workandlife

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ESPECIFICO COMO PROYECTO PILOTO PARA UNA ESCUELA INFANTIL

ANA ARROYO GONZÁLEZ
CRISTINA FERRIS AGUILERA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

Para la realización de este proyecto fue necesaria una visita a la Escuela Infantil del Hospital de Fuenlabrada. Allí se recopiló toda la información necesaria acerca de los servicios y procedimientos específicos de la misma; posteriormente se buscó información sobre la empresa Workandlife y sobre sus escuelas infantiles por medio de su página Web. Con la información obtenida y con el "Documento normativo para la certificación de la calidad y seguridad de los centros de primer ciclo de educación infantil" se realizó un cruce de información para elaborar así un Documento propio.

2. DIAGNÓSTICO:

Este proyecto consiste en una experiencia piloto de aplicación práctica de una norma específica para el sector de escuelas infantiles de primer ciclo.
Es compatible con la norma ISO 9001:2000 y fácilmente integrable con la norma ISO 14001:2004 y la legislación vigente.

Es una continuación del proyecto que realizaron compañeros del año pasado "Documento normativo para la certificación de la calidad y seguridad de los centros de primer ciclo de educación infantil".

Para entender el funcionamiento de una escuela infantil y conocer sus procedimientos específicos, realizamos una visita a la Escuela Infantil del Hospital de Fuenlabrada, perteneciente al grupo Workandlife, empresa pionera en facilitar medidas de conciliación de la vida familiar y laboral en España; su principal función es diseñar y gestionar centros de educación infantil para empresas. Entre otras escuelas infantiles pertenecientes al grupo cabe destacar la del Banco Santander en Boadilla del Monte, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Congreso de los Diputados…

En dicha visita nos entrevistamos con la directora del centro quien nos facilitó toda la información referente a los servicios que prestan y nos enseñó las instalaciones.

Nuestro objetivo es desarrollar un Sistema de Control de Calidad Específico para dar un valor añadido a los servicios que prestan dichas escuelas.

3. CRUCE INFORMACIÓN:

En la visita realizada a la escuela infantil que, como anteriormente hemos dicho, está pensada para los hijos de los empleados del Hospital, nos explicaron que disponían de dos turnos para adaptarse a las condiciones laborales de los padres, siendo éstos, uno de mañana y el otro de tarde. Sus principales servicios se clasifican de la siguiente manera:

- Proyecto educativo:

Es un instrumento para facilitar la gestión de la escuela, ordenando, canalizando, y definiendo las señas de identidad y la estructura organizativa de la misma. Respecto a la relación con los niños, lo que se busca es satisfacer las necesidades físicas, intelectuales, afectivas y sociales de los mismos, así como colaborar en su completo desarrollo. Está basada en una evaluación continua, mediante la observación directa y el análisis tanto individual como en equipo.

La metodología está estructurada en unidades didácticas, que fomentan la autonomía del niño, la experimentación y la manipulación.

Los adultos (padres y educadores) intervienen en el proceso de desarrollo del niño, planificando y facilitando de forma intencionada las actividades en las que participa, a la vez que despertamos en el la motivación necesaria para que este desarrollo se produzca.

- Psicólogo:

Realiza seminarios con el equipo educativo para complementar la tarea educativa y pedagógica en el aula, tratar las actitudes de los niños y de los educadores, y favorecer la comunicación, puesta en común y el trabajo en equipo.

Hace un seguimiento de casos en el centro, observa a los niños en el aula, se comunica con los padres y en casos concretos se reúne con el equipo educativo.

- Pediatra:

Cumple dos funciones; el asesoramiento pediátrico y las revisiones periódicas de los niños.

El asesoramiento pediátrico consiste en establecer la normativa de salubridad del centro y determinar las pautas de actuación en casos de enfermedades contagiosas en la escuela.

Las revisiones son periódicas y completas para cada niño, emitiendo un informe para los padres con los resultados de las mismas.

- Servicios de valor añadido:

Escuela de padres: son encuentros monográficos periódicos sobre aquellos temas que se consideren de interés.

Actividades extraescolares: son clases opcionales de natación para niños a partir de 2 años y campamentos en verano.

- Servicio de Comedor:

La escuela cuenta con este servicio, se lleva a cabo mediante un catering frío en el cual se realizan los pedidos una vez a la semana. El pedido queda almacenado y se va calentando según lo planificado.

Toda esta información recopilada en la escuela infantil la hemos cruzado con el "Documento normativo para la certificación de la calidad y seguridad de los centros de primer ciclo de educación infantil", especialmente con los criterios obligatorios y optativos del mismo.

Los criterios obligatorios son: ambiente escolar, seguridad e higiene, habitabilidad, componentes organizativos, currículum y capacidad.

Los criterios optativos son: ambiente escolar, seguridad e higiene, habitabilidad, entorno, precio, flexibilidad horaria, servicios y educadores.

Al realizar este cruce de información hemos conseguido un Sistema de Control de Calidad más completo, donde se reflejan los puntos de control necesarios para que una escuela infantil pueda optimizar al máximo sus servicios.

4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

➢ Procedimientos Generales

En primer lugar desarrollamos los procedimientos generales del nuevo documento:

- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
- AUDITORIAS INTERNAS.
- REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.
- SATISFACCIÓN DE CLIENTES.
- GESTIÓN ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.
- GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES.
- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.
- GESTIÓN DE LA FORMACIÓN.

Cada uno de estos procedimientos queda dividido en 4 apartados; Objeto, Alcance, Realización y Registros. Los 8 procedimientos generales se encuentran incluidos en el CD adjunto.

- Sistema de Control de Calidad

Con la información obtenida tanto en la visita a la escuela infantil como con el "Documento normativo para la certificación de la calidad y seguridad de los centros de primer ciclo de educación infantil", realizamos la checklist.

Para explicar el funcionamiento de la misma, hemos construido una Instrucción Técnica; su objetivo es definir el modo con el que WORKANDLIFE controla la calidad en sus servicios mediante unos puntos de control que se revisan periódicamente. El uso de la checklist será el siguiente:

En primer lugar, se determina la necesidad de controlar la calidad de un determinado servicio y se aplican los puntos de control necesarios según el caso.

Una vez que se ha aplicado la checklist se hará un registro en el que aparezca la firma de la persona responsable de llevar a cabo ese punto de control.

Si el punto de control no se ha aplicado correctamente, se buscarán las medidas de control que más se ajusten a la situación. Estas medidas quedarán registradas en la checklist.

Una vez implantadas las medidas de control, éstas se evaluaran para comprobar su eficacia. Para ello, volvemos a aplicar la checklist.

Cuando los puntos de control se han aplicado correctamente, se comprobará que cumplan con la periodicidad establecida previamente.

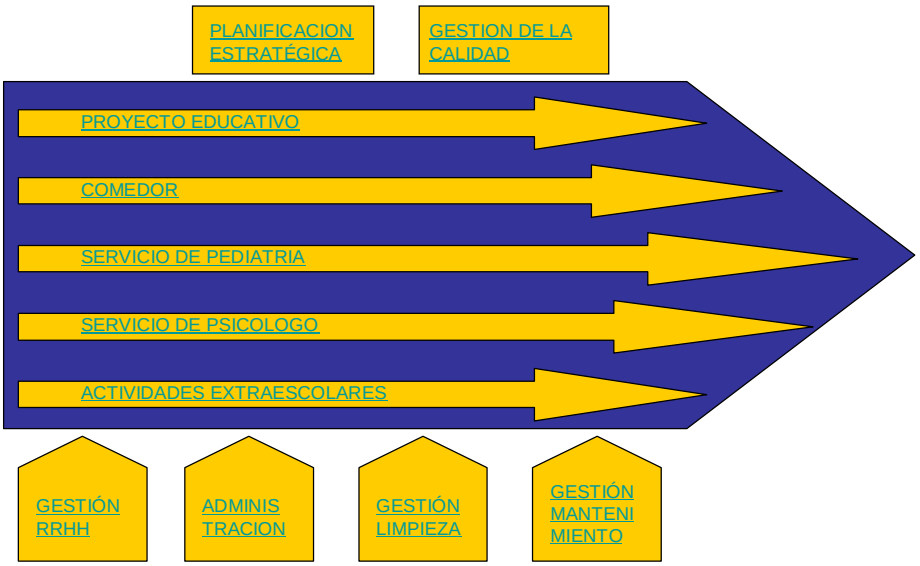
Si no se cumplen, se buscarán unas medidas de control para solucionarlo.

Tendremos un control de calidad en el servicio una vez que los puntos de control se han aplicado correctamente y con la periodicidad establecida.

SERVICIOS	PUNTOS DE CONTROL	PERIODICIDAD	FIRMA	OK	NO OK	MEDIDAS
ESCUELA DE PADRES	ACTA REUNIONES	TRIMESTRAL				
ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES	ENCUESTA	ANUAL				
PSICOLOGO	INFORMES DE EDUCADORES	MENSUAL				
	INFORMES DE NIÑOS	MENSUAL				
ASESORAMIENTO PEDIATRICO	LISTADO NORMAS DE SALUBRIDAD	ANUAL				
REVISIONES DE LOS NIÑOS	INFORME A EDUCADORES	TRIMESTRAL				
	INFORME A PADRES BEBES	SEMESTRAL				
	INFORME A PADRES NIÑOS MAYORES	ANUAL				
	FICHAS ALERGIAS	ANUAL				
COMEDOR	COMPROBAR PEDIDO	SEMANAL				
	REGISTRO ENVASE, FECHA CAD, LOTE, PROD	DIARIO				
LIMPIEZA	HOJA ACTIVIDAD	DIARIO				
	PROTOCOLO DE LIMPIEZA DIARIA	ANUAL				
PROYECTO EDUCATIVO	ELABORAR PROYECTO EDUCATIVO	ANUAL				
	INFORME PADRES	TRIMESTRAL				
	TUTORIA INDIVIDUALIZADA-INFORME	ANUAL				
	PARTE DIARIO A PADRES	DIARIO				
	CLAUSTROS INTERNOS EDUCADORES	SEMANALES				
	EVALUACION DIRECCION-EDUCADORES	TRIMESTRAL				
	INFORME REUNION DIRECCIÓN-COMITÉ DE CALIDAD	ANUAL				
	COMPROBACIÓN MATERIAL DIDÁCTICO	TRIMESTRAL				
PROCESO ADMISION	PLANIFICACION NIÑOS POR AULA	ANUAL				
	COMPROBACION DATOS-FORMULARIO	ANUAL				
	FLEXIBILIDAD HORARIO CUMPLIMIENTO	ANUAL				
RRHH	FICHAS PERFIL-PUESTO	ANUAL				
	PLAN FORMACION	ANUAL				
ADMINISTRACION	CONTROL ALMACEN	SEMANAL				
	COMPROBACION PEDIDOS	SEGÚN CONVENGA				
MANTENIMIENTO	PLAN EVACUACION	ANUAL				
	REVISION INSTALACIONES	MENSUAL				
	SISTEMAS DE CONTROL FRIO-CALOR	ANUAL				
	SISTEMAS DE CONTROL DE HUMEDAD	ANUAL				
HIGIENE DEL NIÑO	SIMBOLOS INDIVIDUALES	ANUAL				
	PROTOCOLO DE ASEO DIARIO	ANUAL				

➢ Mapa de Procesos e Indicadores

Tras el estudio de todos los servicios que presta la Escuela Infantil, realizamos un mapa de procesos con los indicadores correspondientes a cada uno de ellos. Este mapa queda estructurado en procesos estratégicos, operativos y de soporte o ayuda.



- Indicadores generales:

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
IG-1	Nº de quejas	1	Anual	
IG-2	Nivel de satisfacción de clientes con el servicio	3	Anual	

- Indicadores procesos estratégicos:

  - Planificación estratégica

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
PL-1	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico	100%	Anual	

  - Gestión de la calidad

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
GC-1	% de No Conformidades resueltas en plazo	90%	Trimestral	
GC-2	Nº de auditorías realizadas fuera de plazo	0	Trimestral	

- Indicadores procesos operativos:

  - Proyecto educativo

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
ED-1	Actv. Realizadas/Actv. Planificadas	85%	Trimestral	
ED-2	Nº de sugerencias por padre y año	2	Anual	

  - Pediatría

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
PE-1	Nº de Incumplimientos	1	Trimestral	

- Psicólogo

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
PS-1	Nº de Incumplimientos	1	Trimestral	

- Comedor

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
CO-1	Nº de Incidencias	1	Mensual	

- Actividades extraescolares

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
AC-1	% Alumnos asistentes por actividad	70%	Trimestral	

- Indicadores de procesos de Soporte:

  - RR.HH

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
GR-1	Grado de cumplimiento del Plan de Formación	90%	Anual	

- Gestión Administrativa

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
AD-1	Nº de incidencias administrativas	3	Mensual	

- Gestión de limpieza

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
LI-1	Nº de incumplimientos del protocolo de limpieza	1	Semanal	

- Gestión de mantenimiento

CÓDIGO DE INDICADOR	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESULTADOS
MA-1	Nº de incumplimientos del Plan de mantenimiento	2	Semestral	

- Manual de Calidad

Este documento se encuentra en el CD adjunto.