevos retos que se plantean.
b. Ambiente familiar del Centro: somos un colegio pequeño que favorece la cercanía a las familias mediante la sencillez en el trato, la comunicación frecuente y las tutorías periódicas con los padres.
c. Intensa comunicación con las familias a través de buenos canales de participación personales y a través de sistemas on line.
d. Alta demanda de plaza escolar.
e. La mayoría de los espacios educativos han sido recientemente reformados y son eficientemente gestionados.
f. El colegio dispone de espacios recreativos amplios que favorecen una convivencia adecuada entre los alumnos.
g. El Centro cuenta con conexión a Internet en la mayoría de las instalaciones para estimular el contacto de alumnos, profesores y padres con las nuevas tecnologías y el acceso a la información.
h. El proceso curricular se complementa con distintos programas educativos llevados a cabo por el Claustro de Profesores:
    - Plan de Acción Tutorial y de Orientación
    - Plan de Acción Pastoral
    - Plan de Convivencia.
    - Plan de Atención a la Diversidad
    - Plan de Acogida
    - Plan de Inmersión Lingüística
    - Plan de Animación a la lectura
    - Plan de Cálculo Mental
    - Programa de Educación afectivo-sexual
    - Estrategias de trabajo y orden
i. En cada curso escolar desarrollamos un tema relacionado con los contenidos transversales y profundizamos en los valores más significativos de nuestro proyecto educativo.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

j. El sistema de evaluación está orientado a la mejora educativa de los alumnos y al progreso en la adquisición de competencias clave.

k. Programamos, con la buena disposición de los profesores, distintas excursiones, salidas culturales y otras actividades complementarias, desde un día hasta una semana de duración.

l. El Ideario como valor que proyecta toda la acción educativa.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.1.4 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Tanto la Titularidad como el Equipo Directivo del Colegio “Nuestra Señora de la Providencia” declaran su compromiso con la mejora continua que se pretende con la implantación de este Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro.

El documento de la POLÍTICA DE CALIDAD de nuestro colegio muestra la síntesis de un trabajo de diálogo, reflexión y acuerdo de todo el Claustro de Profesores, lo que refleja su alto grado de implicación en este Plan de Calidad.

Por lo tanto, los profesores conocen a fondo esta Política de Calidad y participan de las directrices marcadas en la visión, misión y valores de nuestro Centro que van a orientar las tareas de mejora a impulsar entre todos en los Grupos de Mejora.

Por supuesto, también se difunde al resto del personal, a toda la Comunidad Educativa y al entorno del Centro:

- ⇒ Los aspectos más importantes se recogen en distintas publicaciones del Colegio.
- ⇒ Su contenido se explica y recuerda a los padres en las tutorías iniciales del curso escolar.
- ⇒ Y puede conocerse en su integridad en la página web del Colegio.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

II.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 y organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA".

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.

II.2.2 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 enseñanza reglada en los niveles de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria

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

- El diseño y desarrollo de actividades formativas no 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.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.3 ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES

II.3.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" pretende satisfacer a las familias, profesores y alumnos con los que trabaja. 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 para 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

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" velará tanto de los datos personales como de los bienes y/o propiedad intelectual de sus clientes, en cumplimiento de la legislación vigente.

II.3.2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES: FAMILIAS Y ALUMNOS

Como medida de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 mensual/anual. Este proceso se encuentra definido en el manual de procedimiento con referencia Pr-E-04.05 "Gestión de Reclamaciones"

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

Nivel 2: Nivel de satisfacción

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

La información es analizada 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.

II.3.3 REQUISITOS LEGALES

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 Centro en un documento según define el manual de procedimiento Pr-S-02.01/02.02 "Gestión de la estructura documental". Además estos requisitos son tenidos en cuenta en la planificación y desarrollo de los procesos aplicados por el Centro para la prestación de los servicios educativos.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.4 LOS PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

II.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 en el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 de Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA".
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos
- Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
- Se asegura la disponibilidad recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
- Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

II.4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 demandas del exterior y la disponibilidad de recursos del Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA"

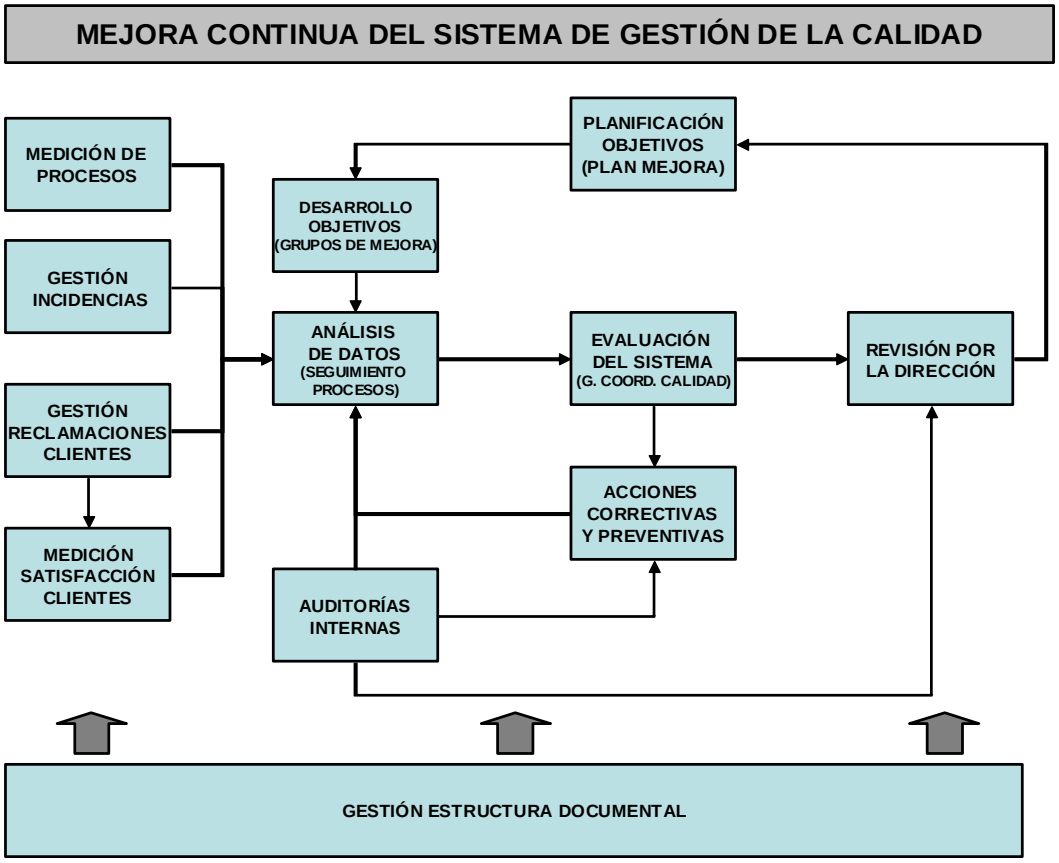
- **Procesos Clave.**
  Procesos de operación y control desarrollados por el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" para la prestación de los servicios educativos

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

ofrecidos por el Centro, y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.

- **Procesos de Soporte**
  Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave en el Centro "NTRA. SRA .DE LA PROVIDENCIA".

Además de estos tres tipos de procesos, el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" aplica unos procesos de mejora continua a todos ellos, los cuales se gestionan según se define en la FICHA DE PROCESO "GESTIÓN DE CALIDAD", cuyo diagrama se expone a continuación:



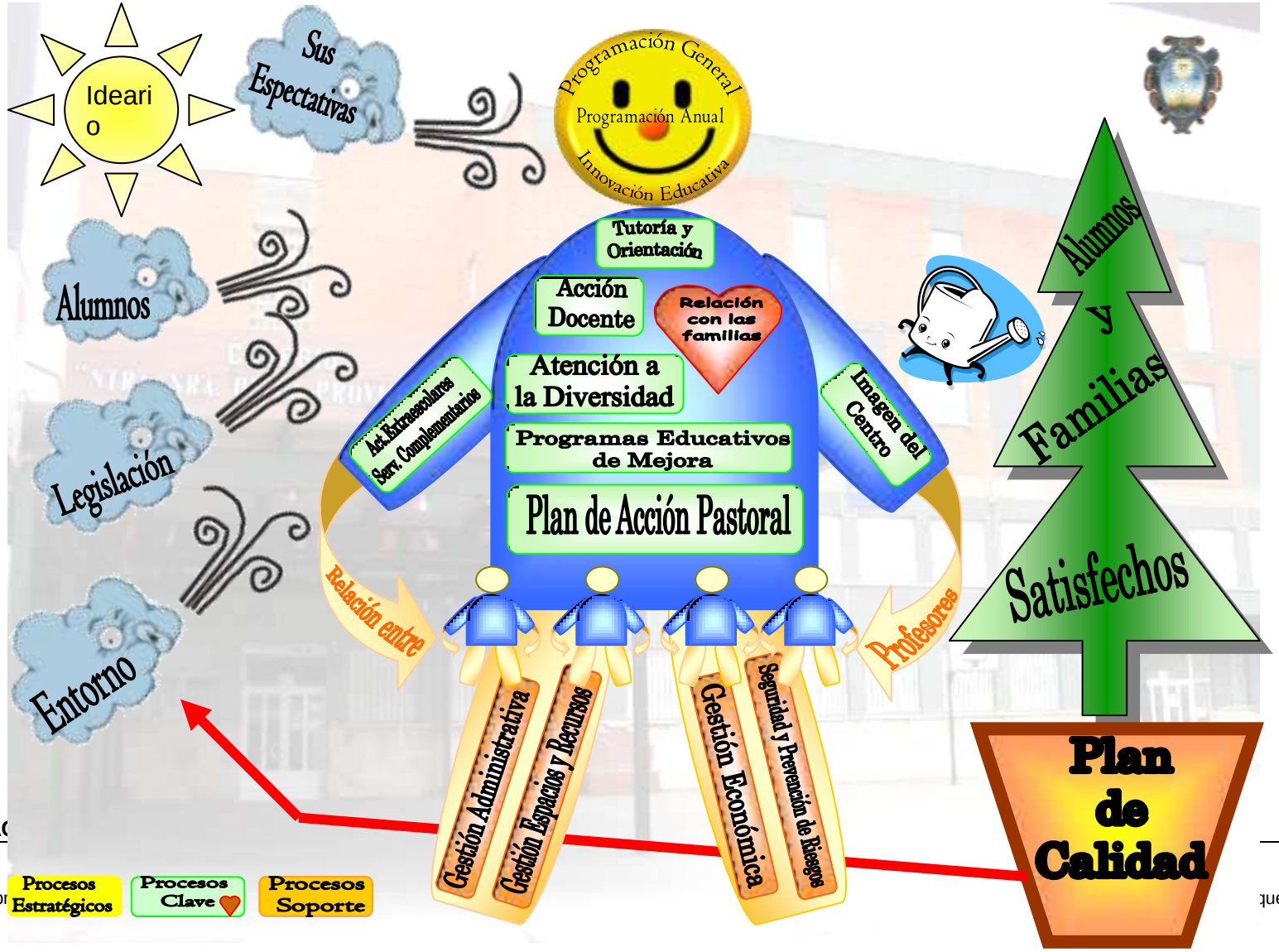
El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" entiende que el Proceso Gestión de Calidad está interrelacionado con todos los procesos identificados en el Mapa.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.4.2.a) El Mapa de Procesos

La representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los procesos estratégicos, claves y soportes identificados por el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" es el siguiente:

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.



El pr ... quellas copias originales que se

II.4.2.b) El Catalogo de Procesos

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

Este es nuestro Catálogo de Procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PE.01	**PROGRAMACIÓN GENERAL**
	01.01 Revisión de documentos propios: Proyecto Educativo, Programaciones Didácticas, Reglamento de Régimen Interior y Plan de Acción Pastoral 01.02 Definición del Sistema de Evaluación del Centro 01.03. Programación general de salidas culturales, visitas y excursiones 01.04 Organización de los temas transversales en la vida del centro (valores, Semana Cultural)
PE.02	**PROGRAMACIÓN ANUAL**
	02.01 Elaboración de la Programación General Anual (PGA) 02.02 Elaboración del Documento Organización del Centro (DOC) 02.03 Planificación de horarios 02.04 Elaboración del Plan de Actividades Pastoral-Tutoría 02.05 Elaboración de la Memoria Anual 02.06 Elaboración del Proyecto de Dirección
PE.03	**INNOVACIÓN EDUCATIVA**
	03.01 Departamento de Idiomas 03.02 Planificación de NN.TT.
PE.04	**PLAN DE CALIDAD**
	04.01 Planificación de la Calidad y Mejora Continua 04.02 Identificación, seguimiento y medición de procesos 04.03 Evaluación de la satisfacción de padres/alumnos 04.04 Gestión de Incidencias 04.05 Gestión de Reclamaciones 04.06 Acciones correctivas y preventivas 04.07 Auditorías Internas de la Calidad

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

PROCESOS CLAVE (PC)	
PC.01	**RELACIÓN CON LAS FAMILIAS**
	01.01 Entrevistas personales del tutor y otros profesores con los padres 01.02 Tutorías grupales 01.03 Coordinación con el AMPA 01.04 Comunicados escritos y plataforma web 01.05 Entrevistas informales 01.06 Escuela de Padres 01.07 Participación de los padres en actividades del Centro 01.08 Admisión y matriculación de alumnos 01.09 Consejo de Aula
PC.02	**TUTORÍA Y ORIENTACIÓN**
	02.01 Programación, desarrollo y evaluación del Plan de Acción Tutorial (incluye programa Habilidades Sociales) 02.02 Programación, desarrollo y evaluación del Plan de Orientación. 02.03 Agenda Escolar y plataforma web 02.04 Plan de Convivencia
PC.03	**ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
	03.01 Organización y programación de APOYOS educativos 03.02 Elaboración de adaptaciones curriculares significativas 03.03 Dedicación especial a los alumnos más desfavorecidos 03.04 Atención a las dificultades de aprendizaje 03.05 Integración de alumnos de otras culturas
PC.04	**ACCIÓN DOCENTE**
	04.01 Elaboración de las Programaciones de Aula 04.02 Control del aula 04.03 Metodología docente 04.04 Coordinación entre ciclos y etapas 04.05 Programación y realización de actividades complementarias 04.06 Participación en actividades programadas por otras instituciones 04.07 Pruebas y actividades de evaluación
PC.05	**PROGRAMAS EDUCATIVOS DE MEJORA**
	05.01 Desarrollo de Estrategias de trabajo y orden y cálculo mental 05.02 Programa de animación a la lectura 05.03 Programa de educación afectivo sexual 05.04 Aplicación de NNTT en el aula 05.05 Plan de Actividades del Departamento de Idiomas 05.06 Nuevas propuestas de aprendizaje

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

PC.06	**PLAN DE ACCIÓN PASTORAL**
	06.01 Realización de Campañas 06.02 Realización de Actividades para la vivencia de la fe 06.03 Realización de Actividades para la convivencia
PC.07	**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES**
	07.01 Planificación 07.02 Selección de monitores 07.03 Organización de los servicios complementarios: comedor y gabinete. 07.04 Organización de las actividades extraescolares 07.05 Seguimiento y evaluación
PC.08	**IMAGEN DEL CENTRO**
	08.01 Atención personal en administración, secretaría y portería 08.02 Relación con el entorno 08.03 Publicidad 08.04 Decoración y conservación del colegio

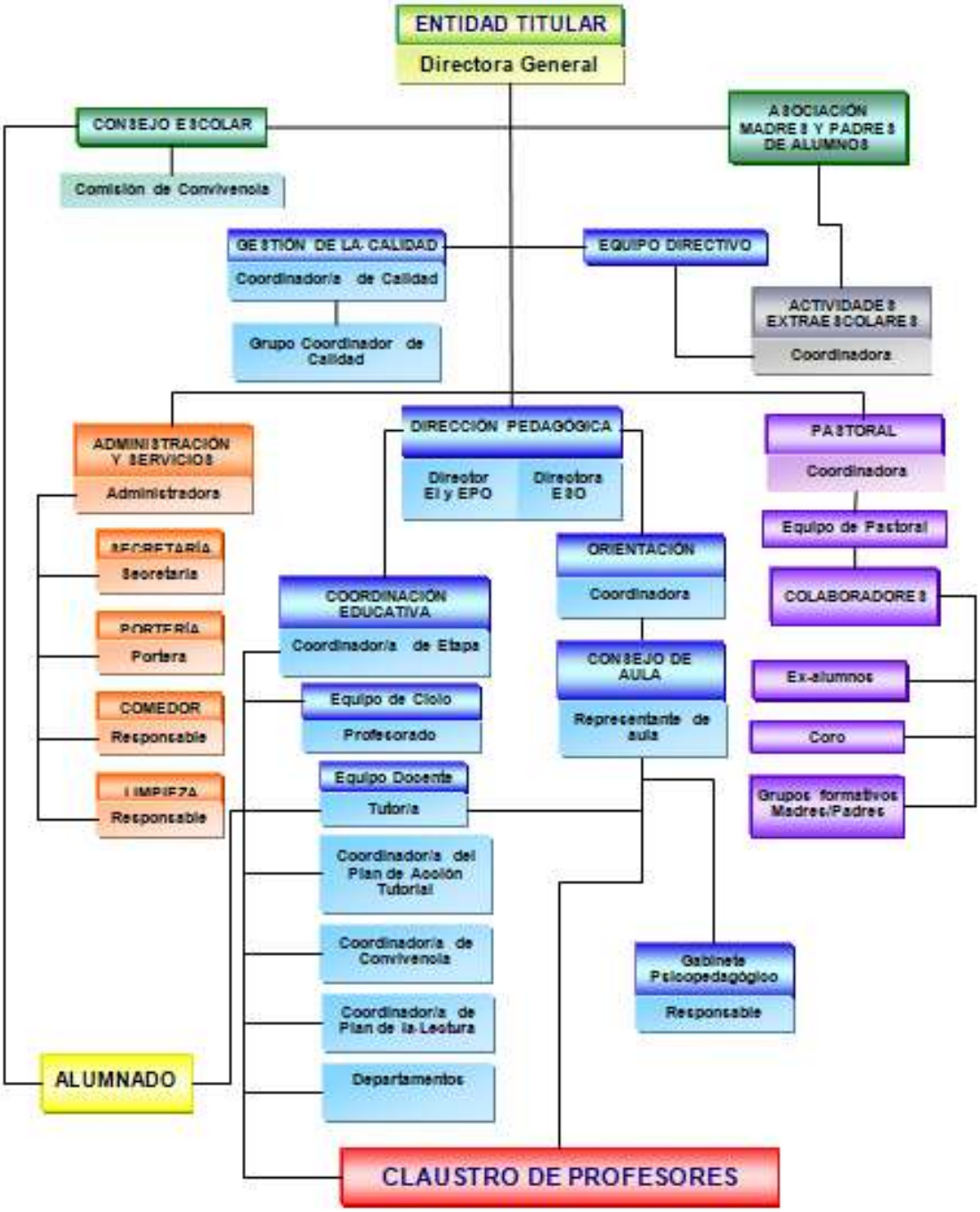
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

PROCESOS SOPORTE (PS)	
PS.01	**RELACIÓN ENTRE LOS PROFESORES**
	01.01 Clima de convivencia 01.02 Implicación en la vida del Centro 01.03 Organización de tareas y responsabilidades 01.04 Claustros y Juntas de Evaluación 01.05 Formación continua: estilo educativo propio, Jornadas de Pastoral 01.06 Selección de personal
PS.02	**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
	02.01 Gestión de documentos 02.02 Control de los registros de la calidad
PS.03	**GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS**
	03.01 Reposición y renovación de material 03.02 Mantenimiento y mejora de instalaciones y mobiliario 03.03 Obras 03.04 Gestión de compras 03.05 Limpieza
PS.04	**GESTIÓN ECONÓMICA**
	04.01 Justificación de otros gastos 04.02 Contabilidad 04.03 Pagos a proveedores 04.04 Tramitación de solicitudes subvención y seguimiento expedientes 04.05 Planificación de presupuestos e inversiones
PS.05	**SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS**
	05.01 Evaluación de riesgos 05.02 Plan de emergencia y evacuación del Centro 05.03 Seguridad e higiene 05.04 Primeros Auxilios

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.5 LA ORGANIZACIÓN

II.5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

II.5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para todas las funciones definidas en el organigrama del Centro se han establecido sus responsabilidades en el RRI

Para la gestión de la calidad las funciones están definidas en el Procedimiento Pr-E-04.01 Grupo CC y, para el caso de los Grupos de Mejora y del Coordinador de Grupo de Mejora, en el correspondiente Plan de Mejora del año en curso.

II.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección del Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 de Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

III *Procesos para la Mejora de la Calidad*

MAC

III.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

III.1.1 ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA

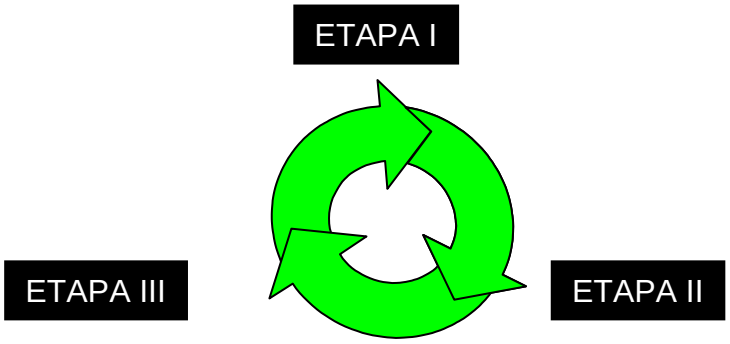
La Misión, la Visión y los Valores que expresa la Política de Calidad dan forma y contenido a este Manual de la Calidad y a los documentos de calidad que de éste se derivan.

La Política de Calidad es definida y aprobada, como parte de este Manual de la Calidad por la Dirección del Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA"

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.



El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

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 Grupo Coordinador de Calidad.

III.1.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

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

Parte 1: INTRODUCCIÓN

Parte 2: ANÁLISIS ELEMENTOS DEL SISTEMA

2.1 POLÍTICA DE CALIDAD
2.2 VALORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA
2.3 Análisis DEL PLAN DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
2.4 Análisis DE RECLAMACIONES
2.5 Análisis DE INCIDENCIAS
2.6 Análisis DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS
2.7 Análisis DE AUDITORÍAS INTERNAS, ENCUESTAS A ALUMNOS, ENCUESTAS A FAMILIAS y CUESTIONARIOS A PROFESORES
2.8 Revisión DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
2.9 RECURSOS HUMANOS
2.10 REVISIÓN DEL PROYECTO DE DIRECCIÓN
2.11 SEGUIMIENTO DEL INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DEL CURSO ANTERIOR

Parte 3: VALORACIÓN GLOBAL

Parte 4: SIGUIENTE CICLO DE MEJORA

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

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

La expresión documentada de la planificación de los objetivos de la calidad queda reflejada en el PLAN DE MEJORA que el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" establece con carácter anual 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 y año en curso.

Para dinamizar y desplegar dichos planes de mejora, la Dirección del Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" impulsa la participación de todo el personal en Grupos de Mejora con los objetivos fundamentales de impulsar la aplicación del Plan de mejora aprovechando las aportaciones de todos.

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.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

III.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

El Centro "NTRA SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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
- Control, evaluación y seguimiento de los parámetros de operación
- Control, evaluación y seguimiento del resultado de los procesos

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" tiene definida una batería de indicadores (Plan de Medición y Seguimiento) 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 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 llega a los grupos de mejora.

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

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

III.3 GESTIÓN 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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" tiene definidos dos esquemas de actuación con relación a la situación no conformes:

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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 los clientes 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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" entiende las actividades encaminadas a determinar como la misma afecta o afectará a los siguientes procesos, o a los clientes y el 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

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

procesos clave, para el otro tipo de No Conformidades se han definido los Procedimientos:

- Pr-S-03 Gestión de los Aprovisionamientos y de las Infraestructuras
- Pr-S-05.04 Primeros Auxilios

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

III.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas:

1. **Reacción ante los problemas**
   Actuación después de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas raíces para establecer las ACCIONES CORRECTIVAS que eviten su repetición.

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

El Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" ha establecido procedimientos documentados para la definición e implantación de estas acciones, ver Pr-E-04.06, teniendo en cuenta la magnitud de los problemas detectados o los riesgos (reales o potenciales) que de ellos puedan derivarse y que incluyen:

Acciones Correctivas	Acciones Preventivas
Determinación del problema real: tratamiento eficaz de las 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.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

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.

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

III.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 continua y son adecuadas para cumplir la Política de la Calidad, la Norma de Referencia y para alcanzar los objetivos previstos, el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" 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 Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" ha establecido el procedimiento documentado adecuado, Pr-E-04.07, 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 personal responsable del área auditada o el Comité de la Calidad.

Los auditores internos de la calidad están debidamente cualificados sean internos o externos al Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA"

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

IV *Procesos para la Educación*

MAC

IV.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

IV.1.1 Proceso Estratégico 01: PROGRAMACIÓN GENERAL

Pretende definir las directrices de funcionamiento que se aplicarán en el Centro para la aplicación de nuestros DOCUMENTOS:

- Proyecto Educativo
- Programaciones Didácticas
- Reglamento de Régimen Interior
- Plan de Acción Pastoral

La realiza el EQUIPO DIRECTIVO, y periódicamente la revisa y actualiza.

A través de estos Documentos se planifican el Sistema de Evaluación del Centro, la Programación General de salidas y la Organización de los temas transversales

Algunos subprocesos se encuentran sistematizados en el siguiente Manual de Procedimiento:

Pr-E-01.03	Programación General de Salidas Culturales, Visitas y Excursiones
Pr-E-01.04	Organización de la Semana Cultural

IV.1.2 Proceso Estratégico 02: PROGRAMACIÓN ANUAL

Tiene por finalidad concretar en cada curso escolar las directrices de la Programación General. La elabora EL EQUIPO DIRECTIVO en colaboración con el Claustro de Profesores y el Equipo de Pastoral.

Esta Programación Anual incluye: La elaboración de la PGA, del DOC, Memoria, Planificación de horarios, la elaboración del Plan de Actividades Pastoral-Tutoría, y el Proyecto de Dirección.

IV.1.3 Proceso Estratégico 03: INNOVACIÓN EDUCATIVA

Este proceso trata de responder a las expectativas de las familias y a la realidad social y del entorno en el que está ubicado el Centro. La Titularidad es la encargada de valorar y proyectar su implantación.

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

Abarca la el Departamento de Idiomas y la planificación de las NNTT.

IV.1.4 Proceso Estratégico 04: PLAN DE CALIDAD

Incluye los siguientes subprocesos:

- 04.01 Planificación de la Calidad y Mejora Continua
- 04.02 Identificación, seguimiento y medición de procesos
- 04.03 Evaluación de la satisfacción de padres/alumnos
- 04.04 Gestión de Incidencias
- 04.05 Gestión de Reclamaciones
- 04.06 Acciones correctivas y preventivas
- 04.07 Auditorías Internas de la Calidad

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

IV.2 PROCESOS CLAVE

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Para todos los procesos clave el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" ha definido los mínimos criterios de ejecución y control del proceso mediante un documento personalizado para cada proceso denominado Ficha de proceso, en el que se exponen, al menos:

- Las entradas y salidas a cada proceso
- Los criterios de ejecución y/o control
- Los responsables implicados
- Las actividades, subprocesos y las interrelaciones entre éstos
- Los indicadores para la medición y seguimiento del proceso.

La documentación de referencia serán todos los planes del Centro y las fichas de los procesos clave.

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

Los documentos que evidencian el seguimiento pueden ser las actas de Equipo Directivo, Claustro, Coordinación, Tutoría, Evaluación…

Respecto a la Identificación y Trayectoria del alumno, ésta se evidencia a través del Expediente académico del Alumno.

Proceso Clave:

LOS PROCESOS CLAVE EXISTENTES están recogidos en los siguientes documentos:

- PC.01 RELACIÓN CON LAS FAMILIAS
- PC.02 TUTORÍA Y ORIENTACIÓN
- PC.03 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
- PC.04 ACCIÓN DOCENTE
- PC.05 PROGRAMAS EDUCATIVOS DE MEJORA
- PC.06 PLAN DE ACCIÓN PASTORAL
- PC.07 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES
- PC.08 IMAGEN DEL CENTRO

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

Son varios los aspectos recogidos en los PROCESOS CLAVE que están normalizados en los correspondientes Procedimientos, Planes o Programas:

Proceso	Código	Procedimiento, Plan o Programa
PC 01 **RELACIÓN CON LAS FAMILIAS**	**Pr-C-01**	Relaciones formales e informales con las familias
	Pr-C-01.03	Coordinación con el AMPA
	Pr-C-01.08	Admisión de alumnos
PC 02 **TUTORÍA Y ORIENTACIÓN**	**Subproceso 02.01**	Plan de Acción Tutorial y Plan Anual de Actividades
	Pr-C-02.01	Acción Tutorial en Educación Secundaria
	Subproceso 02.02	Plan de Orientación
	Pr-C-02.02	Orientación en Educación Secundaria
	Subproceso 02.04	Plan de Convivencia
	Pr-C-02.04	Desarrollo del Plan de Convivencia
PC 03 **ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**	**Pr-C-03**	Atención a dificultades específicas
	Subproceso 03.03	Plan de Atención a la Diversidad
	Subproceso 03.05	Plan de Acogida
		Plan de Inmersión Lingüística
PC 04 **ACCIÓN DOCENTE**	**Subproceso 04.01**	Programaciones de Aula
	Pr-C-04.02	Control del Aula
	Pr-C-04.03	Metodología docente
PC 05 **PROGRAMAS EDUCATIVOS DE MEJORA**	**Pr-C-05.01a**	Estrategias de Trabajo y Orden
	Subproceso 05.02	Plan para el Fomento de la lectura
	Subproceso 05.03	Programa de Educación Afectivo Sexual
PC 06 **PLAN DE ACCIÓN PASTORAL**		Plan de Pastoral y Plan Anual de Actividades
PC 07 **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES**	**Pr-C-07.03a**	Organización del Comedor Escolar
	Pr-C-07.04	Organización de las Actividades Extraescolares
	Subproceso 07.04	Programaciones de Actividades Extraescolares
PC 08 **IMAGEN DEL CENTRO**		

Fecha de distribución: 04/09/18

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

IV.3 PROCESOS SOPORTE

IV.3.1 Proceso Soporte 01: RELACIÓN ENTRE LOS PROFESORES

Este proceso pretende seguir favoreciendo el clima familiar y el buen ambiente en el Claustro de Profesores que caracteriza al Centro.

Algunos subprocesos se encuentran sistematizados en el siguiente Manual de Procedimiento:

Pr-S-01.05/01.06	Competencia y Sensibilización del Personal
Pr-S-01.03	Organización de Tareas y Responsabilidades

IV.3.2 Proceso Soporte 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La finalidad de este proceso es organizar la Documentación y Registro existentes en el Centro.

Se encuentra sistematizado en el siguiente Procedimiento:

Pr-S-02.01/02.02	Gestión de la Estructura Documental

Y está desarrollado el Documento de Seguridad.

IV.3.3 Proceso Soporte 03: GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS

La Titularidad asegurará que el Centro "NTRA. SRA. DE LA PROVIDENCIA" disponga de las instalaciones y recursos adecuados a la naturaleza de los procesos que se desarrollan en su interior.

De forma específica, la infraestructura esencial la constituye las instalaciones y los medios didácticos necesarios para la prestación del servicio educativo.

La infraestructura y los recursos se encuentran adecuadamente identificados y mantenidos para asegurar su adecuación. Así se han generado los siguientes inventarios, como anexos al Procedimiento Pr-S-03 de Gestión de los Aprovisionamientos y de la Infraestructura:

- Inventario de Infraestructura
- Inventario de Mobiliario

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

- Inventario de Material Fungible
- Inventario de Recursos Audiovisuales

Se ha establecido el PROCEDIMIENTO:

Pr-S-03	Gestión de los Aprovisionamientos y de la Infraestructura

Respecto al Ambiente de Trabajo, en la medida en que las condiciones ambientales sean determinantes para la prestación de servicios adecuados, la documentación técnica relacionada con los procesos y equipos, identificarán estas, sus límites y los medios de control, si fuesen necesarios.

IV.3.4 Proceso Soporte 04: GESTIÓN ECONÓMICA

Este proceso acomete la sistematización del control económico preciso para la planificación y desarrollo de los objetivos de calidad planteados en este Plan, así como la justificación de los gastos derivados del mismo.

IV.3.5 Proceso Soporte 05: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

En este último proceso abordamos el control de la importante tarea de planificar y asegurar los necesarios sistemas de prevención, seguridad e higiene para el buen funcionamiento del Centro.

Los PROCEDIMIENTOS establecidos son:

Pr-S-05.04	Primeros Auxilios

Además, el Centro ya ha sistematizado y validado:

- Simulacro de evacuación del Centro.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Plan de autoprotección y emergencia

Fecha de distribución: 04/09/18
El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.

V Anexo de Control de Modificaciones

MAC

V.1 ANEXO DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	19-01-2006
1	Cambio en el Catálogo de Procesos, Criterios de validación de los Procesos Clave y definición de nuevos documentos creados en el Centro	13-07-2007
2	Política de Calidad, Normas de referencia, Catálogo de Procesos, Estructura Organizativa, Procesos para la Educación.	07-07-2009
3	Política de Calidad, Normas de referencia, Procesos para la Educación.	11-07-2013
4	Política de Calidad. Organigrama. Catálogo de procesos. Procesos para la Educación.	06-07-2018

El presente documento forma parte del Sistema de Calidad de NTRA.SRA.PROVIDENCIA en la fecha de distribución reflejada. Su vigencia está garantizada para aquellas copias originales que se encuentren en poder de la persona encargada, quien se responsabilizará de las copias de seguridad.