



**Lumbre**  
*Plataforma Social*

# LUMBRE

CENTRO DE FORMACIÓN Y ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

# MANUAL DE LA CALIDAD

Este Documento es propiedad de Lumbre, Centro de Formación y Atención Socioeducativa, por lo cual no podrá ser reproducido, por ningún medio, total o parcialmente sin autorización expresa y por escrito de la Dirección de la misma.

# LUMBRE

## SECCIÓN I INTRODUCCIÓN

MANUAL DE LA CALIDAD			
MAC	Secc:I	Cap: 1	Rev:0
Introducción		Índice General	

**CAPÍTULO 1**

**ÍNDICE GENERAL**

I	Introducción			
II	Principios Generales			
III	Procesos para la Mejora de la Calidad			
IV	Procesos para la Educación			
V	Procesos de soporte para la Gestión de la Calidad			

Revisión	Aprobación
Fdo. Cristina Pérez Ybarra	Fdo. Luis Alberto Guijarro Rojo
Fecha: 01-01-2011	Fecha: 01-01-2011
<i>Coordinadora Calidad</i>	<i>Presidente</i>

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:I	Cap: 2	Rev:0
Introducción		Control de modificaciones	

## CAPÍTULO 2

### CONTROL DE MODIFICACIONES

Sección	Capítulo	Naturaleza de la modificación	Fecha	Rev
Todos	Todos	Revisión Inicial del documento		0

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:I	Cap: 3	Rev:0
Introducción		Terminología	

## CAPÍTULO 3

### TERMINOLOGÍA Y SIGLAS

En este capítulo queremos recoger la terminología y siglas empleadas en la elaboración de este manual de la Calidad y los Documentos del mismo.

#### 3.1 Terminología

**Acción correctora:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

**Acción preventiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto o de cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.

**Acción de mejora:** acción tomada para mejorar el sistema de calidad sin necesidad de que exista una no conformidad real o potencial.

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumple los criterios de auditoría.

**Conversación:** se entiende como tal la acción de diálogo y comunicación fluida que se da entre los miembros de la Asociación y/o plataforma Social en su labor educativa diaria. Conversar es interactuar.

**Curso:** entendido como curso escolar (septiembre - junio).

**Criterios de la auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Documento:** información en cualquier tipo de soporte que establece criterios, responsabilidades, operativas o especificaciones que deben ser respetadas o alcanzadas en la operación y control de los procesos.

**Incidencia:** engloba los cuatro términos: no conformidad, queja, reclamación y sugerencia.

**Inventario de Recursos Materiales:** documento en el que se registran todos los recursos materiales existentes en cada asociación.

**Mejora de la Calidad:** parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:I	Cap: 3	Rev:0
Introducción		Terminología.	

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito especificado.

**Organismos:** Entidades Públicas o privadas que financian las acciones educativas de cada asociación.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Propuesta de Compra:** plantilla donde se refleja la relación de conceptos que se quiere adquirir, el Programa, Proyecto o Actividad a la que se va destinada, la persona responsable de hacer el pedido y/o la compra.

**Queja:** comentario de un destinatario o personal interno, verbal o escrito, que comunica una insatisfacción con el servicio de la organización que no implica incumplimiento con lo acordado. Requiere acción preventiva o reparadora aunque no siempre.

**Reclamación:** comentario de un destinatario o personal interno, verbal o escrito, que comunica una insatisfacción con el servicio de la organización que implica incumplimiento con lo acordado o que indica perjuicio grave. Requiere una acción reparadora siempre, y a veces, una acción correctora.

**Recurso Material:** conjunto de materiales fungibles o inventariables que se utilizan de forma común en cada asociación para la realización de PPA.

**Referente educativo:** Educador/a - Animador/a, Profesor/a - Maestro/a de taller, Personal en prácticas - Voluntario/a.

**Registro:** información, en cualquier tipo de soporte, que deja evidencia de actividades realizadas.

**Sugerencia:** comentario de un destinatario o personal interno, verbal o escrito, que propone una mejora o un cambio al servicio. No obliga acción.

**Trazabilidad:** característica de los sistemas de gestión de calidad según la cual partiendo de un conjunto de acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar cada proceso desde su origen hasta su final.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:I	Cap: 3	Rev:0
Introducción		Índice General	

### 3.2. Siglas

<b>ADMON</b>	Administrador de la Plataforma Social.
<b>COG</b>	Coordinador de la Plataforma Social.
<b>COOR</b>	Coordinador de Proyecto.
<b>HC</b>	Hijas de la Caridad
<b>IES</b>	Instituto Educación Secundaria.
<b>IF</b>	Itinerario Formativo.
<b>ISE</b>	Itinerario Socioeducativo.
<b>LOE</b>	Ley Orgánica de Educación.
<b>LOGSE</b>	Ley Orgánica General del Sistema Educativo.
<b>PASA</b>	Proyecto de Atención Socioeducativa y Apoyo Escolar.
<b>PCPI</b>	Proyecto de Cualificación Profesional Inicial.
<b>PEP</b>	Proyecto Educativo Pastoral (del centro).
<b>PEPHC</b>	Proyecto Educativo Pastoral Hijas de la Caridad.
<b>PEPSI</b>	Proyecto Educativo Pastoral Salesiano Inspectorial.
<b>PGA</b>	Programación General Anual.
<b>PIF</b>	Programa Individual de Formación.
<b>PISO</b>	Proyecto de Inserción Sociolaboral.
<b>POSPE</b>	Proyecto Ocio y Prevención Consumos.
<b>PPA</b>	Programas, Proyectos y Áreas - Actividades.
<b>RRHH</b>	Recursos Humanos como el conjunto de personas que forman parte de Lumbre.
<b>RRI</b>	Reglamento de Régimen Interior.
<b>RRM</b>	Responsable de los recursos materiales.
<b>SDB</b>	Salesianos de Don Bosco.
<b>YESCA</b>	Proyecto para jóvenes en Lumbre.

# LUMBRE

## SECCIÓN II

### PRINCIPIOS GENERALES



<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

## CAPÍTULO 1

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad de **LUMBRE, CENTRO DE FORMACIÓN Y ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA** incluye un compromiso orientado a:

1. Atender a las necesidades, demandas y expectativas de la comunidad educativa, destinatarios, profesores - educadores, familias y personal de administración y servicios.
2. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad formativa y/o socioeducativa realizada.
3. Mejorar, de manera continuada, la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 1.1 Nuestra Misión

LUMBRE, ofrece respuestas concretas a los jóvenes y/o adultos en dificultad, dentro de un camino de crecimiento integral y según los distintos contextos.

Los programas y servicios, desde el punto de vista pedagógico y salesiano, presentan un modelo original donde la Comunidad Educativa brinda una propuesta integral y orgánica, que cuida el ambiente de familia en el estilo de sus relaciones.

Asumimos la **misión** de:

- ✘ Fomentar el crecimiento, desarrollo y autonomía personal y social de nuestros destinatarios (niños/as, adolescentes, jóvenes y adultos en situación especial de necesidad) a partir del desarrollo de un proyecto individualizado de carácter integral y global.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

- ✘ Detectar y abordar de manera integral las posibles carencias y necesidades socioeducativas, formativas y/o laborales de nuestros destinatarios, posibilitando la creación de vínculos educativos que permitan el desarrollo de procesos de capacitación personal, social y formativa.
- ✘ Proponer itinerarios educativos individualizados, implicándoles en un proyecto de crecimiento humano continuo y de inserción en la sociedad, cimentado en el sistema educativo de Don Bosco y los valores del humanismo cristiano.
- ✘ Ofrecer un estilo educativo y preventivo que cuida la relación educativa cercana y continuada en todas las etapas de su proceso formativo, siempre en un ambiente de acogida y de familia.
- ✘ Favorecer una formación abierta a la trascendencia, con la convicción de que la dimensión de la interioridad y la pregunta por el sentido son indispensables para la formación de una rica personalidad.
- ✘ Garantizar el trabajo en red en el desarrollo de los programas de inserción sociolaboral, de sensibilización social y atención socioeducativa.
- ✘ Impulsar en cada educador un profundo conocimiento de la realidad juvenil y la identificación con la propuesta educativa salesiana y el Sistema Preventivo.

#### A quién sirve LUMBRE

- ✘ A los destinatarios en sus necesidades e intereses.
- ✘ A las familias en su tarea educativa.
- ✘ A la Comunidad Educativa en el enriquecimiento y maduración personal de su vocación educativa pastoral y en su realización personal y profesional.
- ✘ A la sociedad y a los diferentes organismos de nuestro entorno.
- ✘ A las empresas.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

## Qué ofrece LUMBRE

### A los destinatarios

- ✘ Orientación para el desarrollo progresivo de una educación en valores.
- ✘ Un clima que favorece las relaciones personales y el compromiso con los otros.
- ✘ Acompañamiento en la maduración personal en un clima de respeto y lumbreción mutua.
- ✘ Acompañamiento en la maduración personal para vivir una formación trascendente responsable y madura.
- ✘ Orientación en las elecciones personales, ayudando a descubrir las motivaciones profundas de sus decisiones y las consecuencias que se derivan para el futuro.
- ✘ Preparación para la inserción en la vida laboral y/o continuar con la formación a través del sistema educativo.

### A la Comunidad Educativa

- ✘ Clima de familia y cercanía favoreciendo así el sentido de pertenencia a LUMBRE.
- ✘ Formación continua: humana, profesional y salesiana.
- ✘ Participación activa en todas las actividades y órganos de coordinación.
- ✘ Posibilidad de satisfacción de las expectativas propias del voluntariado.
- ✘ Ofrece espacios para la celebración y vivencia de la fe.
- ✘ Medios didácticos adecuados para el desarrollo de la labor docente y educativa.

### A las familias

- ✘ Participación activa en la vida del Centro.
- ✘ Cercanía y familiaridad entre todos los miembros de la comunidad educativo pastoral.
- ✘ Apoyo a su formación humana en su tarea educativa como padres.
- ✘ Actividades de ocio y tiempo libre.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

### Al personal de Administración y Servicios

- ✘ Posibilidad de sentido de pertenencia a LUMBRE.
- ✘ Cercanía y familiaridad.
- ✘ Lumbreción y apoyo de su trabajo.
- ✘ Convivencia con todos los miembros de LUMBRE.

### Necesidades a las que da respuesta LUMBRE

- ✘ Necesidades básicas, socioeducativas y formativas de los destinatarios.
- ✘ Necesidades de formación y realización personal, cristiana y profesional de la Comunidad Educativa.
- ✘ Necesidades familiares de apoyo y mediación de las familias.
- ✘ Necesidades y expectativas de la sociedad local donde se ubica LUMBRE.

## 1.2 Nuestra visión

### A dónde queremos llegar y cómo queremos ser

- ✘ Deseamos ofrecer un espacio de acogida y encuentro desde el cual sea posible elaborar un programa educativo individual e integral, que fomente la adquisición y/o el desarrollo de las actitudes, aptitudes y habilidades necesarias para nuestros destinatarios/as.
- ✘ Exponemos con claridad nuestro afán por estimular su capacidad para aprender a ser, aprender a hacer, a conocer y a convivir, favoreciendo una formación humana al servicio del bien común.
- ✘ Consolidar la pedagogía preventiva que propone experiencias positivas de bien y pedagogía activa, que fomente la iniciativa, la creatividad y la búsqueda del sentido.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

- ✘ Pretendemos afrontar de manera coherente los retos que nuestra sociedad actual nos plantea desde una visión solidaria, sensible a los valores humanos y adaptada a la situación de nuestros destinatarios/as.
- ✘ Mostramos un claro compromiso por la revisión y evaluación continua, por la innovación educativa y pedagógica así como por un ánimo de mejora constante de la calidad en nuestro trabajo.
- ✘ Aspiramos a implicar en esta tarea a otros agentes educativos y socializadores, tanto públicos como privados, estableciendo cauces efectivos y eficaces de comunicación y coordinación interinstitucional.

#### **Cuándo queremos realizar esta visión**

- ✘ En todo momento y atendiendo al desarrollo personal de nuestros destinatarios.

#### **1.3 Nuestros Valores**

Proponemos estos valores:

- ✘ Preferencia por los más vulnerables de la sociedad promoviendo el desarrollo de sus potencialidades y favoreciendo su promoción humana y social, individualizando y personalizando cada una de las acciones.
- ✘ Promover la asunción de posturas críticas y toma de decisiones desde la solidaridad, la libertad, la responsabilidad, el compromiso, la convivencia, el respeto y la aceptación de la diferencia.

<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>			
MAC	Secc:II	Cap: 1	Rev:0
Principios Generales		Política de Calidad	

- ✘ Implicar a las familias en el proceso socioeducativo de sus hijos/as, potenciando su capacidad de análisis así como la adquisición de destrezas educativas que favorezcan su desempeño del rol parental.
  
- ✘ Desarrollar esta acción educativa desde la cooperación, la mutua colaboración y el trabajo en equipo, constituyendo redes sociales de acción multidisciplinar que fundamenten su labor en una buena comunicación y coordinación.