



Sara García García

Guía GESCALI

Gestión de Calidad para Centros Educativos

Sara García García

Nacida en Cartagena, obtiene la licenciatura en Derecho por la Universidad de Murcia y desde 1996 ejerce su labor docente como profesora de E. Secundaria, en la especialidad de Formación y Orientación Laboral. Ha trabajado en institutos de Albacete (Universidad Laboral y Don Bosco) y de la Región de Murcia (IES Politécnico de Cartagena y en el CIFP Hespérides, antiguo IES Bastarrece). Tampoco es ajena al ejercicio de cargos directivos ya que en este último centro ha sido jefa de estudios, ostentando también en la actualidad la Jefatura del Departamento de Innovación Tecnológica, Formativa y de Mejora de la Calidad, área de la que es responsable desde 2009.

Publicaciones recientes de la Consejería de Educación, Formación y Empleo

www.educarm.es/publicaciones

- Manual interactivo de seguridad y manejo de maquinaria en jardinería [CD] / Blas Marín López y Fernando Sánchez Sánchez.
- Cahier d'activités Sciences de la Nature / José Quiñero Méndez.
- Respuestas flexibles en contextos educativos diversos: actas del I Congreso Nacional de Dificultades Específicas de Aprendizaje y el VII Congreso Nacional de Tecnología Educativa y Atención a la Diversidad / Juan Navarro, M^a Teresa Fernández, Fco. Javier Soto y Francisco Tortosa (coords.).
- Familia y Educación: guía práctica para Escuelas de Padres y Madres eficaces / M^a Elena de Jorge Martínez, Isabel Ruiz García, Pilar Sánchez Álvarez.

Publicaciones accesibles sólo en línea:

- La atención a la diversidad en la tutoría. Actividades para desarrollar el Plan de Acción Tutorial en la Educación Obligatoria / José Manuel López García, M^a Carmen Ramón Reyes, Fulgencio Sánchez Morales.
- Cubisistema de los elementos químicos: aplicaciones didácticas / Inmaculada Sánchez López.
- Tres heridas: aproximación didáctica a la "Antología poética" de Miguel Hernández / Antonio Parra Sanz.
- Construyendo: VI Jornadas Regionales de Educación Infantil / Jornadas Regionales de Educación Infantil (6^a, 2012, Águilas).
- El patrimonio como recurso didáctico en la Educación Secundaria y Bachillera / Carlos Iluminado Sánchez Hidalgo.

Sara García García

Guía GESCALI

Gestión de Calidad para Centros Educativos



Región de Murcia
Consejería de Educación, Formación y Empleo



Región de Murcia
Consejería de Educación, Formación y Empleo

Edita:

© Región de Murcia

Consejería de Educación, Formación y Empleo

Secretaría General. Servicio de Publicaciones y Estadística

www.educarm.es/publicaciones

Creative Commons License Deed



La obra está bajo una licencia Creative Commons License Deed. Reconocimiento-No comercial 3.0 España.

Se permite la libertad de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las condiciones de reconocimiento de autores, no usándola con fines comerciales. Al reutilizarla o distribuirla han de quedar bien claros los términos de esta licencia.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

© Sara García García

© Foto de cubierta: <http://mrg.bz/dvb2Dw>

I.S.B.N.: 978-84-616-3078-3

1ª Edición, abril 2013

Guía GESCALI

Gestión de Calidad para Centros Educativos

Sara García García

ADVERTENCIA:

La presente guía está elaborada como una ayuda en el manejo de la aplicación Gescalí para los responsables de calidad de los centros educativos.

Está enfocada tanto para su manejo como gestor del sistema (modo mantenimiento) como para la difusión del mismo entre los usuarios del centro (modo consulta) y por tanto puede ser utilizada para difundir el funcionamiento de la herramienta entre sus compañeros del centro.

Incluye la explicación de los servicios de la herramienta que facilita a los centros educativos su organización dentro de un sistema de gestión por procesos (SGC¹), pero no pretende sustituir al manual de calidad editado por la empresa creadora de la aplicación Gescalí. Por tanto, hay servicios de la misma que no están recogidos en esta guía, pero que son de fácil aplicación si se conocen los que están aquí desarrollados.

¹ Sistema de Gestión de Calidad

ÍNDICE

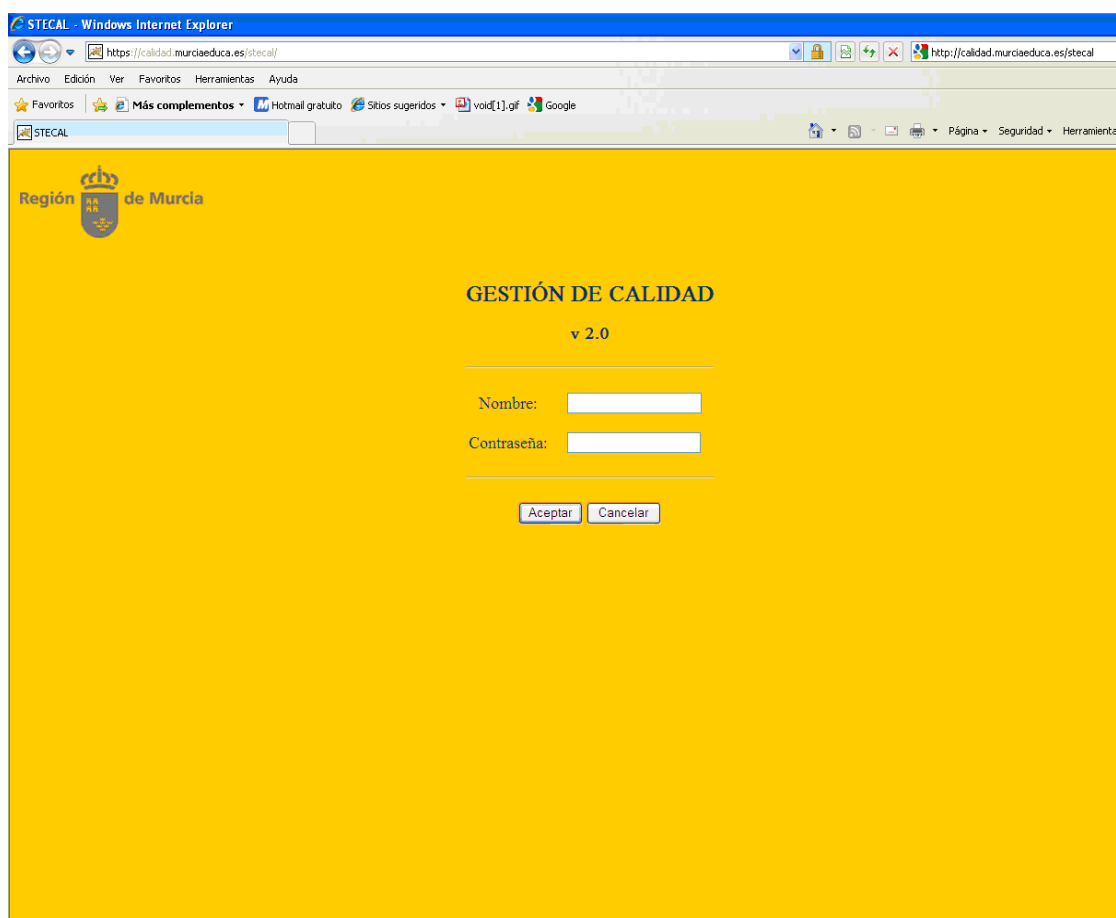
1. IDENTIFICACIÓN	11
1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	11
1.2 FUNCIONAMIENTO	11
2. PÁGINA INICIAL	12
2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	12
3. ORGANIZACIÓN	13
3.1 ÁREAS	14
3.1.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	14
3.2 FIGURAS ORGANIZATIVAS	15
3.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	15
3.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	16
3.3 PERSONAL	17
3.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	17
3.4 CARGOS	18
3.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	18
4. MANTENIMIENTOS GENERALES	24
4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
4.1.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	24
4.2 TIPO DE DOCUMENTOS	25
4.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO	25
4.3 TIPO DE PROCESOS	26
4.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	26
4.4 TIPO DE RECLAMACIONES	27
4.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	27
4.5 TIPO DE ENCUESTAS	28
4.5.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	28
4.5.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	29

4.6 CAUSAS DE NO CONFORMIDADES	30
4.6.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	30
4.7 ORÍGENES DE NO CONFORMIDADES	31
4.7.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	31
5. PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	32
5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	32
5.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	32
5.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	35
6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	36
6.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	36
6.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	36
6.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	41
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	43
7.1 INDICADORES MANUALES	43
7.1.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO	43
7.1.2 FUNCIONAMIENTO EN MODO CONSULTA	43
7.2 NO CONFORMIDADES	48
7.2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	48
7.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	46
7.2.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	50
7.3 ACCIONES DE MEJORA	53
7.3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	53
7.4 RECLAMACIONES	54
7.4.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO	54

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Servicio de Identificación del Sistema



1.2 FUNCIONAMIENTO

Para poder **acceder** a la aplicación la dirección es:

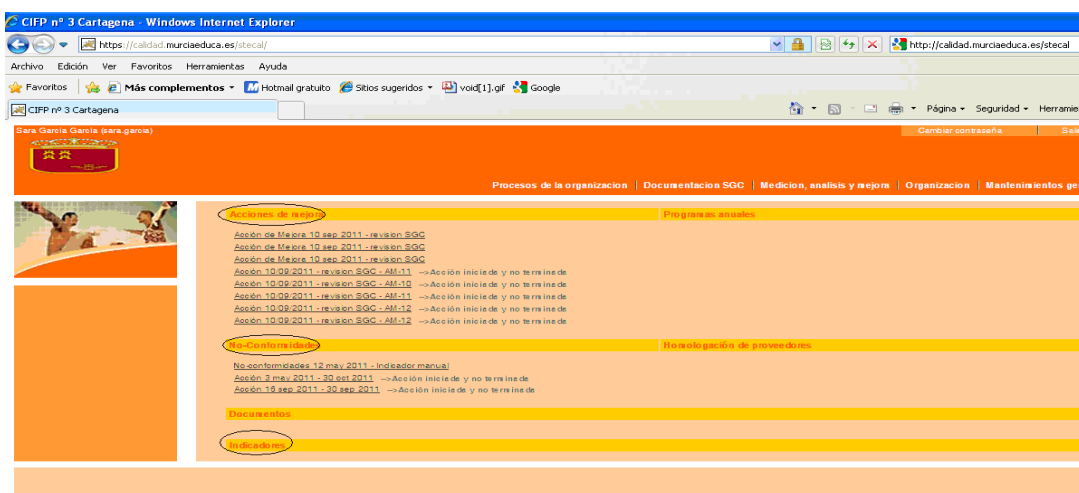
<http://calidad.murciaeduca.es/stecal>

Debemos **identificarnos** con nuestra clave y contraseña de educarm.

2. PÁGINA INICIAL

2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Este servicio permite conocer las tareas pendientes



Al iniciar la aplicación, nos aparece una pantalla donde se nos indicarán las tareas que tenemos pendientes, acciones de mejora, acciones de una no conformidad que no hemos iniciado o que hemos iniciado pero no hemos terminado.

Al pinchar en cada una de esas tareas pendientes, la aplicación nos llevará a la pantalla correspondiente para la finalización de dicha tarea.

Para volver a esta pantalla hay que pinchar en el logotipo de la Comunidad Autónoma de la parte superior izquierda de la pantalla.

Gescali tiene dos **niveles de acceso**:

- Consulta (para todos los usuarios)
- Mantenimiento (para el responsable de calidad y ayudantes)

3. ORGANIZACIÓN

Este menú hace referencia al “personal del centro” y tiene cinco submenús a la izquierda:

- Figuras Organizativas
- Personal
- Cargos
- Áreas
- Organigrama.

The screenshot shows the user interface of the GESCALI system. At the top, there is a navigation bar with the user's name 'Sara García García (sara.garcia)' and several menu items: 'Inicio', 'Mantenimiento', 'Cambiar contraseña', and 'Salir'. Below this, a secondary navigation bar contains 'Procesos de la organización', 'Documentación SGC', 'Medición, análisis y mejora', 'Organización', and 'Mantenimientos generales'. On the left side, there is a vertical menu with the following options: 'FIGURAS ORGANIZATIVAS', 'PERSONAL', 'CARGOS', 'ÁREAS', and 'ORGANIGRAMA'. The main content area is titled '> Inicio > Organización > Figuras organizativas'. It features a search section labeled 'Buscador' with dropdown menus for 'Tipo de figura...', 'Función...', 'Situación...', and 'Área...', along with text input fields for 'Activa en fecha:' and 'Palabra clave:'. Below the search section is a table of 'Figuras' with columns for 'Nombre', 'Tipo', and 'Área'. The table lists various roles such as 'Auditor de Calidad Cualificado', 'Coordinador Curso Formación para el Empleo', and 'Director', along with their respective types and areas. A pagination control at the bottom right of the table shows 'Páginas: 1 | 2 | 3 | 4 | Ver t'.

Nombre	Tipo	Área
Auditor de Calidad Cualificado	Interna	
Auditor Jefe	Interna	
Coordinador Curso Formación para el Empleo	Unipersonal / Interna	
Coordinador de PRL	Unipersonal / Interna	
Director	Unipersonal / Interna	Dirección del centro
Jefe D. Calidad	Unipersonal / Interna	
Jefe D. Electricidad Electronica	Unipersonal / Interna	D. Electricidad Electronica
Jefe D. Energia y Agua	Interna	Jefatura de Estudios
Jefe D. Imagen Personal	Unipersonal / Interna	D. Imagen Personal
Jefe D Informatica	Unipersonal / Interna	D. Informatica
Jefe D. Instalaciones y Mantenimiento.	Unipersonal / Interna	D. Mantenimiento y servicios a la Producción
Jefe D. Marítimo pesquero	Interna	D. Marítimo Pesquero
Jefe D. Relaciones con las Empresas	Unipersonal / Interna	
Jefe de Estudios	Unipersonal / Interna	Jefatura de Estudios
Jefe de Estudios Adjunto	Unipersonal / Interna	Jefatura de Estudios Adjunta
Jefe DIOP	Unipersonal / Interna	DIOP
Profesor Instalacion y Mantenimiento de Equipos Termico y de Fluidos 3	Unipersonal / Interna	D. Mantenimiento y servicios a la Producción
Profesor API 1	Unipersonal / Interna	D. Imagen Personal
Profesor API 2	Unipersonal / Interna	D. Imagen Personal

En él vamos a dar de alta a personas y cargos del centro. El **orden recomendado** es dar de alta:

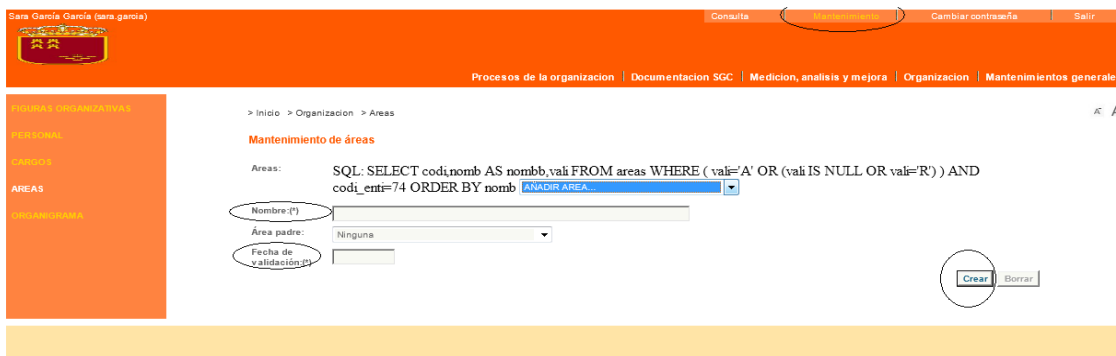
- 1º Las áreas (es decir, el organigrama del centro),
- 2º Las figuras organizativas,
- 3º El personal del centro y por último
- 4º Los cargos.

Por tanto, esta guía sigue ese orden (y no el de la aplicación) para la inserción de los datos del SGC de nuestro centro.

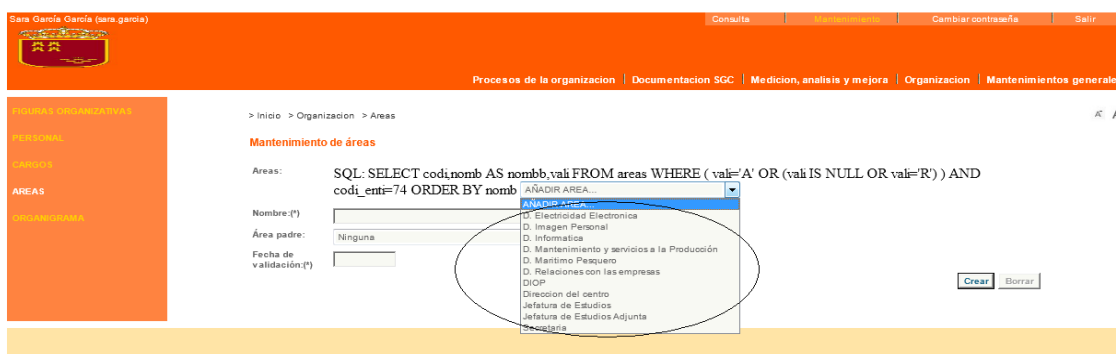
3.1 ÁREAS

Este servicio permite diseñar el organigrama de nuestro centro porque en él vamos a agrupar, según un orden lógico, los distintos puestos de trabajo y vamos a determinar la interdependencia entre los mismos.

3.1.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



A modo de ejemplo se incorpora la siguiente pantalla en la que están definidas posibles áreas para un centro de formación profesional:



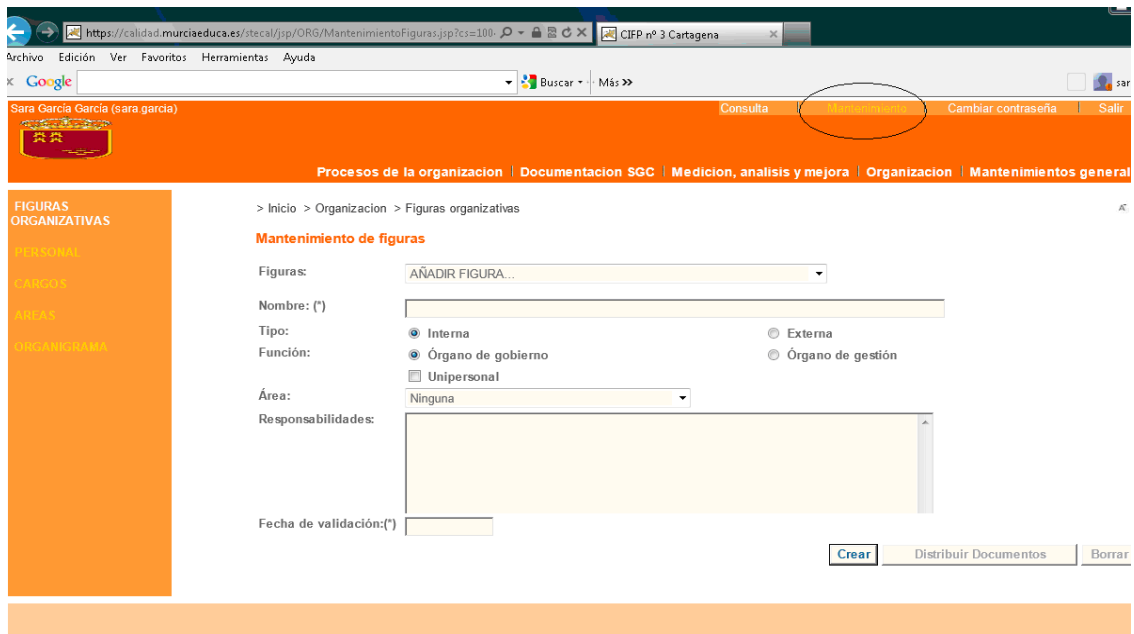
Iremos introduciendo cada una de las áreas de trabajo de nuestro centro, dándole una fecha de validación y determinaremos, si lo creemos oportuno, la dependencia jerárquica que tiene (*área padre*). Un ejemplo de área padre es, para un Departamento, la Jefatura de Estudios y para la Secretaría y Jefatura, la Dirección. Así, de esta manera, vamos diseñando el organigrama de nuestro centro.



3.2 FIGURAS ORGANIZATIVAS

Este servicio permite crear o conocer (modo Mantenimiento/modo Consulta) la estructura organizativa del centro. Son los puestos de trabajo.

3.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



Vamos a **dar de alta los puestos de trabajo** de nuestro centro.

En este formulario es obligatorio el **NOMBRE** y la **FECHA DE VALIDACIÓN**. Campos de este formulario:

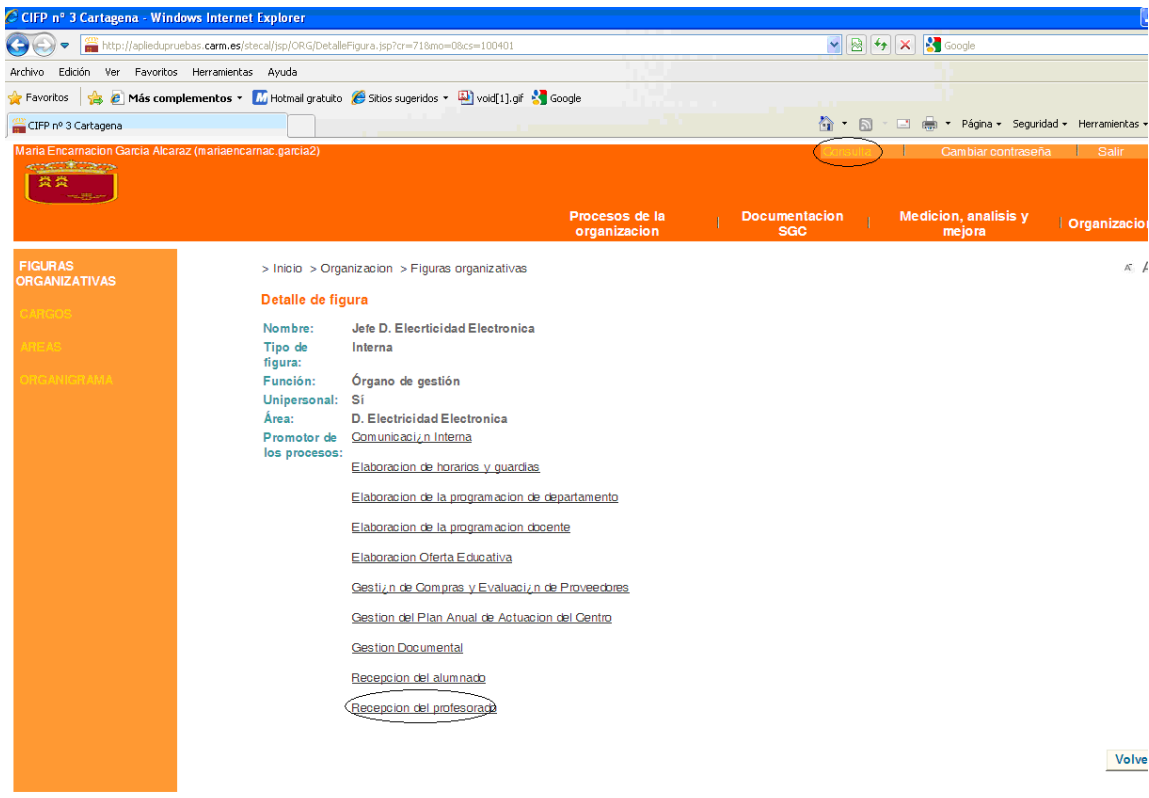
- **Figura:** *añadir figura*, aparece por defecto. Si queremos crear una figura nueva lo mantenemos, pero si deseamos modificar algo de alguna figura ya creada la buscamos en el desplegable y la editamos.
- **Nombre:** director, jefe de estudios, profesor por especialidad, tutor, auditor, responsable de biblioteca..., es decir los puestos de trabajo de nuestro centro.
- **Tipo:** normalmente serán internos; de gobierno los puestos del equipo directivo y de gestión el resto.
- **Área:** seleccionaremos una de las áreas ya creadas en el menú correspondiente. (apartado 3.1.2 de esta guía)
- **Responsabilidades:** no es necesario cumplimentarlo
- **Fecha de validación:** fecha en la que damos de alta esta figura organizativa.

Una vez cumplimentados los campos pinchamos en **“crear”**

3.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA

Este servicio, en modo consulta, nos permite conocer los detalles de la figura organizativa, es decir, de un puesto de trabajo concreto. **Es muy útil para que conozcamos los procesos de los que somos propietarios o promotores y facilita el acercamiento a nuestro SGC de las personas que se incorporan nuevas al centro.**

Pinchando sobre el nombre de una figura se abre la ventana detalle de la misma, en la que se indican los procesos de los que es promotor. Pinchando sobre el proceso que nos interese se abre la ficha detalle del mismo (ver apartado de procesos de esta guía).

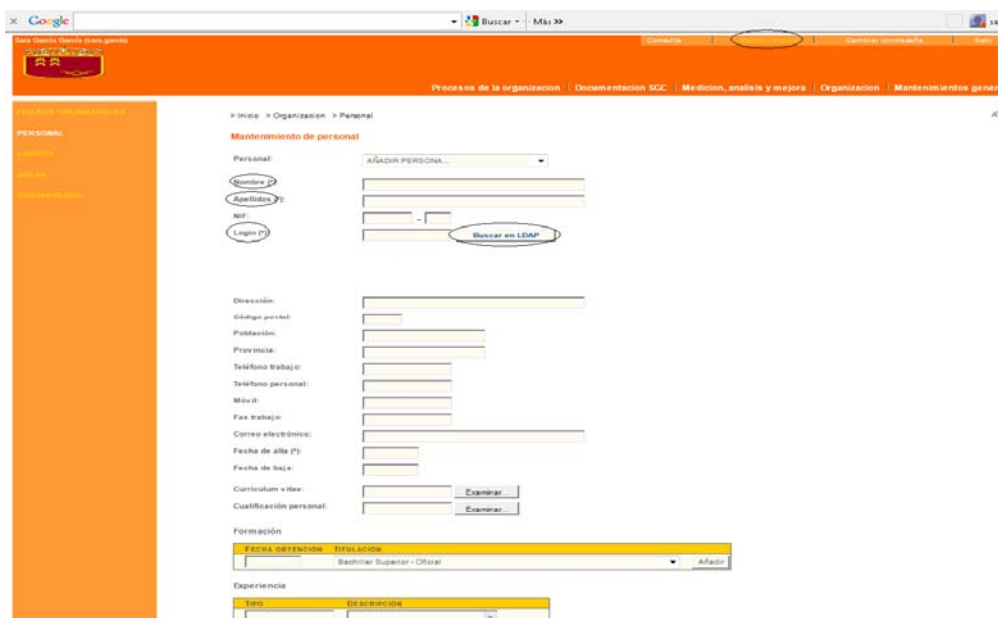


3.3 PERSONAL

Este servicio permite dar de alta/conocer (modo Mantenimiento/modo Consulta) las personas que pertenecen o han pertenecido a nuestra organización.

3.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

En este servicio vamos a **dar de alta a las personas** que trabajan en nuestro centro.



En este formulario es obligatorio el **NOMBRE, APELLIDOS, LOGIN y FECHA DE ALTA**. El **“login”** lo crea la herramienta Gescali pinchando en el icono **“Buscar en LDAP”** que aparece. Una vez introducidos estos datos pinchamos en el icono **“crear”**

Cada vez que una persona se incorpore al centro es necesario darla de alta en este menú. Una vez dada de alta hay que darle **PERMISOS**.

Mantenimiento de personal

Personal: Martínez Ardill Julia Maria

Nombre (*): Julia Maria

Apellidos (*): Martínez Ardill

NIF: -

Login (*): juliamaria.martinez

Restablecer contraseña

Dirección:

Código postal:

Población:

Provincia:

Teléfono trabajo:

Teléfono personal:

Móvil:

Fax trabajo:

Correo electrónico:

Fecha de alta (*): 14/02/2011

Fecha de baja:

Curriculum vitae: Examinar...

Cualificación personal: Examinar...

Formación

FECHA OBTENCIÓN	TITULACIÓN
	Bachiller Superior - Oficial

Añadir

Experiencia

Tipo	Descripción

Añadir

Distribuir Documentos | **Permisos** | Editar | Borrar

Para personas que solo deban utilizar la herramienta en modo consulta, éstos son los permisos recomendables:

	PERMISO ADMINISTRACIÓN	PERMISO MANTENIMIENTO	PERMISO CONSULTA
Documentacion SGC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Buscador Documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control de difusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos en vigor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentos externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Formatos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inventario de registros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manuales de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mantenimientos generales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Causas de no conformidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuestionarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Normas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Origenes de no conformidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemas de gestion de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de encuestas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de evaluaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de participantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de programas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medicion, analisis y mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Acciones de mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Autoevaluacion EFQM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuestas de satisfaccion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Equipos de mejora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Homologacion de proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicadores manuales	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Informe de Actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No conformidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Programas anuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Revisiones por la direccion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organizacion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Areas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cargos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Figuras organizativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organigrama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resumen de Actividad de personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos de la organizacion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos por Norma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Volver Seleccionar todo Editar

ATENCIÓN: A los **responsables de calidad y sus ayudantes** se les da todos los permisos, tanto en administración, como mantenimiento y consulta.

Una vez hayamos dado los permisos a un usuario, podemos ir copiándolos para el resto de personal del centro.

En el ejemplo que se acompaña, vamos a copiar los permisos al usuario nuevo (en este caso “Cánovas”) desde el usuario que ya tiene los que queremos copiar (en este caso “Bernal”). Pinchamos en “copiar” y después en “editar”

> Inicio > Organizacion > Personal

Permisos de usuario

Usuario: Canovas

Copiar permisos desde: Bernal

Copiar

Permisos de acceso

	PERMISO ADMINISTRACIÓN	PERMISO MANTENIMIENTO	PERMISO CONSULTA
Documentacion SGC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Buscador Documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control de difusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos en vigor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentos externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Formatos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inventario de registros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manuales de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mantenimientos generales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Causas de no conformidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuestionarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Normas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Origenes de no conformidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemas de gestion de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipos de encuestas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizacion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Areas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cargos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Figuras organizativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organigrama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resumen de Actividad de personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procesos de la organizacion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos por Norma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Volver Seleccionar todo Editar

Después de darle permisos hay que **DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS** (si ya los hemos subido a la herramienta, si no es así, habrá que hacerlo una vez los subamos).

Mantenimiento de personal

Personal:

Nombre (*):

Apellidos (*):

NIF:

Login (*):

Dirección:

Código postal:

Población:

Provincia:

Teléfono trabajo:

Teléfono personal:

Móvil:

Fax trabajo:

Correo electrónico:

Fecha de alta (*):

Fecha de baja:

Curriculum vitae:

Cualificación personal:

Formación

FECHA OBTENCIÓN	TITULACIÓN
<input type="text"/>	Bachiller Superior - Oficial <input type="button" value="Añadir"/>

Experiencia

Vivo	Descripción
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Para distribuir los documentos realizamos estos **tres pasos**:

1. Seleccionamos el SGC (obligatorio) y el tipo de documento.
2. Seleccionamos los que queremos distribuir desde “*Documentos disponibles*” y aparecen en “*Documentos seleccionados*”.
3. Una vez seleccionados todos los documentos que queremos distribuir pinchamos en el icono “Distribuir”.

Sara García García (sara.garcia)

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Organización > Personal

Distribución de documentos del SGC

Usuario: García García Sara

SGC: SGC... Tipo de documento: Seleccionar...

Documentos del SGC

Documentos disponibles

Documentos seleccionados

Habrá que repetir esta operación con los diferentes tipos de documentos (manuales de calidad, política de calidad, mapas de procesos, procedimientos, flujogramas y documentos externos).

ATENCIÓN: Cada vez que se incorpore una persona nueva al centro hay que realizar estas dos operaciones, *darle permisos y distribuirle documentos*.

Quando una persona causa **baja** en nuestro centro es necesario marcarlo en este menú. Para ello, en el modo “Mantenimiento” buscamos el nombre de la persona, rellenamos el campo de “Fecha de Baja” y le damos a “Editar” (parte inferior derecha).

PERSONAL

CARRERAS

AREAS

ORGANIGRAMA

Mantenimiento de personal

Personal:

Nombre (*):

Apellidos (*):

NIF:

Login (*):

Dirección:

Código postal:

Población:

Provincia:

Teléfono trabajo:

Teléfono personal:

Móvil:

Fax trabajo:

Correo electrónico:

Fecha de alta (*):

Fecha de baja:

Curriculum vitae:

Cualificación personal:

Formación

FECHA OBTENCIÓN	TITULACIÓN	
<input type="text"/>	Bachiller Superior - Oficial	<input type="button" value="Añadir"/>

Experiencia

Tipo	DESCRIPCIÓN	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Añadir"/>

3.4 CARGOS

Se entiende por cargo la **asignación de una persona a una figura organizativa concreta.**

Procesos de la organización | Documentación

> Inicio > Organización > Cargos

Buscador

Figura... Personal asignado...

Activo en fecha:

Cargos

Páginas: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 [Ver todos](#)

Activo	Fecha inicio	Fecha fin	Figura	Personal
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 4LTA	Canovas L
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 1IEA	Cerezo Inie
▶	1 sep 2010	31 ago 2011	Tutor 1ZMA	Fernandez
▶	1 sep 2010	31 ago 2011	Tutor 1IPA	García Alc
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 1PTM	Hernandez
▶	1 sep 2010	31 ago 2011	Tutor 1BFA	Larrosa G
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 2ZMA	Lopez Her
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 2BFA	Perez Inie
▶ ✓	1 sep 2010		Tutor 3IEA	Sandoval C
▶	1 sep 2010	31 ago 2011	Tutor 2IPA	Uribe Herr
▶	1 sep 2010	31 ago 2011	Tutor 4IEA	Vicente Ni
▶ ✓	10 feb 2011		Profesor FOL 3	García Ga
▶	10 feb 2011	22 feb 2011	Profesor de PAR	Sanchez B
▶	14 feb 2011	30 ago 2011	Secretario	Moya Pon
▶ ✓	20 feb 2011		Jefe D. Relaciones con las Empresas	Perez Inie
▶	22 feb 2011	31 ago 2011	profesor FOL 1	Alcaraz Mi
▶ ✓	22 feb 2011		Profesor FOL 2	Arroyo Je
▶ ✓	22 feb 2011		Director	Arroyo Je
▶	22 feb 2011	31 ago 2011	Jefe D. Marítimo pesquero	Asis Fern
▶	22 feb 2011	31 ago 2011	Tutor 2PTM	Asis Fern

Es necesario **actualizarlo** (normalmente cada curso). Los motivos que originan cambios en este servicio puede ser la asignación de figuras organizativas (tutor, profesor por especialidad, director, secretario...) personal nuevo del centro o porque se modifique la asignación que ya estaba realizada.

3.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Para dar de alta por primera vez un cargo, es decir, atribuir una figura organizativa al personal del centro se realizan los siguientes pasos:

1. Del desplegable, seleccionamos la **figura organizativa** a la que vamos a asignar una persona
2. Del desplegable, seleccionamos la **persona** que va a desempeñar el puesto de trabajo seleccionado
3. Ponemos **fecha** de atribución de esa figura organizativa o puesto de trabajo a esa persona
4. **Editamos**

ATENCIÓN: una persona puede tener atribuidas varias figuras organizativas (por ejemplo ser profesor y jefe de estudios), por lo que habrá que realizar esta acción tantas veces para una persona como figuras organizativas se le vayan a atribuir.

Si lo que deseamos hacer es una modificación de cargos, es decir, modificar qué persona ocupa un puesto lo haremos de la siguiente manera:

1. Seleccionamos la **figura** a la que vamos a asignar una persona diferente
2. Damos de **baja** a la persona que ostenta esa figura, poniéndole **fecha**
3. **Editamos**
4. Seleccionamos **nueva persona** y damos **fecha de asignación**
5. **Editamos**

> Inicio > Organizacion > Cargos

Mantenimiento de cargos

Figura: Jefe DIOP

Tipo: Unipersonal / Interna

Función: Órgano de gestión

Asignaciones actuales

PERSONAL	INICIO	FIN	
Santiago	22/02/2011	31/08/2011	Dar de baja
Martinez	01/09/2011		Dar de baja

Nueva asignación

Persona: Seleccionar Persona...

Fecha de inicio (*)

Editar

ATENCIÓN: aunque demos de baja a una persona del centro (apartado 3.3.1 de esta guía), esta baja no se traslada al servicio de cargos, por lo que es necesario realizar la baja tanto en el servicio de personal como en el de cargos.

4. MANTENIMIENTOS GENERALES

Este servicio permite definir el SGC de nuestro centro.



Se trata de tablas que en algunos casos vienen cumplimentadas por defecto (como las **normas**) pero otras deberemos ir cumplimentándolas conforme se vaya desarrollando el SGC diseñado para nuestro centro.

4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este servicio permite definir los sistemas de Gestión de Calidad que existen y que van a ser gestionados mediante la aplicación

4.1.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



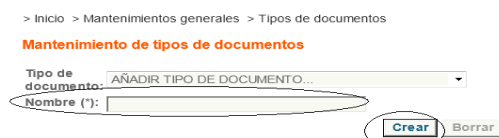
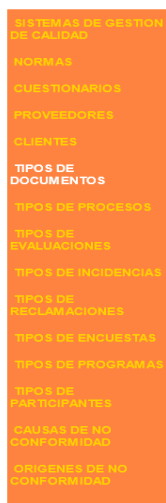
Campos que hay que cumplimentar:

- **Nombre:** *por ejemplo* SGC ISO 9001, CAF Educación, FQM
- **Descripción:** del SGC que estamos dando de alta
- **Responsable:** seleccionar de entre las figuras organizativas que hemos dado de alta, quién se va a ocupar del mantenimiento y control de difusión de documentos del sistema.
- **Crear**

4.2 TIPO DE DOCUMENTOS

Este servicio nos permite mantener todos los tipos de documentos que deseamos para nuestra organización

4.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



Para **dar de alta los tipos de documentos** de nuestra organización debemos identificar el tipo de documento que es y pinchar en “crear”.

A título de ejemplo, son tipos de documentos:

- Flujogramas
- Procedimientos
- Instrucciones de Trabajo
- Documentos de la Política de Calidad
- Planes Anuales de Calidad

ATENCIÓN: Los documentos que demos de alta en este servicio son los que nos aparecerán en el menú “Documentación SGC”, submenú “Otros Documentos” (apartado 6.2 de esta guía)

4.3 TIPO DE PROCESOS

Este servicio permite mantener los tipos de procesos de nuestro SGC. Por defecto, el sistema tiene tres tipos de procesos:

- **Operativos:** también los podemos denominar “clave”. Son los procesos que constituyen la secuencia de valor añadido en la prestación de nuestro servicio (los propios de nuestra actividad docente)
- **Soporte:** también los podemos denominar “apoyo”. Estos procesos dan soporte a los procesos clave y estratégicos. (Es decir, los relacionados con la Secretaría del centro, la prevención de riesgos laborales y los específicos de calidad, biblioteca escolar...)
- **Estratégicos:** soportan y despliegan las estrategias y políticas del centro

4.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



Si queremos **dar de alta nuevos tipos de procesos** o **editar** los que vienen predefinidos, identificamos el tipo de proceso y pinchamos en “crear”/”editar”

ATENCIÓN: Los tipos de procesos que demos de alta en este servicio son los que nos aparecerán en el menú “Procesos de la Organización”, submenú “Procesos” (apartado 5.1 de esta guía)

4.4 TIPO DE RECLAMACIONES

Este servicio permite mantener los distintos tipos de reclamaciones que se usarán en el mantenimiento de reclamaciones de clientes de nuestra organización

4.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO



A título de ejemplo, proponemos como tipos de reclamación:

- Instalaciones
- Trato al ciudadano
- Información
- Calidad del servicio
- Incumplimiento de compromisos
- Otras

ATENCIÓN: Los tipos de reclamaciones que demos de alta en este servicio son los que nos aparecerán en el menú “Medición, Análisis y Mejora”, submenú “Reclamaciones”, campo desplegable “tipo de reclamación”(apartado 7.4.1 de esta guía)

4.5 TIPO DE ENCUESTAS

Este servicio permite mantener/conocer (modo mantenimiento/modo consulta) los tipos de encuestas de nuestra organización, incluyendo el formulario de las mismas.

4.5.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Para dar de alta una encuesta debemos cumplimentar los siguientes campos:

- **Código externo:** el código que la organización haya dado a la encuesta
- **Nombre** de la encuesta
- **Descripción:** no es un campo obligatorio pero es útil describir la finalidad de esta encuesta
- **Examinar:** para incorporar el formulario de la encuesta
- **Crear**

The screenshot shows the 'Mantenimiento de tipos de encuestas' page in the GESCALI application. The interface includes a top navigation bar with user information and menu options. The main content area displays the form for adding a new survey type. The form fields are: 'Encuesta' (a dropdown menu currently showing 'AÑADIR TIPO DE ENCUESTA...'), 'Código externo' (a text input field), 'Nombre' (a text input field), 'Descripción' (a text area), and 'Documento de encuesta' (a text input field). There are three buttons: 'Examinar...' (circled in red), 'Crear' (circled in red), and 'Borrar' (circled in red). The left sidebar contains a menu with 'TIPOS DE ENCUESTAS' highlighted in red. The breadcrumb trail at the top of the page reads: '> Inicio > Mantenimientos generales > Tipos de encuestas'.

ATENCIÓN: la aplicación Gescalí **NO permite el tratamiento de las encuestas**, solo permite mantenerlas e incluir su formulario. Para conocer el resultado de las mismas será necesario crear el indicador correspondiente

4.5.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA

Algunas de las encuestas de un centro de FP son

Sara García García (sara.garcia) **Consulta** | Mantenimiento | Cambiar contraseña | Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Mantenimientos generales > Tipos de encuestas

Tipos de encuestas

Código	Nombre	Descripción	Fichero encuesta
▶ ESA	Encuesta de Satisfacción de Alumnos	Encuesta para valorar el grado de satisfacción de nuestros alumnos con la formación adquirida en el centro	▶ Descargar
▶ ESAFCT	Encuesta Valoración FCT	Encuesta para valorar el grado de satisfacción de nuestros alumnos con la formación adquirida durante las prácticas en la empresa	▶ Descargar
▶ ESAFPE	Encuesta de Satisfacción de Alumnos de FP para el Empleo	Encuesta para valorar el grado de satisfacción de los alumnos con la formación adquirida en las acciones formativas de la FP para el Empleo	▶ Descargar
▶ ESE	Encuesta del Simulacro de Evacuación	Encuesta que cumplimentan los profesores para detectar los fallos que ha habido en el simulacro de evacuación	▶ Descargar
▶ ESEFCT	Encuesta de Satisfacción de Empresa colaboradores de FCT	Encuesta con la que valorar la impresión que de nuestros alumnos y su formación tienen las empresas en las que nuestros alumnos han realizado las prácticas de FCT	▶ Descargar
▶ EVAEX	Encuesta de Valoración de extraescolares	Informa de la valoración que los alumnos dan a las diferentes actividades extraescolares en las que participan, con objeto de analizar la utilidad de las mismas	▶ Descargar
▶ EVAP	Encuesta de Valoración de acogida de Profesores	Pretende valorar la incorporación y la adaptación de nuevos profesores al funcionamiento de nuestro centro	▶ Descargar
▶ EVC	Encuesta de Valoración de la Comunicación	Encuesta en la que los profesores valorarán la eficacia de los canales de comunicación (departamento, claustro y CCP) y la comunicación con los tutores, así como el tratamiento de la información	▶ Descargar
▶ EVFP	Encuesta de Valoración de Formación de Profesores	Valora la aplicación en el aula de la formación que reciben los profesores, con el objeto de lograr una enseñanza actualizada para nuestros alumnos	▶ Descargar
		Pretende valorar la sensibilización y formación de nuestros alumnos	▶

ATENCIÓN: En modo consulta, este servicio nos permite **conocer las encuestas** de nuestro SGC, la **finalidad** de las mismas (si hemos cumplimentado el campo “descripción”), y descargarnos el **formulario**. Pero **NO informa del resultado** de las mismas, que estará vinculado a los indicadores correspondientes

4.6 CAUSAS DE NO CONFORMIDADES

Este servicio permite mantener las causas de las No Conformidades.

4.6.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Si no vienen predefinidas por la aplicación, se dan de alta cumplimentando los campos del formulario:

- **Nombre:** proponemos como posibles causas: persona, método de trabajo, herramienta de trabajo, infraestructura, no definida...
- **Aplicar a:** seleccionamos si la causa lo va a ser de acciones correctivas, preventivas y de mejora o solo de alguna de ellas.

ATENCIÓN: Las causas de No Conformidades que demos de alta en este servicio son las que nos aparecerán en el menú “Medición, Análisis y Mejora”, submenú “No Conformidades”, campo desplegable “causa de No Conformidad”(apartado 7.2.2 de esta guía)

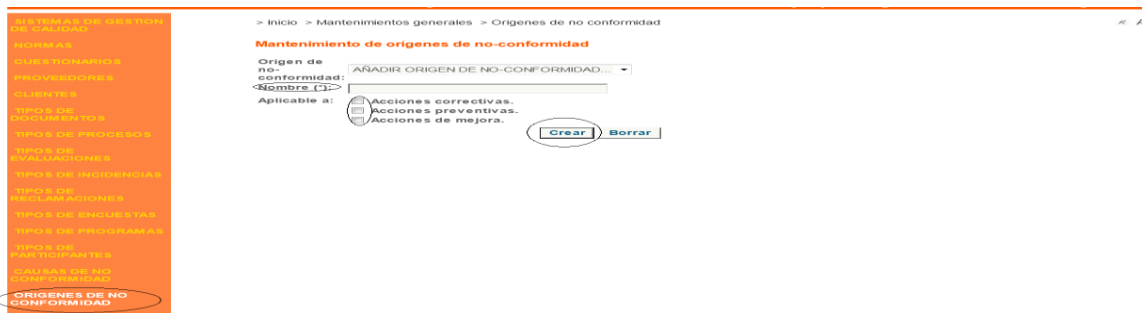
4.7 ORÍGENES DE NO CONFORMIDADES

Este servicio permite mantener los orígenes de las No Conformidades.

4.7.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Si no vienen predefinidas por la aplicación, se dan de alta cumplimentando los campos del formulario:

- **Nombre:** proponemos como posibles causas: auditoría, indicador manual, revisión SGC, encuesta de satisfacción, formación, reclamación, no definida
- **Aplicar a:** seleccionamos si el origen lo va a ser de acciones correctivas, preventivas y de mejora o solo de alguna de ellas.



5. PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Este servicio permite dar de alta (modo Mantenimiento) y conocer (modo Consulta) los procesos de nuestro centro.

The screenshot shows the 'Procesos de la organización' page in the GESCALI system. The page has a search bar at the top with fields for 'Palabra clave:', 'SGC...', and 'Estado...'. Below the search bar, there is a table listing various processes. The table has columns for 'Código', 'Nombre', 'Tipo', 'Propietario', and 'Estado'. The processes listed include 'Registro Oficial de Comunicaciones', 'Gestión de Becas y Ayudas', 'Expedición de Certificaciones', 'Expedición y Entrega de Títulos', 'Elaboración de Presupuesto', 'Justificación Económica', 'Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores', 'Mantenimiento de Infraestructuras', 'Difusión de la oferta educativa', and 'Participación de Partes Interesadas'. All processes shown have an 'Estado' of 'Aprobado'.

Código	Nombre	Tipo	Propietario	Estado
PA0101	Registro Oficial de Comunicaciones	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0102	Gestión de Becas y Ayudas	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0103	Expedición de Certificaciones	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0104	Expedición y Entrega de Títulos	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0201	Elaboración de Presupuesto	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0202	Justificación Económica	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0203	Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA0204	Mantenimiento de Infraestructuras	Proceso apoyo	Secretario	Aprobado
PA03	Difusión de la oferta educativa	Proceso apoyo	Director	Aprobado
PA0401	Participación de Partes Interesadas	Proceso apoyo	Jefe D. Calidad	Aprobado

5.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Para dar de alta los procesos en la herramienta, entramos en el *modo Mantenimiento* y cumplimentamos los campos que aparecen en el formulario.

Son obligatorios: CÓDIGO, NOMBRE, TIPO, PROPIETARIO y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Campos de este formulario:

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google carm.stecal Buscar Más >>

Sara García García (sara.garcia) Consulta Cambiar contraseña Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medicion, analisis y mejora | Organización | Mantenimientos gene

PROCESOS

> Inicio > Procesos de la organización > Procesos

Mantenimiento de procesos

Proceso: AÑADIR PROCESO...
 Tipo: Proceso apoyo
 Código externo: (*)
 Nombre: (*)
 Objetivo:
 Alcance:
 Entradas:
 Salidas:
 Factores de calidad:
 Factores Críticos de Éxito:
 Propietario: (*) Seleccionar...
 Promotores
 Figuras disponibles Figuras seleccionadas
 Auditor de Calidad Cualificado
 Auditor Jefe
 Coordinador Curso Formación para el Empleo
 (Promotor de la SGC)

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google carm.stecal Buscar Más >>

FECHA	ESTADO	RESPONSABLE
	Ideado	Auditor de Calidad Cualificado

se añade el proceso una vez creado

Sistemas de gestión de calidad

Sistemas disponibles Sistemas asignados

SGC ISO 9001

Documentos asociados

Documentos disponibles Documentos seleccionados

PAD408-3-QR - Quejas y Reclamaciones
 PCD401-3-AT - Accion Tutorial
 PCD401-2-AT - Accion Tutorial
 PAD408-3-AM - Acciones de Mejora
 PAD408-2-AM - Acciones de Mejora
 PCD501-6-AD - Acta de departamento
 PCD401-6-AED - Acta de elección de delegado
 PCD602-6-AEN - Acta de Evaluación Normal

Figuras asociadas

Figuras disponibles Figuras seleccionadas

Auditor de Calidad Cualificado
 Auditor Jefe
 Coordinador Curso Formación para el Empleo
 Coordinador de PRL
 Director
 Jefe D. Calidad
 Jefe D. Electricidad Electronica
 Jefe D. Energía y Agua

Normas asociadas

Normas disponibles Normas seleccionadas

EFGM
 1 LIDERAZGO
 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA
 3 PERSONAS
 4 ALIANZAS Y RECURSOS
 6 PROCESOS
 6 EN LOS CLIENTES
 7 EN LAS PERSONAS

ISO 9001:2000
 1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
 1.1 Generalidades
 1.2 Aplicación
 2 NORMAS PARA CONSULTA
 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES
 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 4.1 Requisitos generales

Crear Borrar

- **Tipo:** desplegamos y elegimos el tipo de proceso (apartado 4.3 de esta guía).
 - **Soporte/Apoyo:** dan soporte a los procesos clave y estratégicos. (Es decir, los relacionados con la Secretaría del centro, la prevención de riesgos laborales y los específicos de calidad, biblioteca escolar...)
 - **Operativos/Clave:** constituyen la secuencia de valor añadido en la prestación de nuestro servicio (los propios de nuestra actividad docente)
 - **Estratégicos:** soportan y despliegan las estrategias y políticas del centro
- **Código:** Código determinado por la Organización.
- **Nombre del proceso:** el nombre dado por nosotros al proceso.
- **Objetivo:** propósito del proceso.
- **Alcance:** ámbito de aplicación.
- **Entradas:** qué necesitamos para la realización de este proceso.
- **Salidas:** qué va a producir este proceso.
- **Propietario:** Por regla general será la dirección del centro (director, jefe de estudios o secretario) o el responsable de calidad. Desplegamos y seleccionamos (previamente los hemos dado de alta en organización/figuras organizativas).
- **Promotores:** Promotor es aquella figura organizativa de la que se necesitan actuaciones para el desarrollo del proceso. Pasamos de la ventana de *Figuras disponibles* a *Figuras seleccionadas* marcando las que elegimos o bien su totalidad.
- **Estado:** ATENCIÓN, este campo no se activa hasta que el proceso no es creado, por lo que es necesario concluir la ficha del proceso, crearlo y después indicar el estado. Una vez creado, volvemos a este campo y cumplimentamos:
 - **Fecha:** dd/mm/aaaa
 - **Estado:** aprobado. (otros estados posibles son ideado, en revisión o cancelado)
 - **Responsable del estado del proceso:** coincidirá con el propietario del mismo.
- Pinchamos en **Añadir y Editar** y el proceso está dado de alta en la herramienta.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** seleccionamos del desplegable el SGC de nuestro centro

Para **modificar un proceso** ya existente debemos seleccionarlo en el desplegable, modificar los datos de dicho proceso y pulsar “*Editar*”

5.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA

Este servicio, en modo consulta, nos permite conocer los detalles de los procesos de nuestro centro. **Es muy útil para que conozcamos los procesos de los que somos propietarios o promotores y facilita el acercamiento a nuestro SGC de las personas que se incorporan nuevas al centro.**

Para consultar los procesos existentes entramos en el modo Consulta (enlace en la parte superior derecha de la pantalla)

Para **consultar un proceso concreto** pinchamos sobre el código o sobre el nombre del proceso y se abre la ventana con el DETALLE DE PROCESO. En esta pantalla, además de datos del proceso como código, objetivo, proveedores..., están identificados los **documentos asociados y formatos** sobre los que se puede pinchar y llegar hasta ellos, así como los indicadores.

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medicion, analisis y mejora | Organizacion | Mantenimientos generales

Inicio > Procesos de la organizacion > Procesos

Detalle de proceso

Código: PC0401
 Nombre: Accion Tutorial
 Tipo: Proceso clave
 Objetivo: Informar a los padres de nuestros alumnos menores de edad de las características del centro y de los estudios de sus hijos y dinamizar el grupo de clase y su rendimiento académico, potenciando la participación de los alumnos en la vida del centro, en las sesiones de evaluación y transmitiendo los acuerdos de los profesores a su grupo

Alcance: Tutores de todos los grupos y alumnos del centro

Entradas: Normas elección delegado
 Calendario de reuniones
 PCC
 Programación docente
 RRI
 PAA
 Calendario de sesiones de evaluación

Salidas: Acta elección delegado
 Información a padres de alumnos menores de edad
 Información de sesión de evaluación

Propietario: Jefe de Estudios

Estado	FECHA	ESTADO	RESPONSABLE
	01/02/2011	Aprobado	Jefe de Estudios

Indicadores:

INDICADOR	NATURALEZA INDICADOR
PC0401-101-% de familias asistentes a la reunión de padres	Ninguna
PC0401-102-% Cursos que votan delegado en tiempo	Ninguna

SGC: SGC ISO 9001

Documentos asociados:

DOCUMENTO	CAPITULO	FICHERO ASOCIADO
PC0401-2-AT-Accion Tutorial		ACCION TUTORIAL.ppt
PC0401-3-AT-Accion Tutorial		accion tutorial.doc
PC0401-6-AED-Acta de elección de delegado		ACTA DE ELECCION DE DELEGADOS.doc
PC0401-6-ARS-Acta Reunión de Seguimiento		MODELO_ACTA seguimiento.doc

Promotores:

Tutor 1BFA
Tutor 1IEA
Tutor 1IPA
Tutor 1PTM
Tutor 1ZMA

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

6.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Este servicio permite dar de alta (modo Mantenimiento) realizar la búsqueda (modo Consulta) de todos los documentos del sistema.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'carm.stecal'. The page has an orange header with navigation links: 'Inicio', 'Mantenimiento', 'Elaboración', 'Acciones', 'Cambiar contraseña', and 'Salir'. Below the header is a breadcrumb trail: 'Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales'. A left sidebar contains a menu with items like 'MANUALES DE CALIDAD', 'OTROS DOCUMENTOS', 'FORMATOS', 'DOCUMENTOS EXTERNOS', 'CONTROL DE DEBENCIÓN', 'DOCUMENTOS EN VIGOR', and 'INVENTARIO DE REGISTROS'. The main content area shows a search section with fields for 'Código externo:' and 'Titulo:', a dropdown menu for 'SGC...', and 'Buscar' and 'Limpiar' buttons. Below the search section is a table titled 'Manuales de calidad' with two entries:

Código	Título	Revisión	Acción	Fecha
PE01-1-MQ	Manual de Calidad	Revisión 3	Copia controlada nº 13 [Descargar]	Distribuido el 22 nov 2011
PE01-2-AMQ	Mapa de Procesos	Revisión 2	Copia controlada nº 13 [Descargar]	Distribuido el 26 may 2011

6.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

Manuales de Calidad, Otros Documentos, Formatos y Documentos Externos

Estos cuatro servicios permiten realizar una gestión integral de la documentación del SGC, incluyendo su elaboración y aprobación, distribución, mantenimiento, revisión y cancelación.

Cada vez que un documento tenga una acción pendiente de realizar, el sistema envía automáticamente un aviso al responsable de la misma que le aparecerá en su página inicial.

1. Alta de documentos:

Manuales de Calidad: manual de calidad y mapa de procesos, **Otros Documentos:** procedimientos, flujogramas, política de calidad (los datos de alta en “mantenimientos generales” apartado 4.2.1 de esta guía), **Formatos y Documentación externa:** normativa específica de educación, normas ISO y otras que regulen nuestra actividad.

Sara García García (sara.garcia) Consulta | **Mantenimientos generales** | Elaboración | Acciones | Cambiar contraseña | Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medicion, analisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Documentación SGC > Otros documentos

Mantenimiento de otros documentos

Otros documentos: ANADIR NUEVO...

Tipo de documento: Seleccionar...

Código externo (*):

Título (*):

Estado:

Nº de revisión (*): 0

Proceso Asociado: Proceso...

Sistemas de gestión de calidad

Sistemas disponibles

SGC ISO 9001

Sistemas asignados

Alta rápida (elaborar, revisar y aprobar ahora)

Asignación de funciones

Elaboración(*): Seleccionar...

Revisión(*): Seleccionar...

Aprobación(*): Seleccionar...

Distribución: Seleccionar...

Modificación: Seleccionar...

Cancelación: Seleccionar...

Crear

ATENCIÓN: El formulario de alta de todos los documentos es igual excepto en el caso de “Otros Documentos” que tiene un campo más: “Tipo de Documento”

Campos de este formulario:

- **Tipo de documento:** ATENCIÓN solo en el caso de *Otros Documentos*.

Seleccionar del desplegable el tipo de documento de que se trata, bien *procedimiento* o bien *flujograma*. (los datos de alta en “mantenimientos generales” apartado 4.2.1 de esta guía)

- **Código Externo:** Código determinado por la Organización.
- **Título:** Nombre del documento.
- **Número de revisión:** cuando se sube un documento por primera vez se pone el número 1. Cuando se modifican los documentos, la propia herramienta Gescalí va actualizando el número de revisión.
- **Proceso asociado:** Desplegamos y seleccionamos el proceso al que está vinculado el documento que estamos subiendo. Es importante porque permitirá a los usuarios de la herramienta conocer en la ficha de procesos todos los documentos asociados al mismo (ver apartado de procesos modo consulta de esta guía)
- **Sistema de Gestión de Calidad:** marcamos ISO9001 y pasamos de *sistemas disponibles* a *sistemas asignados*

Una vez cumplimentados estos campos del formulario, pinchamos en el cuadro de “Alta rápida” y se despliega un nuevo formulario relativo al alta.

Debemos cumplimentar estos campos:

- **Elaboración:** fecha (dd/mm/aaaa) y responsable de esta acción.
- **Aprobación:** fecha (dd/mm/aaaa) y responsable de esta acción (el propietario del proceso).
- Opcional la **revisión:** fecha (dd/mm/aaaa) y responsable de esta acción.

Por último, pinchamos sobre el botón “**Examinar**” situado a la derecha de **documento final**, lo buscamos, marcamos y pinchamos sobre el botón “**Crear**” (margen inferior derecha del formulario).

ATENCIÓN: Los documentos creados aparecerán en nuestra página inicial como documentos pendientes de distribuir, por lo que será necesaria la distribución de los mismos (ver apartado de distribución de documentos de esta guía).

2. Modificación de documentos:

En el **modo Mantenimiento** buscamos del desplegable primero del formulario el documento que vamos a modificar y del que por lo tanto vamos a crear una nueva versión.

The screenshot shows the 'Mantenimiento de otros documentos' form in the GESCALI system. The form includes the following fields and sections:

- Documentos:** PCD451-3-A1 - Asesor Tutorial
- Tipo de documento:** 3. Procedimiento
- Código externo (F):** PCD451-3-A1
- Título (F):** Asesor Tutorial
- Estado:** Libre
- Nº de revisión (F):** 1
- Proceso Asociado:** PCD451 - Asesor Tutorial
- Sistemas de gestión de calidad:**
 - Sistemas disponibles:** (Empty list)
 - Sistemas asignados:** SOC ISO 9001
- Documentos final:** Examinar
- Funciones realizadas:**

Funciones realizadas	Fecha	Persona
Elaboración (F)	2011/02/10	Santiago Rodríguez Ana María
Revisión (F)	15/01/2011	García García Sara
Aprobación (F)	01/02/2011	Guillermo Campillo Isabel
Distribución (F)	04/02/2011	García García Sara
Modificación (F)	05/01/2011	Seleccionar...
Cancelación (F)	Fecha	Persona

The 'Examinar' button is circled in red, and the 'Editar' button at the bottom right is also circled in red.

Le ponemos fecha y responsable a “**Modificación**” y pinchamos en el botón de “**Editar**”.

Nos vamos al **modo Consulta** y aparece como **Documento en revisión**. Pinchamos sobre esta leyenda. Cambiamos a **modo Mantenimiento** y escribimos el motivo de la modificación.

En el **modo Mantenimiento** buscamos de nuevo el documento que estamos modificando (en el modo Consulta ya no aparece) y veremos que aparece directamente cumplimentado el campo **Número de revisión** con el número siguiente a la versión que estamos modificando.

Ya solo nos queda subir el nuevo documento (pinchamos sobre el botón **“Examinar”** situado a la derecha de **documento final**, lo buscamos y seleccionamos), ponemos la fecha y responsables de **elaboración**, revisión y **aprobación** y pinchamos en **“Editar”**

ATENCIÓN: la nueva versión del documento habrá que distribuirla (ver apartado 6.2 distribución de documentos de esta guía)

3. Cancelación de Documentos

Para cancelar un documento, en el modo mantenimiento lo buscamos, le ponemos fecha y responsable a esta acción y editamos.

A partir de este momento, en el modo consulta aparecerá como cancelado pero ningún usuario podrá bajarse una copia del mismo.

4. Distribución de Documentos

Este servicio permite a los responsables de calidad administrar y controlar la difusión de los documentos del centro.

The screenshot shows the 'CONTROL DE DIFUSIÓN' section of the GESCALI application. The interface includes a search form with the following fields and options:

- Buscador:**
 - Código externo: [input field]
 - Título: [input field]
 - Fecha de Función: [dropdown menu]
 - Entre [input field] y [input field] (radio button selected)
 - En los últimos [input field] meses (radio button selected)
 - Tipo de documento: [dropdown menu]
 - Función: [dropdown menu] realizada por:
 - Copia controlada destinada a: [dropdown menu]
 - Personal: Personal... (radio button selected)
 - Externo: Personal... (radio button selected)
- Documentos que no han sido recibidos por algún destinatario
- Mostrar destinatarios de copia controlada
- Buttons:

Control de difusión

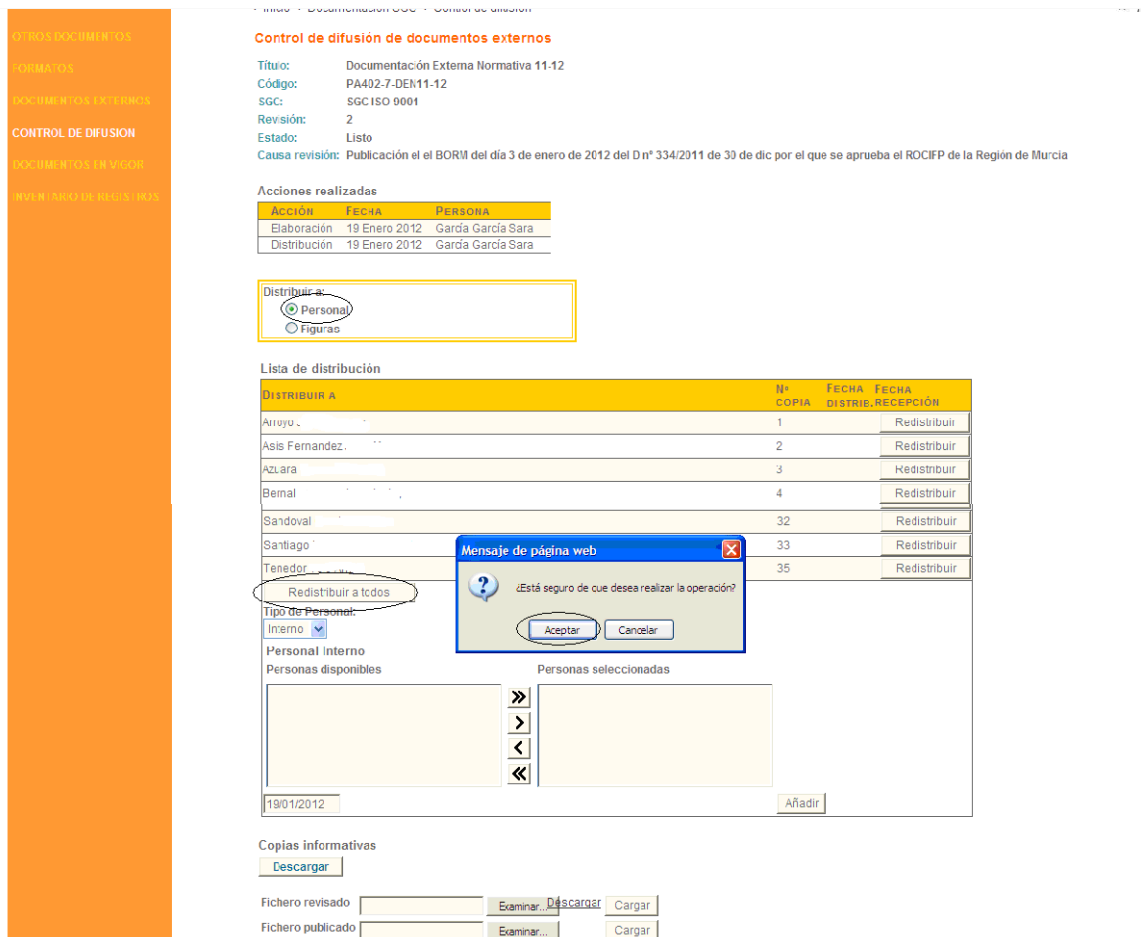
Páginas: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | [Ver todos](#)

PC0601.6-VAEX	Valoración Actividades Extraescolares	SGC ISO 9001
	Estado: Listo	
	Revisión: 1	
PA0101.2-ROC	Registro Oficial de Comunicaciones	SGC ISO 9001
	Estado: Listo	
	Revisión: 1	
PA0101.3-ROC	Registro Oficial de Comunicaciones	SGC ISO 9001
	Estado: Listo	
	Revisión: 1	

En nuestra página inicial aparecen los documentos que tenemos pendientes de distribución.



Pinchando sobre ellos se despliega una pantalla que nos permite seleccionar a quién le queremos distribuir el documento. Al final del listado de personal del centro aparece el botón que nos permite **distribuir a todos** (o redistribuir en el caso de nueva versión de documento, ver apartado 6.2 Modificación de documentos, de esta guía)

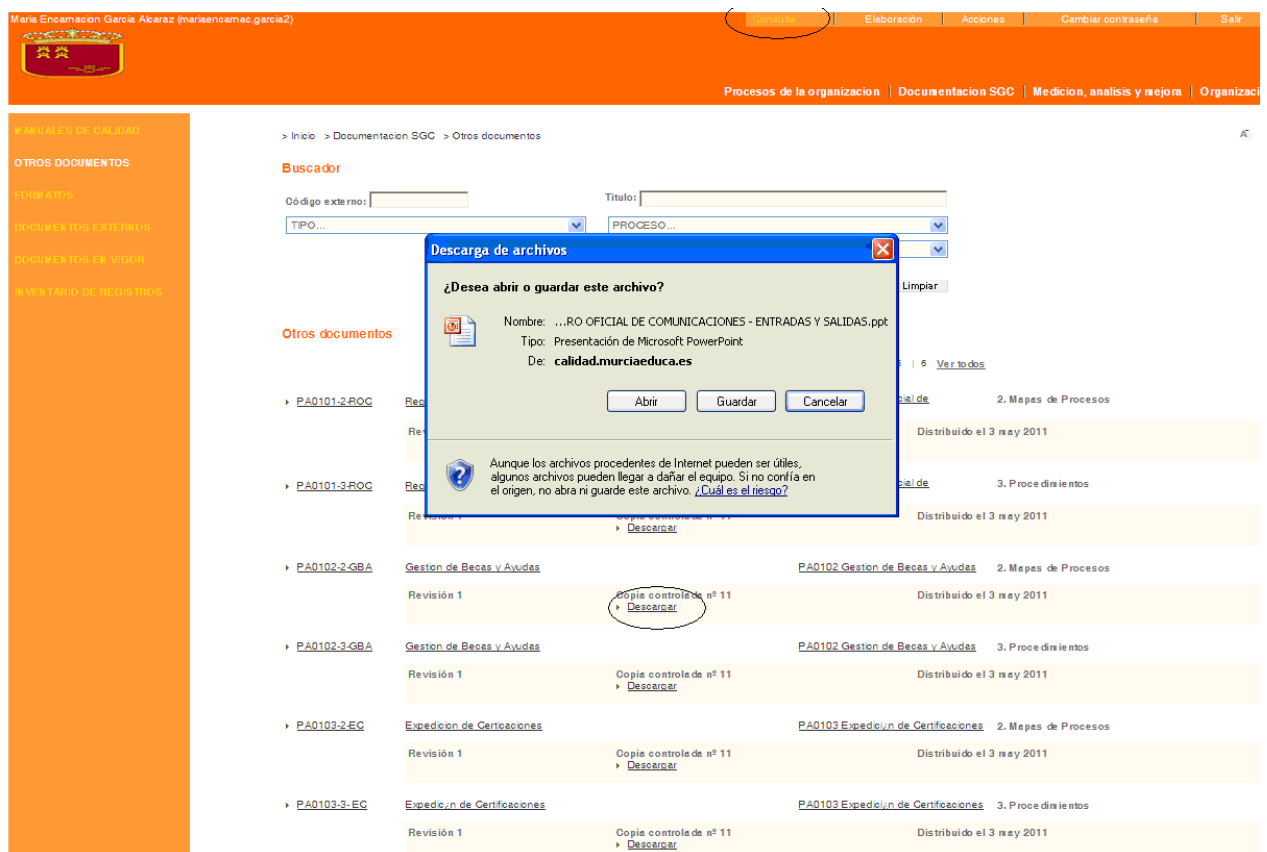


6.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA

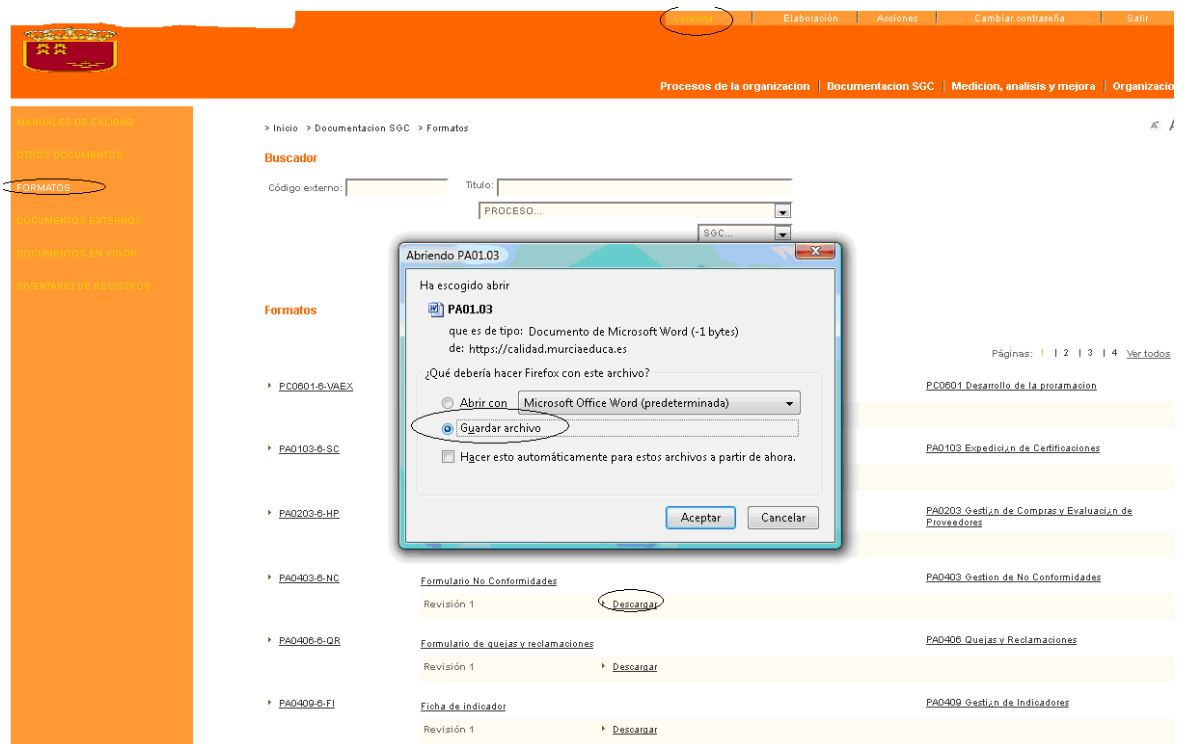
Al acceder al servicio de documentación en el modo Consulta, se muestran los documentos aprobados para los que el usuario tiene permiso para descargar una copia controlada de los mismos.

Las búsquedas se pueden filtrar por sistemas de gestión de calidad, por procesos o por coincidencias con los caracteres introducidos como códigos o título.

Al pinchar sobre un elemento del listado se accede al detalle del mismo, y al **pinchar sobre Descargar** se abre el documento.



Para **utilizar los formatos** es preciso pinchar en descargar y guardar el documento (por ejemplo en el escritorio). Una vez realizada esta operación estamos ante un documento Word. La aplicación Gescalí NO permite guardar cambios en los documentos.



7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

En este menú, a la hora de iniciar el proceso de subir a la herramienta la información del SGC de nuestro centro, comenzaremos por el submenú “**indicadores**”.

El resto de submenús se utiliza para aplicar el ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar) y por tanto ir ejecutando las tareas, verificando los resultados y actuar correctivamente cuando sea preciso.

Por tanto iniciamos el desarrollo de este apartado según el orden cronológico de subida de información a la herramienta.

7.1 INDICADORES MANUALES

7.1.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO

En este servicio vamos a dar de alta los indicadores y medirlos.

Mantenimiento de indicadores manuales

Indicador:

Código: (*)

Nombre: (*)

Naturaleza del indicador:

Valor de referencia: (*)

Unidad de medida:

Función de comparación con el valor de referencia:

Proceso asociado:

Indicador asociado:

Descripción:

Fórmula:

Fuente de información:

Responsable del cálculo:

Periodicidad:

Estado

Figura	Estado
	Activo

Valores:

los indicadores se activan después de crearlos

Campos de este formulario:

- **Código:** : Identificación del indicador
- **Nombre:** Nombre del documento
- **Naturaleza:**
 - . **Inductor:** nos da una indicación acerca de si el objetivo del proceso se conseguirá
 - . **De resultado:** cuando el indicador está ligado al resultado del proceso
- **Valor de referencia:** el valor del objetivo fijado es decir, 100, 75, 3...
- **Unidad de medida:** puede ser %, alumnos, una puntuación de una encuesta...
- **Función de comparación:** seleccionar del desplegable mayor que, menor que, igual a...
- **Proceso asociado:** importante para que salga en la ficha del proceso.
- **Indicador asociado:** si tiene algún indicador predeterminado asociado.
- **Descripción:** explicación de cómo calcular el indicador. A título de ejemplo se recoge la descripción de un indicador de un centro de FP: *"% de módulos en los que los profesores desarrollan en la primera evaluación, al menos, el 80% de las actividades programadas en las UUTT"*.
- **Fórmula:** fórmula de cálculo del indicador.
- **Fuente de información:** de dónde obtenemos la información para el cálculo del indicador (actas de evaluación, partes de incidencia...).
- **Responsable del cálculo:** quién es el responsable de medir el indicador e introducir el valor en la herramienta.
- **Periodicidad:** cada cuántos días debe medirlo

Una vez cumplimentados estos campos, **creamos** el indicador y lo damos de alta. Para ello ponemos fecha en la **Ventana de estado**, seleccionamos estado **“Activo”** y pinchamos en **Añadir**

¿Cómo introducimos los valores en el indicador?

Los indicadores que tenemos que medir aparecen en nuestra pantalla inicial.



Pinchando sobre el indicador se abre la pantalla del mismo con el botón de **“Valores”** activado. Pinchando en él se abre la pantalla en la que se introducen los valores.



En esta pantalla aparece el código del indicador y la siguiente información:

- **Función de comparación:** si el objetivo es mayor que, menor que o igual al valor de referencia
- **Unidad de medida:** %, alumnos, aprobados, UUTT...
- **Valor de referencia:** valor estimado como ideal

Nosotros debemos introducir:

- **Fecha de inicio:** el primer día del periodo de tiempo que se está midiendo
- (será el día siguiente a la fecha de fin de la última medición)
- **Fecha de fin:** último día del periodo de medición
- **Fecha del próximo cálculo:** fecha de la próxima medición. Pasada esta fecha, el indicador nos aparecerá en la pantalla de inicio de la aplicación para recordarnos que debemos de introducir el valor de a medición. Esta fecha será la fecha de fin de la medición siguiente
- **Valor:** valor medido

Pinchamos en el botón “Crear”

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización

> Inicio > Medición, análisis y mejora > Indicadores manuales

Valores de indicadores manuales

Indicador: PC0401-I04

Función de comparación: >=

Unidad de medida:

Valores:

Fecha inicio: (*)

Fecha fin: (*)

Fecha próximo cálculo:

Valor de referencia:

Valor: (*)

Observaciones:

Tras esta operación, el indicador desaparece de nuestra página inicial y volverá a aparecer en ella como tarea pendiente el día siguiente al que hemos fijado como fecha de próximo cálculo.

IMPORTANTE: Si el valor del indicador nos indica que no se ha cumplido, será preciso cumplimentar el formato de NC.

7.1.2 FUNCIONAMIENTO EN MODO CONSULTA

En **modo Consulta** nos ofrece un listado que podemos filtrar por responsable de la medición, proceso asociado o estado (es útil para la revisión del SGC).

Valores de los indicadores manuales en una fecha concreta (DD/MM/YYYY):

Medidos No medidos

Código	Nombre	Valor referencia	Unidad de medida	Función de comparación	Proceso asociado	Estado	Medido
PA0101-ID1	%Registros de entradas con defecto de forma	5	%	MEI	PA0101_Registro Oficial de Comunicaciones	Activo	Si
* PA0101-ID2	%Registros de salidas con defecto de forma	5	%	MEI	PA0101_Registro Oficial de Comunicaciones	Activo	Si
* PA0102-ID1	% de defectos de forma en becas	5	%	MEN	PA0102_Gestion de Becas y Ayudas	Activo	Si
* PA0103-ID1	Cumplimiento del plazo de entrega de certificaciones solicitadas	5	%	MEN	PA0103_Expedición de Certificaciones	Activo	Si
* PA0104-ID1	Porcentaje de propuestas de títulos enviadas en plazo.	100	%	IGU	PA0104_Expedición y Entrega de Títulos	Activo	Si

El listado nos indica código, nombre, valor de referencia, unidad de medida, función de comparación, proceso asociado estado y si está o no medido.

Si en el modo consulta pinchamos sobre el código del indicador, se abre la **Ficha detalle del indicador**. Si no tengo la responsabilidad de introducir el valor de este indicador, no aparece activo el botón “Valores”.

Sara García García (sara.garcia) Inicio | Mantenimiento | Cambiar contraseña | Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Medición, análisis y mejora > Indicadores manuales

Detalle de indicador manual

Código: PC08-I01
 Nombre: % de memorias modificadas
 Descripción: % de memorias modificadas porque no se ajustan al guión establecido
 Fórmula: Conteo de memorias modificadas entre la totalidad de las memorias revisadas y por 100
 Fuente de información: Memorias entregadas
 Proceso asociado: Memorias
 Responsable del cálculo: Jefe de Estudios
 Valor de referencia: 25
 Unidad de medida: %
 Naturaleza del indicador: Inductor
 Función de comparación: <=
 Periodicidad: 365
 Estado: Activo

FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA PRÓXIMO CÁLCULO	VALOR DE REFERENCIA	VALOR	OBSERVACIONES	No-CONFORMIDAD
01/09/2010	27/06/2011	27/06/2012	25	0		

[Exportar a Excel](#) | [Valores](#) | [Volver](#)

Sara García García (sara.garcia) Inicio | Mantenimiento | Cambiar contraseña | Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización

> Inicio > Medición, análisis y mejora > Indicadores manuales

Detalle de indicador manual

Código: PA0104-I01
 Nombre: Porcentaje de propuestas de títulos enviadas en plazo.
 Descripción: Cumplimiento del plazo de envío de la propuesta semestral de títulos
 Fórmula: (Número de solicitudes enviadas en plazo/Número de solicitudes totales)x100
 Fuente de información: Libro de registro de salidas.
 Proceso asociado: Expedición y Entrega de Títulos
 Responsable del cálculo: Secretario
 Valor de referencia: 100
 Unidad de medida: %
 Naturaleza del indicador: De resultado
 Función de comparación: =
 Periodicidad: 180
 Estado: Activo

FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA PRÓXIMO CÁLCULO	VALOR DE REFERENCIA	VALOR	OBSERVACIONES	No-CONFORMIDAD
01/01/2011	30/06/2011	01/01/2012	100	100		

[Exportar a Excel](#) | [Valores](#) | [Volver](#)

7.2 NO CONFORMIDADES

7.2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

En este servicio se gestionan las No Conformidades generadas en otros servicios de la aplicación así como las dadas de alta aquí. Las No Conformidades **siempre tienen un tipo de acción asociada** dependiendo si la no conformidad es real (acción correctiva) o potencial (acción preventiva). Estas acciones se planifican como una serie de tareas a realizar por otras personas.

7.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO

The screenshot shows the 'Mantenimiento de no-conformidades' interface. On the left is a sidebar with menu items: NO CONFORMIDADES, ACCIONES DE MEJORA, RECLAMACIONES, RECLAMACIONES MANUALES, RECLAMACIONES ANALISIS, RECLAMACIONES POR LA EMISION, RECLAMACIONES EN COM, FORMULACION DE RECLAMACIONES, and RECLAMACIONES. The main area is titled 'Mantenimiento de no-conformidades' and contains the following fields and sections:

- No-conformidad:** A dropdown menu with 'AÑADIR NO-CONFORMIDAD...' selected.
- Causa:** A dropdown menu with 'herramientas de trabajo' selected.
- Fecha: (*)** and **SGC:** A date input field and a dropdown menu 'Seleccionar SGC...' respectively.
- Código: (*)** and **Descripción corta:** Input fields.
- Origenes disponibles:** A list of sources including Auditoría, Dirección del centro, Encuesta de satisfacción, Formación, Indicador manual, No Definido, Programa anual, and Reclamación.
- Origenes seleccionados:** An empty list for selected sources.
- Figura descubridora:** A dropdown menu 'Seleccionar...'.
- Descripción:** A text input field.
- Análisis:** A text input field.
- Tipo de no-conformidad:** A dropdown menu 'Seleccionar...'.
- Tipo de acción:** A dropdown menu with 'Correctiva' selected.
- Estado de no-conformidad:** A dropdown menu with 'Abierta' selected.
- Responsable de implementación:** A dropdown menu 'Seleccionar...'.
- Proceso:** A dropdown menu 'Seleccionar proceso...'.
- Acciones de mejora:** A section with two columns: 'Acciones de mejora disponibles' and 'Acciones de mejora asociadas'. The available actions list includes items like '01/12/2011 - AM-14 - agilizar comunicación próxima pérdida d evaluación al alumno' and '20/09/2011 - AM-13 - ...'. At the bottom right of this section are 'Crear' and 'Borrar' buttons.

Para dar de alta una No Conformidad, cumplimentamos los siguientes campos del formulario:

- **Causa.** Elegimos del desplegable el motivo de la No Conformidad (NC). Las habremos dado de alta en el menú “mantenimientos generales”, submenú “causas de no conformidades” (apartado 4.6.1 de esta guía).
- **Fecha:** en la que se produjo la NC.
- **SGC:** seleccionamos ISO 9001
- **Código:** Identificación de la NC.
- **Descripción corta:** breve descripción de la NC.
- **Origen:** seleccionamos de los “Orígenes disponibles” a “Orígenes seleccionados”. Previamente las habremos dado de alta en el menú “mantenimientos generales”, submenú “orígenes de no conformidades” (apartado 4.7.1 de esta guía).
- **Figura descubridora:** seleccionamos del desplegable quién detectó la NC.
- **Descripción:** descripción de qué ha pasado.
- **Análisis:** por qué ha pasado.
- **Tipo de NC**
 - . **Real:** incumplimiento de un requisito.
 - . **Potencial:** posible incumplimiento de un requisito.
- **Tipo de Acción**
 - . **Correctiva:** acción que vamos a desarrollar para eliminar la causa de la NC.
 - . **Preventiva:** elimina las causas de NC potenciales, es decir, antes de que se produzca el incumplimiento de un requisito.

- **Estado de NC:**
 - . **Abierta:** Cuando se da de alta la NC
 - . **Resuelta:** cuando finalizan las acciones para su resolución.
 - . **En trámite:** cuando se están desarrollando las acciones.
 - . **Anulada:** Si no ha lugar la NC.

- **Responsable de Implementación:** quién se responsabiliza de llevar a cabo las acciones.

- **Proceso:** proceso asociado a la NC.

- **Acciones de mejora:** podemos seleccionar acciones de mejora que estén vinculadas a esta NC.

Pinchamos en **“Crear”** y es entonces cuando atribuimos las acciones asociadas a esta NC

Acciones a emprender

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INICIO / FIN	V*B*	ESTADO	OBSERVACIONES
Recopilar de la legislación vigente las competencias del departamento	Director	03/05/2011 / 10/05/2011	09/05/2011	Terminada	
Elaborar un cuadrante en el que se recoja para cada una de las competencias las tareas a desarrollar y la temporalización de las mismas	Jefe D. Calidad	11/05/2011 / 10/06/2011	05/05/2011	Terminada	
Difundir el cuadrante a los jefes de departamento	Jefe de Estudios	13/06/2011 / 17/06/2011	08/06/2011	Terminada	Se ha convocado una CCP para difundir el cuadrante a los Jefes de Departamento.
Incorporarlo a la guía del profesor que se está elaborando (AM 01)	Jefe D. Calidad	20/06/2011 / 24/06/2011	05/05/2011	Terminada	

Descripción:

Fecha inicio:

Fecha fin:

Responsable:

Para cada acción tenemos que determinar un responsable y un periodo, crearla (pinchando en **“Añadir”**) y **avisarla** (de esta manera le aparecerá al interesado en su página inicial)

Para **cerrar un NC** hay que cumplimentar los siguientes campos:

- **Verificación:** describir lo realizado para la verificación del cumplimiento de las acciones desarrolladas
- **Fecha de cierre:** día en el que se cierra la NC
- **Estado de la NC :** modificarlo de abierta o en trámite a *resuelta*

Por último pinchamos en **“Editar”**

7.2.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA

Si pinchamos el modo **Consulta** podremos ver el listado de No Conformidades del sistema, que podremos filtrar por SGC, por procesos asociados, causa, origen...

Fecha	Código	Origen	Causa	Proceso asociado	Tipo acción	Estado	Acciones de mejora asociadas	Equipo de mejora	Cierre	Verificada
03/11/2011	* NC11-01	No Definido	herramientas de trabajo	PC0403 Gestión de la Bolsa de Trabajo	Correctiva	Abierta	Ninguna.		10/11/2011	Si
13/09/2011	* NCIM-216	Indicador manual	No definida	-	Correctiva	En trámite	Ninguna.			Si
13/09/2011	* NCIM-217	Indicador manual	No definida	-	Correctiva	Abierta	Ninguna.			No
02/09/2011	* NCIM-170	Indicador manual	No definida	PA07 Comunicación Interna	Correctiva	Resuelta	Ninguna.		14/11/2011	Si
01/09/2011	* NCIM-199	Indicador manual	persona	PA0401 Gestión de Registros	Correctiva	Resuelta	Ninguna.		16/09/2011	Si

Si queremos ver las acciones asociadas a cada No Conformidad debemos pulsar el botón “Ver detalle” y nos aparecerá la siguiente pantalla:

Ver detalle

Páginas: 1 | 2 Ver todos

Fecha	Código	Origen	Causa	Proceso asociado	Tipo acción	Estado	Acciones de mejora asociadas	Equipo de mejora	Cierre	Verificada
03/11/2011	NC11-01	No Definido	herramientas de trabajo	PC0403 Gestión de la Bolsa de Trabajo	Correctiva	Abierta	Ninguna.		10/11/2011	Si
Acciones:										
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INICIO	FIN	V*B*	ESTADO	OBSERVACIONES				
Entregar copia del formato PC0403-6-OE a los conserjes y explicárselo	Jefe D. Calidad	03/11/2011-	10/11/2011	03/11/2011	Terminada					
13/09/2011	NCIM216	Indicador manual	No definida		Correctiva	En trámite	Ninguna.			Si

¿Cómo sé las tareas que tengo pendientes para la resolución de una No Conformidad?. De dos maneras:

- En la pantalla de acciones de No Conformidades:

Sara García García (sara.garcia) Consulta | Mantenimiento | **Acciones** | Cambiar contraseña | Salir

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Medición, análisis y mejora > No conformidades

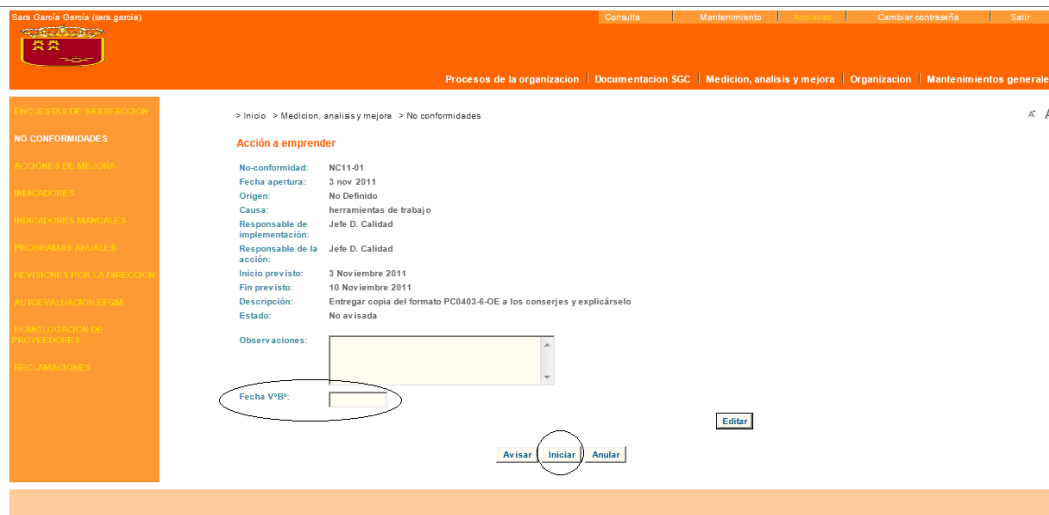
No-conformidad	Fecha de apertura	Origen	Inicio previsto	Fin previsto	Estado
NC05-04	3 may 2011	Auditoria	16 sep 2011	30 sep 2011	Iniciada
NCIM05-154	12 may 2011	Indicador manual	3 may 2011	30 oct 2011	Iniciada

- En la pantalla de inicio de la aplicación Gescalí



¿Cómo gestionar una No Conformidad?

- Si detectamos un incumplimiento de un requisito del proceso o de un indicador (o lo intentamos prevenir): nos descargamos el formato de la No Conformidad, lo cumplimentamos y lo enviamos por correo electrónico al responsable de calidad
- Si tenemos atribuida alguna tarea: entramos en la “Acción a emprender” desde cualquiera de las dos pantallas vistas en la página anterior de esta guía y aparecerá el siguiente formulario pantalla. Ponemos fecha en el campo de “Fecha vº bº” y pulsamos el botón de iniciar.



. Cuando hayamos realizado la tarea encomendada, volvemos a entrar en “Acción a emprender”, si lo creemos oportuno hacemos alguna indicación en el campo de observaciones y pinchamos el botón de “Terminar”.



Veremos que la tarea desaparece de la página inicial de la aplicación Gescalí y de la de acciones a emprender.

IMPORTANTE: es necesario comunicar al responsable de calidad que se ha terminado la tarea para que éste pueda verificarlo y cerrar la No Conformidad.

7.3 ACCIONES DE MEJORA

7.3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Las acciones de mejora se gestionan de la misma manera que las acciones correctivas de las No Conformidades

Sara García García (sara.garcia) | [Inicio](#) | [Mantenimiento](#) | [Acciones](#) | [Cambiar contraseña](#) | [Salir](#)

Procesos de la organización | Documentación SGC | Medición, análisis y mejora | Organización | Mantenimientos generales

> Inicio > Medición, análisis y mejora > Acciones de mejora

Buscador

Palabra clave:

SGC... Proceso asociado...

Causa... Origen... No conformidad asociada...

Fecha de no conformidad: Entre y En los últimos meses

Fecha de cierre de no conformidad: Entre y En los últimos meses No cerrada

Verificada No Verificada

Fecha	Código	Origen	Causa	Proceso asociado	No-conformidades asociadas	Equipo de mejora	Cierre	Verificada
10/09/2011	AM-09	revisión SGC	metodos de trabajo	PC0601 Desarrollo de la programación	Ninguna.			No
10/09/2011	AM-10	revisión SGC	metodos de trabajo	PC07 Analisis de los resultados de evaluación	Ninguna.			No
10/09/2011	AM-11	revisión SGC	metodos de trabajo	PC0901RMPFCT Realización del Modulo Profesional de FGT	Ninguna.			No
10/09/2011	AM-12	revisión SGC	herramientas de trabajo	PC0901RMPFCT Realización del Modulo Profesional de FGT	Ninguna.			No
08/06/2011	AM-06	Auditoría; Dirección del centro; Indicador manual; No	metodos de trabajo	PC0901RMPFCT Realización del Modulo Profesional de FGT	Ninguna.			No

FUNCIONAMIENTO

El funcionamiento de este servicio es igual al de “No Conformidades” (ver apdo 7.1 de esta guía)

7.4 RECLAMACIONES

7.4.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO

En este menú se gestionan las quejas y reclamaciones.

Para dar de alta una queja o reclamación, se debe rellenar la información referente a:

- **Nombre de quién reclama**
- **Tipo de reclamación**, según la taxonomía dada de alta previamente en *mantenimientos generales*
- **Descripción de la queja**: breve descripción de la queja
- **Fecha de recepción**: fecha del registro de entrada de la queja o reclamación (si lo tiene) o de fecha de cuándo es presentada en el centro.
- **Sistema de Gestión de Calidad**: seleccionamos del desplegable
- **Crear**

Con posterioridad, es decir, cuando la queja o reclamación haya sido objeto de análisis se cumplimentan los siguientes campos del formulario:

Evaluación / tratamiento breve descripción del mismo

- **Fecha de evaluación:** que será la correspondiente a la fecha de notificación con la que el escrito es remitido al propietario del proceso.
- **Resultado reclamación:**
 - **Justificada.** En caso de que la queja sea justificada, se le comunicará este extremo al Responsable de Calidad para que evalúe la necesidad de realizar las **acciones correctivas** necesarias (que serán dadas de alta y gestionadas como se recoge en el apartado de no conformidades de esta guía).
 - **No Justificada.** ATENCIÓN, solo cuando la queja o reclamación se considere no justificada, **se pondrá fecha de cierre.**
- **Fecha de cierre:** correspondiente a la fecha de notificación al interesado. ATENCIÓN Esta fecha debe ser rellenada **únicamente en caso** de que la reclamación sea **no justificada.**
- **Editar.**

Con ello quedaría reflejado en la herramienta la recepción de la queja o reclamación, el análisis que de la misma se realiza en el centro y la posterior actuación para corregirla y, en su caso, evitar que vuelva a suceder.

Guía GESCALI. Gestión de Calidad para Centros Educativos

La aplicación GESCALI, de libre uso y a disposición de todas las Unidades que quisieran utilizarla, fue creada para que la administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pudiera disponer de una herramienta para la gestión de calidad de sus Unidades.

Partiendo de esta premisa, Sara García, con este trabajo, muestra las utilidades de la citada aplicación en cuanto a la gestión de calidad en los centros educativos, poniendo a disposición de sus responsa-

bles de Calidad una herramienta que describe los pasos que habría que dar en un Centro educativo o de formación para realizar la implementación de la aplicación y comenzar con la gestión del sistema de calidad a implantar.

En definitiva, una Guía que se ajusta perfectamente a las distintas necesidades de un Centro educativo y de formación para poder implantar el sistema de gestión de calidad que propugna la Consejería de Educación, Formación y Empleo.

www.educarm.es/publicaciones

