

Ejemplo de Índice Manual de Calidad

0. Introducción

- Se presenta el centro (inicio, planes de estudio, ubicación y edificios, dependencia orgánica, oferta educativa) etc.)
- Se explica el porqué del Manual de calidad
- Se justifica el enfoque basado en proceso
- Se justifica la compatibilidad con otros sistemas de gestión

1. Objeto y Campo de aplicación

- Objeto del manual de calidad
- Campo de aplicación (Enseñanzas Regladas que se imparten)
- Exclusiones (Qué no queda afectado por la gestión de la calidad)

2. Normas para consulta

- Introducción (Se indica el origen del marco legal aplicable)
- Normas para consulta (Se establece el marco legal para Educación en general, ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos, Evaluación, Admisión, Pruebas de acceso, reclamaciones y otros...)

3. Términos y definiciones.

- Se definen diversos términos (Programación general anual, Proyecto Curricular de Ciclo, Programación, etapa, ciclo, módulo etc..)

4. Sistema de Gestión de la calidad

- Requisitos generales (Enfoque basado en procesos-***Ver Ejemplo Procesos**)
- Requisitos Generales de la documentación (Según Iso9001)
 - Nivel 1 – Manual
 - Nivel 2- Procesos y Procedimientos(***Ver Ejemplo Procesos**)
 - Nivel 3 – Instrucciones (***Ver Ejemplo Instrucción**)
 - Nivel 4 – Formatos y registros(***Ver ejemplo Registros**)
 - Requisitos del Manual de calidad
 - Requisitos del control de los documentos
 - Requisitos del control de los registros

5. Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente(alumnado, familia, profesores etc...)
- Política de calidad
- Planificación
 - Objetivos de la calidad (Como se establecen)
 - Planificación (Para conseguir los objetivos)
- Responsabilidad, Autoridad, Comunicación
 - Responsabilidad y autoridad (Según normativa)
 - Órganos de Gobierno del Centro(Director, jefes de Estudio, secretario)
 - Órganos de Participación en el control y gestión(Consejo escolar, Claustro de Profesores)
 - Organos de Coordinación (Comisión de Coordinación Pedagógica, Actividades Extraescolares, Orientación etc.)
 - Otros.(Junta de Delagos, asociaciones de Padres, asociaciones de alumnos etc...)
- Representante de la dirección (Para gestión de la calidad)
- Comunicación interna (red informática, red de telefonía, casilleros, tabloneros y criterios para la comunicación)
- Revisión por la dirección (Del sistema de calidad y de los resultados arrojados)

6. Gestión de los recursos

- Provisión de los recursos
- Recursos humanos (Negociado de cupo, Competencia, Perfiles específicos etc...)
- Infraestructura
- Ambiente en el trabajo

7. Realización del servicio

- Planificación de la realización del servicio(Constitución de Grupos, elección de grupos, horarios etc...)
- Procesos relacionados con el cliente(Condiciones de acceso, Duración curso lectivo, Títulos obtenidos, revisión de requisitos de acceso, Información al usuario, etc.)
- Diseño y desarrollo (Del proceso de la actividad, que, como, cuando enseñar y evaluar, niveles de desarrollo curricular etc.)
- Compras (Proceso de compras)
- Producción y prestación del servicio.
 - Control de la Prestación (Proceso de organización del centro y Proceso de enseñanza y aprendizaje)
 - Validación de los procesos de la prestación del servicio (Se comprueba la capacidad de los procesos para obtener los resultados)
 - Identificación y Trazabilidad (De los estudios cursados por los alumnos)
 - Propiedad del cliente(Los documentos de cada alumno se custodian en el centro)
 - Preservación del producto(Preservación de los archivos)
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición(Homogeneización de evaluadores)

8. Medición, análisis y mejora

- Generalidades (Establecer indicadores sobre procesos***Ver Ejemplo 6**)
- Seguimiento y medición (Satisfacción del cliente, auditoría interna, Seguimiento y medición de los procesos, Seguimiento y medición del producto)
- Control de no conformidades (no aceptación de nivel de indicadores)
- Análisis de datos (Sistemas de análisis)
- Mejora (Mejora continua, Acciones correctivas y preventivas)