

Índice

1.- INTRODUCCIÓN	11
2.- LOS EQUIPOS DE CALIDAD, LA CLAVE DEL ÉXITO	25
3.- BARRERAS O FRENOS DE LA GESTIÓN DEL COLEGIO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO	29
4.- ITINERARIO DE LA EXCELENCIA EN LA RIOJA	33
5.-LA GESTIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO	67
6.- ANEXOS	75
BILBLOGRAFÍA	103



3. Barreras o frenos de la gestión del colegio para la implantación del modelo



El planteamiento se realiza con un horizonte de trabajo de cuatro cursos lectivos. En cada uno de ellos se llevan a cabo una serie de tareas que se fijan y permanecen para años próximos. Hasta el momento las organizaciones que han culminado el proceso durante los cuatro cursos o menos han obtenido galardones de plata y bronce. El mantenimiento de la sistemática planteada y el seguimiento en cuanto a resultados llevará a premios o reconocimientos de mayor envergadura.

De esta manera el primer curso se centra en el trabajo sobre los grupos de interés, el segundo en la autoevaluación respecto al modelo y en la implantación de la gestión por procesos, el tercero en la política y estrategia y finalmente el cuarto curso se dedica a la redacción de la memoria. La metodología es flexible y sirve de orientación, para luego adaptarse de manera más específica a cada centro educativo.

Consideramos importante recalcar que el trabajo de cada curso se implanta y permanece en el centro, adquiriendo nuevas sistemáticas que se repetirán año a año. Por ejemplo las encuestas a alumnos, familias, profesores... comienzan a pasarse el primer curso y se consolidan en el centro como una vital herramienta de gestión y de detección de áreas de mejora.

Pasamos a explicar por tanto las fases de trabajo que se desarrollan en cada uno de los cuatro cursos planteados.

cado, con los mismos apartados, pero que se gestiona íntegramente desde un archivo informático, sin necesidad de imprimir documentos.

GESTOR POR PROCESOS

Listado de Procesos
Listado de Registros de

Registros de Procesos

Cód.	Proceso	Revisión	Fecha	
PA 01	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (SQR)	00	11/12/2007	Ficha de Proceso
PA 02	TRANSPORTE ESCOLAR	00	17/01/2008	Ficha de Proceso
PA 03	GESTIÓN ECONÓMICA	00	25/02/2008	Ficha de Proceso
PA 04	MANTENIMIENTO	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PA 05	EMERGENCIAS Y ACCIDENTES	00	12/06/2008	Ficha de Proceso
PE 00	GESTIÓN DE PROCESOS	00	05/12/2007	Ficha de Proceso
PE 01	DOCUMENTOS ORGANIZATIVOS	00	03/12/2007	Ficha de Proceso
PE 03	RESULTADOS	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PE 04	MEMORIA FINAL	00	21/01/2008	Ficha de Proceso
PO 01	INFORMACIÓN A ALUMNOS	00	12/11/2007	Ficha de Proceso
PO 02	MATRICULACIÓN (ES)	00	21/01/2008	Ficha de Proceso
PO 03	ACOGIDA	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PO 05	EVALUACIÓN (ES)	00	21/01/2008	Ficha de Proceso
PO 07	COORDINACIÓN	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PO 08	ACNEE	00	13/02/2008	Ficha de Proceso
PO 09	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	00	19/06/2007	Ficha de Proceso
PO 10	MATRICULACIÓN (PRIMARIA)	00	21/01/2008	Ficha de Proceso
PO 11	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	00	06/02/2008	Ficha de Proceso
PO 12	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	00	12/06/2008	Ficha de Proceso
PO 13	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA	00	12/06/2008	Ficha de Proceso
PO 14	TUTORÍAS	00	12/06/2008	Ficha de Proceso

Tutorial


Fuente: Elaboración propia

La herramienta ha sido implantada en sistemas de calidad y de medio ambiente que se encuentran certificados bajo las normas UNE-EN-ISO 9001:2000 y UNE-EN-ISO 14001:2004.





6. ANEXOS

A continuación se presentan algunos ejemplos concretos de documentos a los que hemos hecho referencia a lo largo de todo el libro. El anexo 1 consta de formatos de encuestas a alumnos, familias y profesores. El anexo 2 recoge ejemplos de procesos definidos. En ambos casos hemos visto oportuno mostrar la realidad concreta o explícita de lo explicado, por lo difícil que suele ser visualizar dichos materiales.

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: FORMATOS DE ENCUESTAS

Alumnos	78
Familias	80
Profesores	82

ANEXO 2: FORMATOS DE PROCESOS

Procesos Estratégicos	85
PE 01 Gestión de Procesos	
Procesos Operativos	91
PO 01 Matriculación (IES)	
Procesos de Apoyo	97
PA 01 Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.	

Si desean descargar más procesos documentados visiten nuestra web: www.mb45.com

Todos los documentos que se presentan a continuación son de elaboración propia. En el caso de los procesos, son documentos descargados desde nuestra aplicación informática: Gestor por procesos