

PGC

Anexo 4 PEC

aprobado CE
11/03/2024

Plan de Gestión de Calidad

**E
di**

ÍNDICE

- 1. Justificación**
- 2. Plan de actuación anual**
- 3. Mapa de procesos**
- 4. Manual de procesos y procedimientos**
- 5. Evaluación**
- 6. Indicadores**
- 7. Incidencias**
- 8. Planes de mejora**
- 9. Memoria Anual**
- 10. Cuadro de Mando**
- 11. Comunicación**

1. Justificación

Desde el curso 2016/17, la Escuela Superior de Diseño de la Región de Murcia está integrada en la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia, y comparte con el resto de centros el objetivo común de mejora continua que nos lleve a alcanzar la excelencia en materia de gestión de calidad.

Para garantizar una mejora continua en el funcionamiento de la Edi, se ha implantado un sistema de gestión de calidad de acuerdo con el ciclo planificación – desarrollo – control – adaptación (PDCA) e inspirado en el modelo CAF (Common Assessment Framework).

En una organización donde los recursos son más escasos que las necesidades, hemos de entender calidad como eficiencia, es decir, como el sistema que logre unos resultados con el mínimo coste -económico y humano- posible.

2. Plan de actuación anual

Queda propuesto por el Equipo Directivo con las actuaciones previstas en los planes de mejora del PEC, la Memoria Final del curso anterior y el Proyecto de Dirección.

Se consideran objetivos anuales los establecidos en los planes de mejora y en el Proyecto de Dirección para el curso correspondiente.

El Consejo Escolar aprueba anualmente el Plan de Actuación Anual, como parte integrante de la PGA.

3. Mapa de procesos

Se establecen tres categorías de procesos, en las que tienen cabida todas las actuaciones que deben ser sistematizadas.

PROCESOS		
DIRECCIÓN organización	CENTRALES prestación de servicios	APOYO recursos
PD_PO PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL CURSO	PC_OC ORGANIZACIÓN DEL CENTRO	PA_RH GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
PD_GC GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	PC_EA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	PA_EI GESTIÓN ECONÓMICA Y DE INFRAESTRUCTURAS
	PC_PA PROMOCIÓN Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	PA_GA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **PROCESOS DE DIRECCIÓN (PD)**, equivalentes a los que en lenguaje de calidad (CAF 2013) se denominan *estratégicos*.
- **PROCESOS CENTRALES (PC)**, equivalentes a los que en lenguaje de calidad (CAF 2013) se denominan *básicos*. Son los encargados de desarrollar la Misión del Centro.
- **PROCESOS DE APOYO (PA)**.

La Dirección es la propietaria de todos los procesos, es decir, el/la responsable de autorizar la modificación del proceso. En todo caso, será necesario el visto bueno de la Responsable de Calidad para cualquier modificación a fin de garantizar la coherencia entre procesos.

4. Manual de procesos y procedimientos

El Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) es elaborado por el Equipo Directivo y supone la concreción y el detalle del Proyecto Educativo (PEC). Forma parte de la Programación General Anual (PGA).

En el MPP se detalla quiénes participan en cada proceso, cuándo tiene lugar, cómo se lleva a cabo, qué documentos necesita, etc.

Las modificaciones anuales se recogen en el historial de revisiones de cada proceso y se realiza la edición de una nueva versión. El MPP indica el propietario de cada documento, su publicidad y, en su caso, las condiciones para su registro.

5. Evaluación del centro y auditorías

Durante septiembre y octubre de cada curso, la Comisión de Calidad elaborará, por delegación del Consejo Escolar, el Plan Anual de Evaluación de Centro que recoja la planificación de las encuestas que se van a pasar ese curso (de acuerdo con la siguiente tabla) y el detalle de los ítems de cada cuestionario.

EVALUADO	EVALUADORES	PERIODICIDAD
EQUIPO DIRECTIVO	profesorado (excluido el equipo directivo)	Anual
	PAS	Anual
	Consejo Escolar	Años pares
CENTRO	profesorado (excluido el equipo directivo)	Anual
	PAS	Anual
	alumnado	Anual
DEPARTAMENTOS	profesorado	Anual
PRÁCTICA DOCENTE	alumnado	Anual

El Plan Anual de Evaluación de Centro queda integrado en la PGA tras su aprobación por el Consejo Escolar. La Comisión de Calidad vuelca los datos de las distintas evaluaciones y realiza los correspondientes análisis. Estos análisis se publican conforme se realizan.

El/la Responsable de Calidad realizará las **auditorías internas** decididas por la Comisión de Calidad, por delegación del Consejo Escolar. La Comisión de Calidad analizará los informes de todas las auditorías realizadas y podrá proponer mejoras en forma de incidencias o de planes de mejora.

Cuando proceda renovar el certificado CAF el Equipo Directivo organizará una **autoevaluación** de los criterios del modelo de calidad CAF: se identificarán nuevas evidencias, se calificará cada subcriterio y se elaborará un plan de mejoras.

6. Indicadores

Los indicadores son mediciones sistemáticas establecidas por la Comisión de Calidad, por delegación del Consejo Escolar. Todos los indicadores llevan aparejado un estándar de calidad que, como institución, nos comprometemos a alcanzar; también una marca de excelencia o nivel óptimo por encima del cual no se tendrán en cuenta las tendencias negativas. Cada indicador tendrá un límite necesario para valorar la importancia de la variación de las distintas mediciones.

La Comisión de Calidad propondrá como **indicadores clave** a aquellos indicadores que considere que están directamente relacionados con la Visión de la Edi. La marca de excelencia de estos indicadores claves supondría la consecución de la propia aspiración de la Visión. La aprobación de las metas de los indicadores claves corresponde al Consejo Escolar, con el informe favorable del Claustro.

Los Proyectos de Dirección presentados por los candidatos a este puesto deberían comprometerse a alcanzar o acercarse a las marcas de excelencia de los indicadores claves.

7. Incidencias

A lo largo del curso, la Comisión de Calidad analizará y, en su caso, diseñará acciones de mejora para las incidencias de calidad:

- Indicadores que obtengan un resultado por debajo del estándar de calidad establecido o con tendencia negativa (cuando la última medición esté más de un 2% por debajo de la antepenúltima medición). Se priorizará la atención a una incidencia por tendencia negativa si la medición se acerca a su estándar de calidad o si se trata de un indicador clave.
- Incumplimiento del desarrollo previsto de cualquier procedimiento
- Quejas o reclamaciones: cualquier miembro de la comunidad educativa, a través de un formulario sito en la web del Centro, podrá expresar una queja por considerar que se ha infringido una norma externa o interna o que ha sido objeto de un comportamiento poco correcto.

8. Planes de mejora

Son el conjunto de actuaciones decididas en torno a un objetivo común y que ocupan más de un curso escolar. Será aprobado por el Equipo Directivo. Si el plan de mejora no está relacionado con ninguna línea estratégica u objetivo del Proyecto de Dirección, necesitará la unanimidad de los miembros del Equipo Directivo para su aprobación. Todo plan de mejora deberá establecer objetivos mensurables y temporizados, que se incorporarán al plan de actuación anual.

9. Memoria Anual

Al finalizar el curso el Equipo Directivo elaborará una Memoria Anual que recoja, de todos los aspectos de la Edi, las mediciones de los indicadores relacionados, un análisis y propuestas de mejora. La Memoria Anual incorporará el listado de consolidación de buenas prácticas, es decir, las actuaciones que el Equipo Directivo, oída el/la Responsable de Calidad, considera que han de sistematizarse en los procesos.

10. Cuadro de Mando

A fin de disponer de un acceso ágil a todos los aspectos del sistema de calidad, la Edi cuenta con un Cuadro de Mando que integra:

- Seguimiento de las actuaciones recogidas en el plan de actuación anual.
- Listado de indicadores con registro de sus mediciones.
- Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Listado de incidencias de calidad con registro de las acciones de mejora adoptadas y de su seguimiento.

11. Comunicación

La comunidad educativa tendrá a su disposición información sobre el sistema de calidad mediante los siguientes canales y actuaciones:

- sección de la web dedicada en exclusiva a la calidad, con glosario con los términos de calidad y tríptico de la Carta de Servicios
- cartel con la Misión, Visión y Valores en el vestíbulo del Centro
- charla de recepción del nuevo profesorado
- reuniones individuales con el nuevo profesorado del/la Responsable de Calidad, como profesor/a guía, y con el personal no docente (administrativos y ordenanzas)
- información permanente y sobre modificaciones de la Carta de Servicios:
 - docentes → claustro
 - pas → responsable calidad
 - alumnado → junta de delegados

Como mecanismos de control de la efectividad de esta información, dispondremos de ítems en las encuestas de satisfacción de profesorado, PAS y alumnado.