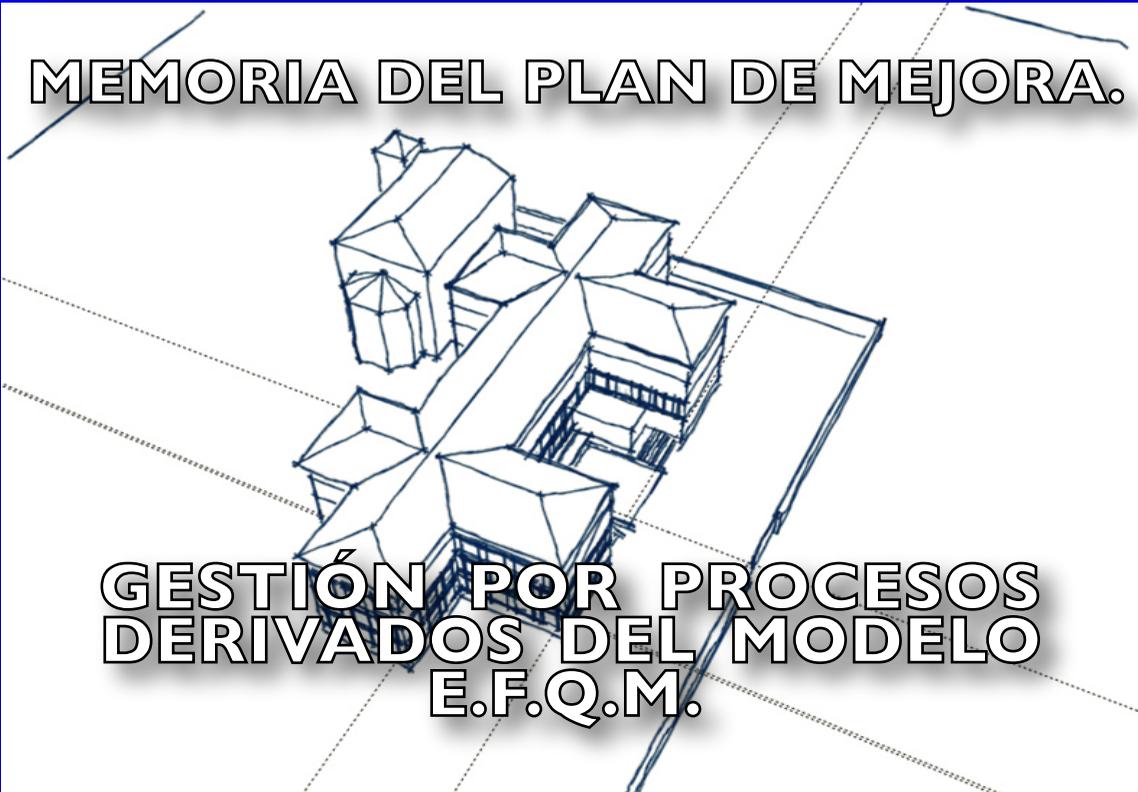


**MEMORIA DEL PLAN DE MEJORA.**



**GESTIÓN POR PROCESOS  
DERIVADOS DEL MODELO  
E.F.Q.M.**

**Colegio Divina Pastora de León.  
CURSO 07/08**

## 1. LOCALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CALIDAD

### 1.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

CÓDIGO DEL CENTRO	NOMBRE
24005793	COLEGIO DIVINA PASTORA
<b>DIRECCIÓN:</b> C/ SAN JOSÉ Nº2, 24010 - LEÓN	
 987 221179	<b>E-mail:</b> dpastoral@planalfa.es
<b>Página Web:</b> <a href="http://www.colegiodivinapastora.com">www.colegiodivinapastora.com</a>	

### 1.2. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

#### 1.2.1. CARACTERÍSTICAS CONTEXTUALES

##### Ubicación de la localidad

El Centro Concertado "Divina Pastora", se localiza en la zona noroeste de la ciudad de León. Está situado en calle San José nº 2 del barrio Pinilla.

##### Características propias del barrio

El centro está situado en el barrio de Pinilla. Limita, al norte y al oeste, con el municipio de "San Andrés del Rabanedo" y al este y al oeste con los barrios de "Eras de Renueva" y "El Crucero", respectivamente. La zona dispone de un buen servicio de transporte público que comunica el centro escolar y su entorno con otros barrios, pueblos limítrofes, centros de salud, campus universitario y centro de la ciudad.

El barrio dispone de grandes almacenes, pequeños comercios, centro comercial, parques y espacios verdes, áreas recreativas para niños y adultos, instalaciones deportivas, una clínica privada, dos centros médicos públicos y un centro cívico y cultural; todo esto hace que la vida de los habitantes del barrio se circunscriba en gran medida a dicho barrio.

La construcción de un gran número de viviendas, denota que el centro está ubicado en una zona de expansión y crecimiento.

La realidad pluricultural de la zona es un hecho cada vez más acentuado.

El barrio es eminentemente obrero.

##### Procedencia de los alumnos

El 78,45% proceden de nuestro barrio o zonas de influencia y el 21,55% proceden de los pueblos limítrofes al barrio.

##### Centros educativos del entorno

En el entorno se encuentran tres colegios públicos: el C.P. Quevedo, el C.P. Camino del Norte y el C.P. Antonio Valbuena, un privado concertado: La Anunciata - Dominicas y un Instituto: el I.E.S. Eras de Renueva.

##### Orígenes

El Centro desde sus comienzos ha impartido todos los niveles de enseñanza. Como consta en los archivos inicialmente fue autorizado para Bachillerato Elemental y Superior además de las enseñanzas elementales. Posteriormente también se impartió Formación profesional y en la actualidad es un Centro integrado con los siguientes niveles:

E. Infantil:	6 unidades concertadas.
E. Primaria:	12 unidades concertadas.
E. Secundaria:	8 unidades concertadas.
Bachillerato:	Ciencias de la Naturaleza y de la salud, Humanidades y Ciencias Sociales, sin concertar.





### 1. Profesorado

El profesorado que conforma la plantilla del Centro en la actualidad es de 45. De éstos, 35 son mujeres y de ellas, seis son religiosas de la Institución que lo dirige. El número de hombres es de 10. La edad media del profesorado es de 41 años. Las titulaciones responden a las distintas enseñanzas que se imparten. El profesorado es experto en la materia que imparte a la vez que vocacionado para realizar la tarea educativa encomendada. La media de antigüedad está entre 1 y 40 años

### 2. Alumnado *(Anexo 1: Encuesta sobre el ámbito sociocultural del alumnado)*

#### Localidades de origen. Colegios de procedencia

Los alumnos como se ha indicado anteriormente son en su mayoría del barrio donde está enclavado el Centro. Hay un 21,55% que proceden de los pueblos limítrofes, Azadinos, Villabalter, Montejos etc..., que en su mayoría tienen escuelas unitarias. El mayor porcentaje se incorpora cuando comienzan Educación infantil, en E. Primaria el 9,18% y otro porcentaje, el 5,84%, en E. Secundaria.

#### Nivel socioeconómico

La mayoría de las familias de los alumnos que acuden a nuestro centro, pertenecen a un **nivel socioeconómico medio**.

**Vivienda:** Tres de cada cuatro familias poseen una vivienda en propiedad, siendo la residencia habitual, el piso.

**Ocupación:** En su mayoría, los padres realizan alguna actividad remunerada, siendo relativamente frecuente que trabajen los dos. El trabajo que predomina en los padres es aquél realizado por cuenta ajena (54%), seguido de autónomos (24%) y funcionarios (17%). En cuanto a las madres, el primer lugar lo ocupa el trabajo por cuenta ajena (45%), seguido de sus labores (25%), funcionarias (19%) y autónomas (12%). La distancia trabajo-casa es inferior a 5 kms en un 96%.

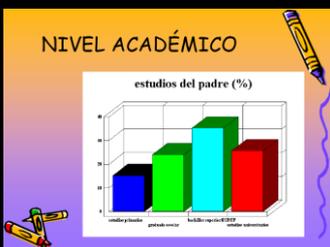
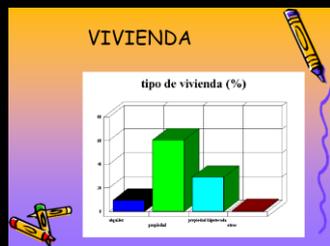
**Nivel de estudios:** El nivel de estudios de las familias pertenecientes al centro es medio. Uno de cada cuatro padres, ya sea padre o madre, posee un título universitario y un 37% ha obtenido el título de bachiller superior o B.U.P.

**Situación Cultural:** En las residencias de nuestros alumnos leen habitualmente el periódico y se pueden encontrar libros de consulta y entretenimiento. El ordenador es un recurso cultural utilizado en el 82% de los hogares.

Las actividades culturales más frecuentadas por los miembros familiares son el cine, los conciertos y el teatro.

**Unidad familiar:** La unidad familiar está conformada mayoritariamente por padre, madre e hijos. Los abuelos no son frecuentemente residentes habituales. El 64% de las familias tiene una media de dos hijos.

La media de edad de los padres es de 44 años y de las madres de 42 años.



## 1.2.2. DATOS, HECHOS Y FECHAS MÁS SIGNIFICATIVAS

### Para el Colegio y la Institución

Contexto histórico de la institución y celebración en León de los 50 años de presencia en la ciudad: *"50 años educando"*

*III Centenario de la Advocación de la Divina Pastora.*  
Apertura, Madrid 8 de Septiembre de 2003

*Beatificación de la Fundadora de la Institución María Ana Mogas Fontcuberta*

*Celebración del 175 aniversario del nacimiento de María Ana Mogas Fontcuberta, Fundadora de la Institución.* Bendición y apertura del Museo de la Institución

*Fiestas del Colegio*

### En cuanto a Experiencias de Calidad

**Curso 2002/2003:** Autoevaluación del centro siguiendo el modelo de excelencia E.F.Q.M.

**Curso 2003/2004:** Plan de mejora: *"Motivación y aumento de la satisfacción de nuestros alumnos"*

**Curso 2004/2005:** Plan de mejora: *"Motivación y aumento de la satisfacción de nuestros alumnos"*

**Curso 2005/2006:** Plan de mejora: *"Compromisos de calidad con nuestros alumnos y sus familias"*

**Curso 2006/2007:** Plan de mejora: *"Resolución pacífica de conflictos: Mediación escolar"*

**Curso 2006/2007:** Autoevaluación del centro siguiendo la aplicación proporcionada por la Junta de Castilla y León a través de la Inspección Educativa (Área de Programas) y basada en la metodología del modelo de excelencia E.F.Q.M.



MEMORIA PLAN DE MEJORA  
CURSO 2005/2006

COMPROMISOS DE CALIDAD PARA  
NUESTROS ALUMNOS Y SUS FAMILIAS



### 1.2.3 MISIÓN VISIÓN Y VALORES DEL CENTRO

#### MISIÓN

Los rasgos más evidentes y que conforman la misión de nuestro Centro son:

*Un estilo pedagógico propio:*

Educación integral, centrada en el alumno.  
Atención a la diversidad.  
Desarrollo de una conciencia crítica.

*Una educación de inspiración cristiana:*

Formación religiosa que propicie el diálogo fe-cultura.  
Ambiente que posibilita celebrar la fe.  
Todas las actividades del Centro tienen un sentido pastoral.

*El desarrollo de las relaciones interpersonales:*

Comunicación entre los miembros de la Comunidad Educativa.  
Relaciones cercanas entre profesor y alumno.  
Disponibilidad y proximidad a las familias.

*La enseñanza de calidad:*

Formación permanente y actualización del profesorado.  
Participación y colaboración en programas de innovación educativa.  
Utilización de medios técnicos que facilitan la tarea educativa, principalmente las Nuevas Tecnologías.

#### VISIÓN

El Colegio DIVINA PASTORA será un Centro con un Proyecto Educativo actualizado que promueva la dimensión individual, social y trascendente de los alumnos y será la base y fundamento de la vida y actividad del Centro. Será conocido y valorado en su entorno.

El profesorado estará implicado en las diferentes estructuras organizativas.

La interrelación entre las distintas estructuras de funcionamiento hará que el trabajo en equipo sea una de las apuestas de futuro para lograr el éxito en la actividad del Centro.

La buena relación y la convivencia entre los distintos sectores de la Comunidad Educativa serán la base fundamental para que la normativa sea asumida por todos.

El Equipo de Orientación será considerado como uno de los pilares fundamentales en la orientación a tutores/profesores y padres y en el seguimiento de los alumnos con diferentes necesidades.

El Plan Tutorial será actualizado constantemente por los tutores para dar respuesta a la situación de los alumnos y de la sociedad donde viven.

La tutoría semanal con padres favorecerá la información y comunicación esencial en el proceso educativo.

La utilización de las nuevas tecnologías y de los recursos didácticos con que contará el Centro juntamente con la profesionalidad y la constante actualización de sus profesores hará que la metodología sea activa y participativa respondiendo adecuadamente a las necesidades y demandas de la sociedad de la comunicación y del conocimiento.

Los padres participarán en la vida del Centro a través de los diferentes órganos y estarán implicados en la educación de sus hijos con un seguimiento constante de su desarrollo social-relacional e intelectual.

A través de la Escuela de Familia los padres/madres actualizarán su formación e información.

La oferta de actividades extraescolares tendrá en cuenta los intereses y el desarrollo evolutivo de los alumnos y son propuestas por el Equipo Directivo y consensuadas por los padres.

## VALORES

Insistimos en los valores que se destacan en nuestro Carácter Propio: fraternidad, defensa de la vida, creatividad, responsabilidad, alegría, austeridad, convivencia, interioridad y trascendencia.

Hacemos visible en nuestro quehacer diario.

### 1. *La escuela cristiana*

Entendemos la escuela cristiana como una escuela inspirada en Jesús y en el Evangelio, con una actitud abierta y dialogante, por ello trabajamos por la paz, por la justicia y por la solidaridad.

### 2. *La profesionalidad*

Concebimos la profesionalidad como la capacitación y preparación del profesorado para realizar su función docente, por ello se fundamenta en la seriedad y responsabilidad.

### 3. *La formación permanente*

Es estar abiertos a afrontar los retos que se nos plantean, con actitud positiva hacia una actualización continua, que nos lleve a conseguir un desarrollo de calidad en nuestro quehacer.

### 4. *La ayuda a los necesitados*

Es la opción por atender preferentemente a los más desfavorecidos, para hacer digna la vida de cada persona.

### 5. *El desarrollo integral*

Es el crecimiento de la persona en todas sus potencialidades: personal, social y trascendente, para que actúe de acuerdo con una escala de valores que de sentido a su vida.

### 6. *La atención a la diversidad*

Es la aceptación y valoración de la singularidad del alumno, para favorecer su proceso de desarrollo y crecimiento personal.

### 7. *La acogida*

Entendemos la acogida como una actitud de sencillez y cercanía en las relaciones con los demás, para lograr un ambiente cálido y cordial.

### 8. *El sentido de responsabilidad*

Entendemos la responsabilidad como la capacidad de tomar decisiones con sentido crítico, plantear iniciativas y asumir los resultados, de una forma coherente.

### 10. *La presencia*

La pedagogía de la presencia encuentra su raíz en el pensamiento de la M. María Ana Mogas: "Para educar a los niños hay que amarlos". Esta presencia está vinculada al sentido de vigilancia preventiva, que implica: estar; estar cercano; estar con alegría; sin abrumar ni inhibir; saber retirarse a tiempo, alentar a crecer y a actuar con libertad. Presencia que permite conocer mejor al alumno y colocarse de parte del menos favorecido.

### 1.2.4. PLAN ESTRATÉGICO (DERIVADO DE LA VISIÓN)

El Plan Estratégico del Centro se centra en diez objetivos que hacen referencia a lo que es la visión que se plantea el Colegio. A la hora de definir estos objetivos se han identificado una serie de factores críticos de éxito los cuales se identifican en uno o más objetivos y que posteriormente se priorizarán. Tales objetivos son:

1. Tener un proyecto educativo actualizado que sea la base y el fundamento de la vida y de la actividad del centro siendo un referente en el entorno.

LIDERAZGO

EXCELENCIA

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

TUTORÍA Y ORIENTACIÓN

COMPROMISO CON EL PEC

2. Implicar al profesorado en las distintas estructuras organizativas apostando por un trabajo interactivo y de interacción como garantía de éxito.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

INNOVACIÓN

FORMACIÓN CONTINUA

PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

NORMATIVA Y CONVIVENCIA

EXCELENCIA

COMPROMISO CON EL PEC

3. Considerar al Equipo de Orientación como uno de los pilares fundamentales en el apoyo a tutores/profesores y padres y en el seguimiento de los alumnos con diferentes necesidades.

TUTORÍA Y ORIENTACIÓN

PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

NORMATIVA Y CONVIVENCIA

PERSONAS

EXCELENCIA

COMPROMISO CON EL PEC

4. Dar respuesta desde el Plan Tutorial a la formación y necesidades de los alumnos y de la sociedad y mantener cauces fluidos de comunicación con las familias.

TUTORÍA Y ORIENTACIÓN

PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

NORMATIVA Y CONVIVENCIA

PERSONAS

COMPROMISO CON EL PEC

5. Afrontar los retos que nos plantean las nuevas tecnologías a través de un proceso de formación continua para poder dar respuesta a las necesidades y demandas de la sociedad de la comunicación y del conocimiento.

PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

NORMATIVA Y CONVIVENCIA

COMPROMISO CON EL PEC

6. Mantener un compromiso de futuro siendo un centro referente de calidad en el ámbito académico.

LIDERAZGO

EXCELENCIA

INNOVACIÓN

FORMACIÓN CONTINUA

7. Potenciar la implicación de las familias en los diferentes órganos de participación del centro como base de una buena comunicación fundamental para el desarrollo intelectual, afectivo y evolutivo de los alumnos.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA  
 PARTICIPACIÓN DE TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA  
 TUTORÍA Y ORIENTACIÓN  
 COMPROMISO CON EL PEC

8. Tener en cuenta los intereses y las demandas de la sociedad y del entorno a la hora de ofertar los servicios complementarios y las actividades extraescolares.

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD  
 PERSONAS

**PRIORIZACIÓN DE LOS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO**

	OBJ.1	OBJ.2	OBJ.3	OBJ.4	OBJ.5	OBJ.6	OBJ.7	OBJ.8	POND
LIDERAZGO	X					X			2
EXCELENCIA	X	X	X			X			4
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	X	X					X		3
PERSONAS			X	X				X	3
CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD								X	1
PARTICIPACIÓN C. EDUCATIVA	X	X	X	X	X		X		6
NORMATIVA Y CONVIVENCIA		X	X	X	X				4
INNOVACIÓN		X				X			2
FORMACIÓN CONTINUA		X				X			2
COMPROMISO CON EL PEC	x	x	x	x	X		x		6
TUTORÍA Y ORIENTACIÓN	X		X	X			X		4

Una vez priorizados se efectúa una valoración de los mismos con el fin de incidir sobre ellos a la hora de establecer las necesidades y los atributos que conforman los grupos de interés del Centro. Así se identifican los procesos del centro y la misión y visión de los mismos. (Anexo II).

**1.2.5. ASOCIACIONES Y COLABORACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL CENTRO**

**AMPA**

Asociación de Padres/Madres que a través de su Junta Directiva colaboran con el Centro en diferentes actividades formativas, culturales, festivas para alumnos y padres del Centro.

**ANADEPOR**

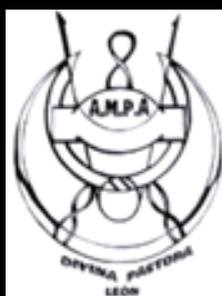
Asociación deportiva cuyos fines son potenciar el deporte en el Centro a través de los deportes que funcionan procurando formación a través de personas especializadas, salidas para presenciar entrenamientos cualificados, visitas a salas de trofeos o a partidos importantes, etc.

**AEDIPA**

Asociación de Alumnos/as de E. Secundaria y Bachillerato que tiene por objetivo aprender a organizarse a conocer y defender sus derechos, a programar actividades culturales, informativas y festivas y a gestionar los recursos que tienen en bien de todos.

**ANADIPA**

Asociación de Antiguos Alumnos para todos aquellos que quieren seguir vinculados al Centro y a sus compañeros. Tienen la oportunidad de encontrarse dos veces al año, en una fecha próxima a navidad y al final de curso en las fiestas del Colegio.





### GRUPOS CRISTIANOS “ANAMO”

Se ofrecen a todos los chicos/as como una oportunidad para crecer en la fe. Es un proceso catecumenal que se inicia a los 11 años y desemboca en la Comunidad adulta en la fe.

Se basan en la vivencia de un grupo que tiene como centro a Jesús, comparte su vida y se establecen entre los miembros lazos de amistad.

El nombre ANAMO se ha tomado de Ana Mogas, Fundadora de las Religiosas Franciscanas de la Madre del Divino Pastor.

Las reuniones se realizan semanalmente con su Animador/a y un Encuentro por niveles anual en Tablada (Madrid) de todos los Colegios de la Provincia.

### PROYECTO SOLIDARIO - LAZOS DE SOLIDARIDAD

Desde el compromiso de la Defensa de la Vida y a la escucha de los hermanos más pobres y necesitados, en el deseo de CREAR LAZOS, surgió nuestro Proyecto “Lazos de Solidaridad” – LADESOL. Más que una estructura o cauce institucional, en el que unos dan y otros reciben, es un Proyecto que implica a toda la Comunidad Educativa y expresa y realiza valores humanos y cristianos en el proceso educativo con nuestros alumnos y alumnas.

LADESOL nos lleva a tener la solidaridad en la raíz de nuestro ser y actuar dentro del Colegio, fomentando una visión universal que trasciende fronteras y sintoniza con las necesidades de nuestros hermanos de América Latina y Mozambique.

#### Proyectos que atendemos.

Desde LADESOL, trabajamos tres tipos de proyectos:

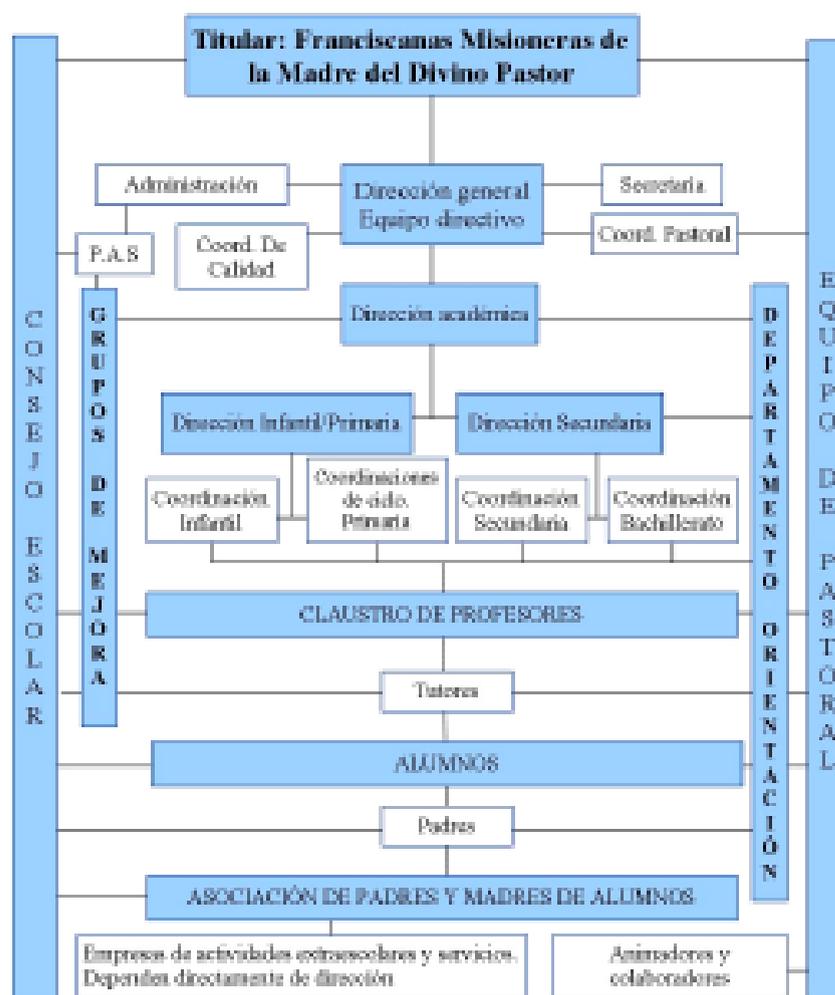
**Proyectos Asistenciales:** Aportamos nuestra ayuda al sostenimiento de comedores escolares en Perú y Argentina.

**Proyectos de Desarrollo:** Favorecemos con nuestras aportaciones la promoción de la mujer, el ámbito educativo y sanitario en Bolivia y Venezuela

**Becas:** Hacemos que sea posible la realización de estudios para 3 niños de Venezuela y Mozambique.



### 1.2.6. ORGANIGRAMA DEL CENTRO



### 1.3. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA

Los continuos cambios que se producen en la sociedad y la mentalidad del alumnado, nos obligan a modificar nuestra Propuesta Educativa y Organizativa.

La iniciativa parte del Equipo Directivo y del Equipo de Calidad, que **autoevaluó el centro mediante el modelo EFQM durante el curso 2002 – 2003.**

Posteriormente, realizamos los Planes de Mejora **“Motivación y aumento de la satisfacción de nuestros alumnos” durante los cursos 2003/2004 y 2004/2005** y **“Compromisos de calidad con nuestros alumnos y sus familias,” en el curso 2005/2006.**

**En el curso 2006/2007,** nuestra preocupación se centra en que el clima de convivencia en el centro sea el adecuado, fomentando la educación para la paz y las habilidades sociales y creando el equipo de mediación. Bajo esa premisa desarrollamos el Plan de mejora: **“Resolución pacífica de conflictos: la mediación”.**

Durante ese mismo curso, y una vez desarrollado el Plan de Mejora el Colegio decidió, en colaboración con el Área de Programas Educativos de la Dirección Provincial de Educación, proceder a una nueva **autoevaluación** a través de una Aplicación informática con base en cuestionarios a familias, alumnos, personal no docente y personal docente. Tal aplicación también está basada en la metodología E.F.Q.M. adaptada a Entidades Educativas

**En el presente curso 2007/2008** el Centro quiere dar un paso más en la cultura de calidad optando a la consecución del Sello de Excelencia, por ello, el Área de Mejora seleccionada para abordar el Plan de Mejora ha sido la **“Gestión por Procesos dervados del Modelo E.F.Q.M.”**



### 2.1.3. RELACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA POR CRITERIOS (DERIVADOS DEL MODELO E.F.Q.M.)

Los Puntos fuertes y las áreas de mejora derivados del Modelo EFQM implantados por el Centro han sido, desglosados por criterios, los siguientes: *(Las áreas de mejora han sido convenientemente puntuadas Anexo III)*

#### CRITERIO 1. LIDERAZGO

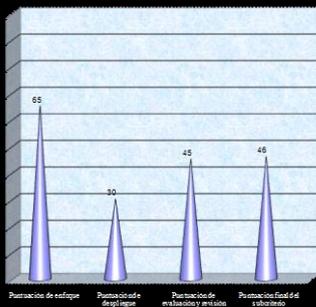
##### PUNTOS FUERTES

- Desarrollan los fines y objetivos del centro
- Desarrollan dando ejemplo, los principios éticos y valores que constituyen la cultura de la mejora continua.
- Revisan y mejoran la efectividad de su propio liderazgo, tomando medidas en función de las necesidades que se plantean en asuntos de liderazgo.

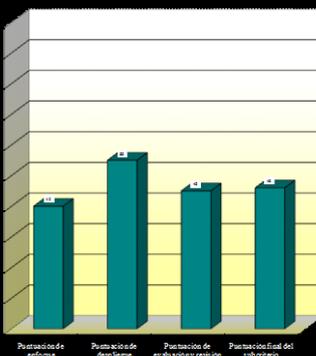
##### ÁREAS DE MEJORA

- Estimulan y animan la asunción de responsabilidades del personal y la creatividad e innovación.
- Animar, apoyan y emprenden acciones a partir de lo conseguido como consecuencia del aprendizaje obtenido de la formación y del trabajo diario.
- Establecen prioridades entre las actividades de mejora.
- Estimulan y fomentan la colaboración dentro de la organización.

1. LIDERAZGO.



2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.



#### CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

##### PUNTOS FUERTES

- La elaboración de los proyectos institucionales del centro, y, en particular, del proyecto educativo, se ha efectuado tras el análisis de las características socio-culturales y económicas, del clima escolar y de las posibilidades del centro.
- Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas de los distintos sectores de la comunidad educativa.
- Se utiliza adecuadamente la información relativa a otros centros educativos que destacan por sus prácticas de mejora continua.

##### ÁREAS DE MEJORA

- Se efectúan la recogida y el análisis de la información sobre las necesidades y las expectativas de todos los sectores de la comunidad educativa.
- Se comprenden y anticipan las necesidades y expectativas de los distintos sectores de la comunidad educativa.
- Se utiliza adecuadamente la información relativa a avances tecnológicos e innovaciones pedagógicas.
- Se analizan y se tienen en cuenta las ideas y sugerencias de todos los sectores de la comunidad educativa.

#### CRITERIO 3. PERSONAS

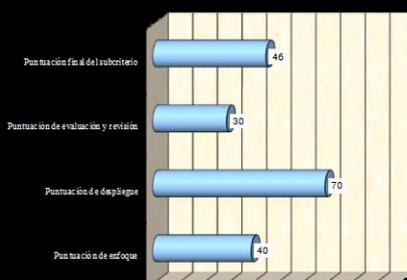
##### PUNTOS FUERTES

- Se organiza al personal de acuerdo con la oferta educativa y la planificación del centro educativo.
- Se estimula el desempeño óptimo de las funciones y el compromiso de todo el personal.
- Se adaptan los horarios del personal a las necesidades del centro educativo.
- Se promueven y aplican planes de formación.
- Se incorpora la cultura de la mejora continua a los planes de formación.
- Se asume el trabajo en equipo como base para el desarrollo del personal en el centro educativa.

##### ÁREAS DE MEJORA

- Se revisa por el equipo directo la planificación del personal, con la participación de los órganos de coordinación docente y los restantes responsables del centro educativo.
- Se investiga la satisfacción del personal y los datos obtenidos se utilizan para programar la mejora
- Se utilizan metodologías organizativas para mejorar la forma de trabajar.
- Se revisa la efectividad de los planes de formación.

3. GESTIÓN DEL PERSONAL.



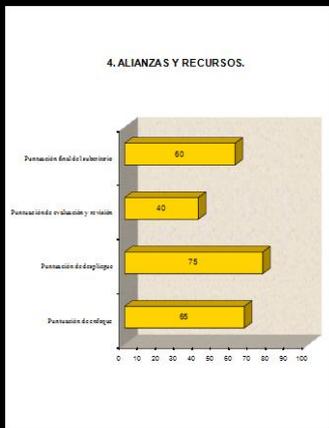
**CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS**

**PUNTOS FUERTES**

- Se definen los indicadores adecuados para el seguimiento de una gestión eficaz de los recursos económicos.
- Se gestionan de manera eficiente los recursos económicos para apoyar la planificación y la estrategia
- Se exploran nuevas actividades, propias del centro educativo, para la obtención de recursos adicionales a la dotación presupuestaria que el centro recibe.
- Se evalúan y revisan las estrategias y prácticas económicas propias de la gestión del centro.

**ÁREAS DE MEJORA**

- Se establecen programas adecuados de mantenimiento.
- Se utilizan adecuadamente los medios tecnológicos existentes.
- Se aprovecha la tecnología para apoyar la mejora.
- Se genera un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos pertinentes de la información y del conocimiento.



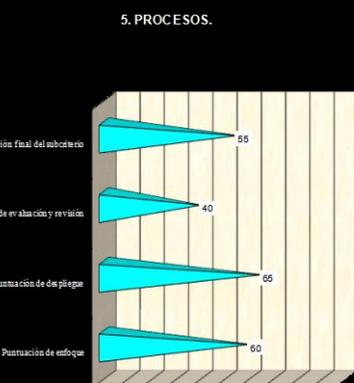
**CRITERIO 5. PROCESOS**

**PUNTOS FUERTES**

- Se diseñan los procesos del centro educativo, incluyendo los procesos clave necesarios para llevar a cabo la planificación y la estrategia.
- Se designan los responsables de todos los procesos y se establecen procedimientos sencillos y adecuados para su gestión.
- Se utilizan los resultados finales y los de medición de la percepción de los usuarios, así como la información procedente de las actividades de aprendizaje para mejorar los procedimientos.
- Se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo de las personas del centro para conseguir cambios que incidan en su mejora.

**ÁREAS DE MEJORA**

- Se apoya la implantación de nuevos métodos de trabajo y el uso de las nuevas tecnologías para simplificar procedimientos.
- Se establecen los métodos adecuados para gestionar eficazmente los cambios.
- Se forma adecuadamente al personal antes de introducir los cambios y se asegura la efectividad de la formación.
- Se verifica que los cambios introducidos en los procesos posibilitan los resultados previstos.
- Se hace un seguimiento de las prestaciones de los distintos servicios del centro, de la atención prestada a los usuarios para determinar los niveles de satisfacción con los servicios.



**CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES (BENEFICIARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO)**

**PUNTOS FUERTES**

**1. La imagen del centro:**

Conocimiento e identificación de los padres y alumnos con el Proyecto Educativo del centro.

Satisfacción de padres y alumnos por su pertenencia al centro.

**2. Procesos del centro:**

Satisfacción de padres y alumnos por la actuación didáctica, con los procesos de evaluación y con la explicación que sobre ellos reciben.

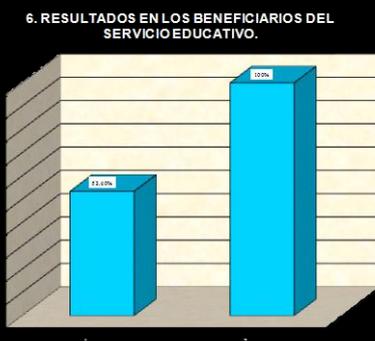
**3. Organización y funcionamiento:**

Satisfacción de padres y alumnos con los resultados académicos del centro y con el clima de convivencia y las relaciones humanas que se vive en el centro.

**4. Arraigo de los usuarios en el centro:**

Deseo de continuar en el centro.

Voluntad de recomendar el centro a otras personas.



**ÁREAS DE MEJORA**

- La imagen del centro:
- Satisfacción de padres y alumnos con las instalaciones y los accesos del centro.
- Hay participación de los alumnos y padres en las actividades extraescolares.
- Se producen bajas voluntarias de los alumnos.

**CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS****PUNTOS FUERTES**

- Implicación del personal en los procesos que el centro tiene establecidos.
- Participación del personal en los planes de mejora y en la gestión del cambio.
- Asunción de responsabilidades individuales por parte del personal.
- El personal presenta iniciativas.

**ÁREAS DE MEJORA**

- Satisfacción del personal por los resultados que se obtienen.
- Participación del personal en los objetivos generales y fines del centro educativo.
- Incidencia positiva de los planes de formación en la consecución de los objetivos del centro.
- Aprovechamiento de las propuestas realizadas por los diversos grupos de trabajo del centro educativo.

**CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (ENTORNO DEL CENTRO EDUCATIVO)****PUNTOS FUERTES****1. Actividades como miembro integrante de la sociedad.**

- Comportamiento de los alumnos y del personal en el entorno del centro.
- Relaciones del centro con otros centros educativos.

**2. Implicación en la comunidad donde está.**

- Impacto del centro en el nivel cultural de la localidad en que está ubicado.
- Preocupación por el estudio y conocimiento de las cuestiones que interesan al entorno.

**ÁREAS DE MEJORA**

- Reconocimientos explícitos recibidos por el centro.
- Quejas realizadas por personas e instituciones del entorno.

**CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE****PUNTOS FUERTES****- Gestión de los resultados del equipo directivo.**

Implantación de los fines y valores del centro en la gestión del equipo directivo.

**- Resultados en la planificación y estrategia.**

Revisión y actualización de la planificación y estrategia del centro en función de los análisis, de los resultados de las prácticas de mejora del centro.

**- El grado de cumplimiento de las programaciones didácticas es el fijado.**

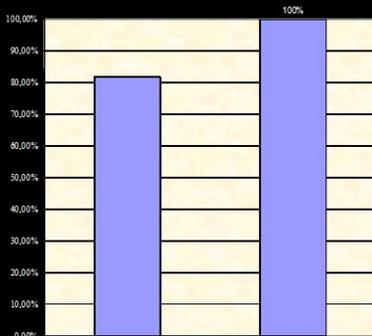
**- El funcionamiento del Departamento de Orientación y de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica ha llevado a conseguir los objetivos previstos.**

**- Se han conseguido los objetivos previstos en los proyectos institucionales.**

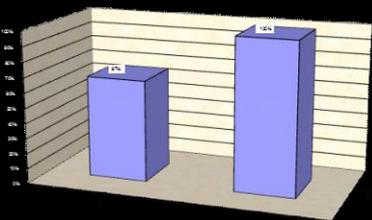
**ÁREAS DE MEJORA**

- Se han conseguido los objetivos referentes a la gestión, control y ejecución del presupuesto.
  - Se han conseguido los objetivos referentes a la gestión de las colaboraciones externas.
- Procesos clave: Organización del centro.
- Se han conseguido los objetivos referentes a la gestión del material y equipamiento.
- Evoluciona favorablemente la tasa de alumnos con evaluación positiva.

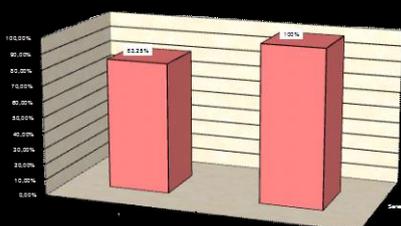
7. RESULTADOS EN EL PERSONAL.



8. RESULTADOS EN EL ENTORNO DEL CENTRO EDUCATIVO



9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO



## 2.1.4. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN Y ÁREAS DE MEJORA SELECCIONADAS <sup>14</sup>

Basándonos en los criterios de viabilidad, urgencia, trascendencia, objetividad y utilidad hemos optado por la metodología de priorización basada en matrices de criterios.

La matriz de criterios o Priorización que hemos elaborado es una herramienta para evaluar opciones basándose en una determinada serie de criterios explícitos que el Equipo de Calidad del Centro, asesorado por el Área de Programas de la Dirección Provincial, ha decidido que es importante para tomar una decisión adecuada y aceptable.

La matriz que aparece a continuación muestra las opciones a priorizar (Áreas de Mejora) y los criterios para tomar la decisión en las columnas. Después se clasifica cada Área de Mejora de acuerdo con las diversas opiniones de los miembros del Equipo, los cuales hemos consensuado la siguiente escala de valoración:

1. Nada de acuerdo
2. Bastante en desacuerdo
3. De acuerdo
4. Bastante de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ÁREAS DE MEJORA CONSTATADAS	CRITERIOS					TOTAL VALORACIÓN
	VIABILIDAD	URGENCIA	TRANSCENDENCIA	OBJETIVIDAD	UTILIDAD	
Se producen bajas voluntarias de los alumnos. <b>Criterio 6.b.</b>	4	5	5	5	5	24
Se hace un seguimiento de las prestaciones de los distintos servicios del centro, de la atención prestada a los usuarios para determinar los niveles de satisfacción con los servicios. <b>Criterio 5.e.</b>	5	5	4	4	4	22
Se verifica que los cambios introducidos en los procesos posibilitan los resultados previstos. <b>Criterio 5.b.</b>	5	4	4	4	4	21
Se establecen claramente objetivos de rendimiento y se implantan sistemas de medición de los procesos. <b>Criterio 5.a.</b>	5	5	5	5	5	25
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

Una vez priorizadas todas las áreas de mejora constatadas del centro, atendiendo a los criterios y subcriterios que establece la metodología EFQM (Anexo III), como se observa que la puntuación más alta corresponde al criterio 5 PROCESOS, y todos sus subcriterios, se ha decidido que el Plan de Mejora a abordar sea **“GESTIÓN POR PROCESOS DERIVADOS DEL MODELO EFQM”**

Tanto la elección de las áreas de mejora como todas las cuestiones que tengan relación con la mejora del centro y por supuesto de la mejora de la calidad, se efectúan siguiendo rigurosamente el proceso que ha implantado el centro para tal fin. Este proceso denominado Gestión de la Calidad lo hemos considerado un Proceso Estratégico por su relación con otros procesos y procedimientos, así como la implicación que tiene en los resultados percibidos por los beneficiarios del servicio educativo. (Anexo IV)

## 2.2. DISEÑO DEL PLAN

### OBJETIVOS

1. Formar a un número determinado de profesores del centro en "Gestión por procesos" y "Autoevaluación: Metodología PERFIL V.5.0"
2. Informar a todo el claustro de profesores de la formación y posterior implantación del nuevo sistema de gestión
3. Conocer La repercusión que tiene el nuevo sistema de gestión en los procesos que tiene establecidos el centro
4. Desarrollar e implantar un mapa de procesos que permita identificarlos.
5. Tener un plan de actuación estipulado y claro para desarrollar e implantar los procesos en el centro.
6. Conocer los procesos estratégicos, clave y soporte del Centro.
7. Implantar la mayoría de los procesos clave del centro.
8. Desarrollar procedimientos de actuación que complementen los procesos y que permitan revisarlos continuamente.
9. Intentar que la cultura del nuevo sistema de gestión forme parte de nuestro quehacer diario.
10. Mejorar los canales de información y comunicación, concienciándonos de su poder para Mejorar los procesos.
11. Fomentar la participación directa de la comunidad educativa en la evaluación de programas de calidad.
12. Implicar a todos los miembros de la Comunidad Educativa en la Gestión por procesos, haciendo que participen en la elaboración y evaluación de los procesos y procedimientos que se establezcan en el centro.
13. Deseo de que este Plan de Mejora nos sirva de puente a futuras experiencias de calidad, de manera que ésta sea una constante en nuestra comunidad educativa.
14. Consolidar en el colegio una cultura de mejora continua.

### INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS FIJADOS

Grado de participación del profesorado en las sesiones de formación.  
 Grado de implicación del profesorado del colegio en el desarrollo del plan.  
 Grado de evaluación de las sesiones de formación.  
 Grado de satisfacción del profesorado.  
 Nivel de satisfacción de los formadores y responsables del CFIE en lo referente al trabajo del centro  
 Grado de satisfacción de la comunidad educativa

#### De Objetivos (Resultados)

A través de cuestionarios para alumnos y profesores  
 El Centro cuenta con un Mapa de Procesos implantado.  
 Mejora la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.  
 Aparecen nuevos procedimientos para sistematizar actuaciones.  
 Conocimiento de los diferentes procesos  
 Ilusión, constancia y responsabilidad por nuestra parte en el proyecto iniciado.  
 Grado de implicación en el Nuevo sistema de gestión por parte de la Comunidad Educativa.  
 Número de profesores que Aplican los nuevos procedimientos y procesos establecidos.  
 Análisis, por parte del equipo de calidad, de los procesos que son mejorables.

#### De Proceso

Encuestas y entrevistas sistematizadas a los miembros de la comunidad educativa  
 Porcentaje de profesores que se comprometen con el nuevo sistema de gestión  
 Indicadores de evaluación de cada proceso.  
 Grado de desarrollo del sistema de gestión (nivel1, nivel2, nivel3 etc.).  
 Revisión periódica de los indicadores de evaluación, con el objeto de introducir las correcciones necesarias  
 Número de procedimientos sistematizados en cada proceso  
 Nivel de conocimiento por parte de los miembros de la Comunidad Educativa del nuevo sistema de gestión.

### 3. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DE CALIDAD

#### 3.1. METODOLOGÍA

En principio, dado el Plan de Mejora que pretendíamos abordar, el primer paso ha sido la formación de tres profesores en Gestión por Procesos. De esta formación se aborda un cambio profundo en la forma de gestionar los Planes de Mejora y todo lo que se deriva de las actuaciones que lleva a cabo el centro en lo que se refiere a calidad de su servicio. Este cambio consiste en la implantación del Mapa de Procesos del Centro y del Proceso Estratégico Gestión de la Calidad el cual lleva implícito un procedimiento de elaboración de los Planes de Mejora.

De la implantación de este proceso surgen herramientas novedosas para desarrollar el plan de mejora, efectuar una planificación y seguimiento (diagramas de Gantt) y para su posterior evaluación (sistematización de los procedimientos de evaluación de la satisfacción – Encuestas).

Esta nueva metodología de trabajo se asume lentamente, tanto por lo novedoso como por lo complicado de determinadas herramientas, sobre todo los soportes informáticos utilizados; sin embargo se aprecia una motivación superior del Equipo de Calidad al afrontar algo tan innovador.

#### 3.2. DESPLIEGUE DE LA EXPERIENCIA DE CALIDAD

La Gestión por Procesos es fundamental dentro del modelo EFQM. Dado que todos los criterios, tanto los agentes como los resultado, se relacionan en mayor o menor medida con los procesos establecidos, hemos querido relacionar los procesos del centro, ya estén implantados o en proceso de implantación, con todos los criterios que establece la metodología EFQM.

Para abordar este trabajo nos hemos basado en la lectura horizontal del modelo EFQM. Dentro de esta lectura subyacen todo un conjunto de cuestiones a lo largo de todo el modelo y que denominamos EJES TRANSVERSALES.

Los ejes transversales nos indican que al poner en marcha acciones de mejora o al analizar los distintos procesos del Centro, incidiremos casi con total seguridad sobre más de un subcriterio.

De esta forma nos hemos planteado el eje transversal METODOLOGÍA DE LOS PROCESOS y estas son las relaciones con los distintos subcriterios:

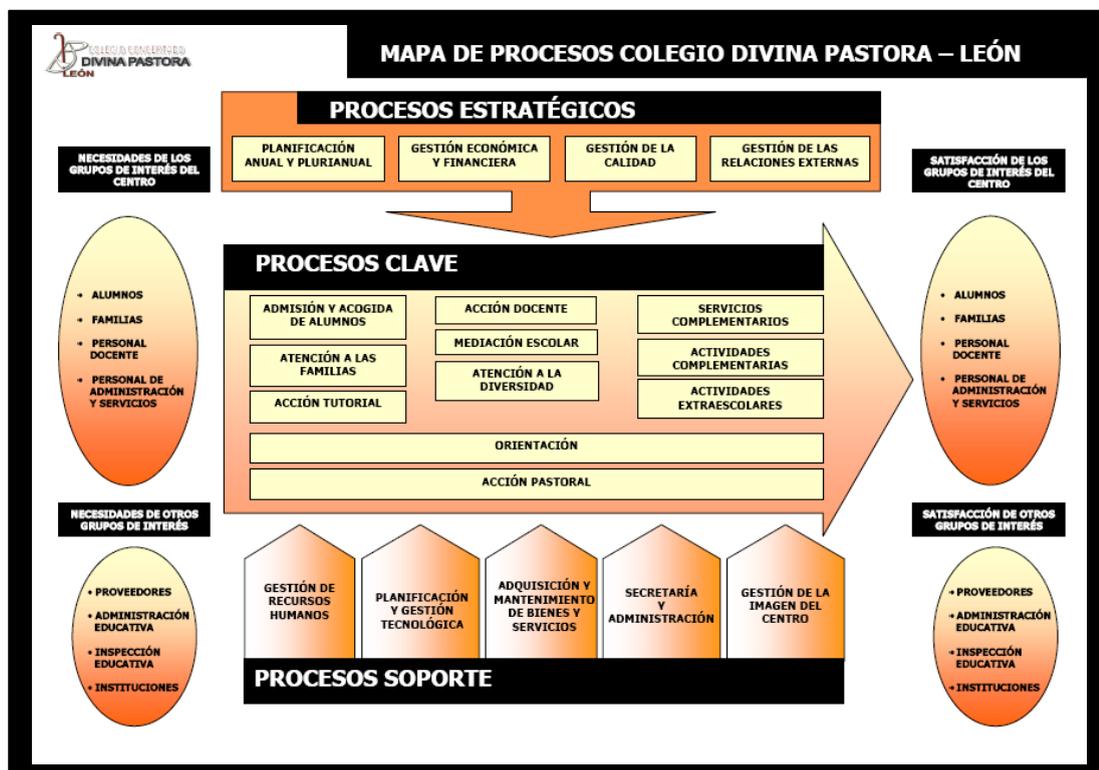
Eje Transversal	Dinámica interna entre subcriterios
> Metodología de Procesos	<p>1b - Desarrollo de un sistema para gestionar los procesos y asignarles propietarios, como parte del sistema de gestión.</p> <p>2d - Identificar y desarrollar el esquema de procesos clave.</p> <p>5a - Descripción del sistema para diseñar y gestionar procesos.</p> <p>5b - Descripción del sistema para mejorar procesos.</p> <p>6, 7, 8 y 9 - Medición de la eficacia de los procesos.</p>

(ANEXO V)

**CRITERIO 1. LIDERAZGO**

**SUBCRITERIO 1.B. implicación personal del equipo directivo y de los otros responsables para garantizar el desarrollo e implantación de los Procesos en el Centro. Desarrollo de un sistema para gestionar los procesos y asignarles propietarios como parte del sistema de gestión**

Para tal fin el centro, a través del Equipo Directivo en coordinación con el Equipo de Calidad ha desarrollado el siguiente Mapa de Procesos:



De los 20 procesos que aparecen en el Mapa se encuentran diseñados los siguientes: **Estratégicos: Planificación anual y plurianual, Gestión de la calidad, Gestión de las relaciones externas.**

**Clave: Acción Docente, Atención a las familias, Gestión de las actividades complementarias y extraescolares, Orientación, Acción Pastoral, Acción tutorial, Atención a la diversidad.**

**SopORTE: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de la imagen del Centro**

De estos procesos se encuentran totalmente implantados en este curso: Planificación anual y plurianual, Gestión de la calidad y Acción docente, estando el resto en proceso de implantación durante este curso e inicio del curso que viene.

Los procesos que no se encuentran diseñados están planificados que se desarrollen antes de acabar este curso, con el fin de implantar todos a lo largo del curso siguiente.

**CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

**SUBCRITERIO 2.B. La planificación y la estrategia se basan en la información procedente del análisis y de las mediciones que realiza el centro sobre sus resultados y sobre el proceso de aprendizaje del personal, propio de las prácticas de mejora. Identificación y desarrollo del esquema de procesos clave.**

La política y estrategia del centro tanto en el apartado académico como en lo que se refiere a lo económico-financiero y gestión de la imagen, se desarrolla de acuerdo con los procesos estratégicos. De éstos, se definen los procesos clave que se complementan con su propia evaluación, así se retroalimenta el sistema. Todos los procesos contienen indicadores de medición que permiten su revisión, como parte de la mejora continua.

PE01 PLANIFICACIÓN ANUAL Y PLURIANUAL

ACTIVIDAD	QUIÉN	CÓMO	CUÁNDO
COORDINACIÓN del equipo directivo	Director General	Reunión general de planificación	Junio - Marzo
COORDINACIÓN del equipo directivo	Equipo Directivo	Reunión general de planificación	Agosto - Enero
INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA	Equipo Directivo	Información a profesores, información a alumnos, información a las familias	Seminarios, Zapping, Charlas
EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN	Equipo Directivo	Análisis de la información y actuaciones derivadas	Fineal de curso

PE04 GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACTIVIDAD	QUIÉN	CÓMO	CUÁNDO
PLANIFICACIÓN ANUAL Y PLURIANUAL	Equipo Directivo	Planificación	A lo largo del curso
GESTIÓN DE LAS RELACIONES EXTERNAS	Equipo de Mejora	Calidad de Profesores	A lo largo del curso
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Equipo de Mejora	Asignación de los profesores	A lo largo del curso
PLANIFICACIÓN ANUAL Y PLURIANUAL	Equipo de Mejora	Análisis de la Autocorrección y del Plan de Mejora	Fineal de curso

CRITERIO 3. PERSONAS

Dentro de nuestro sistema de gestión por procesos pretendemos que el criterio PERSONAS tenga total relación con el proceso clave ACCIÓN DOCENTE, dado que la mayoría de las personas que trabajan en el centro son docentes, y con el proceso soporte GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Dentro del proceso acción docente hemos establecido un procedimiento de actuación que permite promover a través de la motivación y la responsabilidad la formación continua del personal, así como la evaluación de la misma.

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

El centro ha diseñado un proceso estratégico que tiene total relación con este criterio. Es más hemos elaborado este proceso teniendo en cuenta el criterio 4 de la metodología EFQM. Este proceso diseñado y en proceso de implantación es GESTIÓN DE LAS RELACIONES EXTERNAS. Este proceso va a servir de base al proceso soporte GESTIÓN DE LA IMAGEN y en ellos se desarrollarán procedimientos de actuación que permitan proyectar el Colegio hacia el exterior, en forma de relaciones y alianzas con terceros, como es el procedimiento desarrollado para comunicar las actuaciones más significativas que realiza el centro: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN. (Anexo IV)

CRITERIO 5. PROCESOS

El centro ha diseñado el mapa de procesos clave necesarios para llevar a cabo la planificación y la estrategia del centro. Este Mapa de Procesos incluye tanto los procesos estratégicos como los clave y soporte.

La implantación del sistema de gestión por procesos en el centro no ha sido total, puesto que este es el primer año que abordamos tal situación, pero el nivel que se está alcanzando de conocimiento es suficientemente alto como para diseñar la gran mayoría de los procesos este curso e irlos implantando poco a poco en el centro.

Existen varios procesos diseñados, como aparece en el Anexo IV, si bien su implantación total se encuentra supeditada a nuevas revisiones de los mismos. El proceso que se encuentra totalmente implantado en principio, a la espera de que sus indicadores de rendimiento den sus frutos es el de Gestión de la Calidad.

Puesto que el Plan de Mejora que se desarrolla este año es concretamente este sistema de gestión, desde el equipo de calidad se ha acordado la implantación de este proceso, designando responsables, indicadores, así como procedimientos sencillos, tal y como se ha explicitado a lo largo de esta memoria

CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO

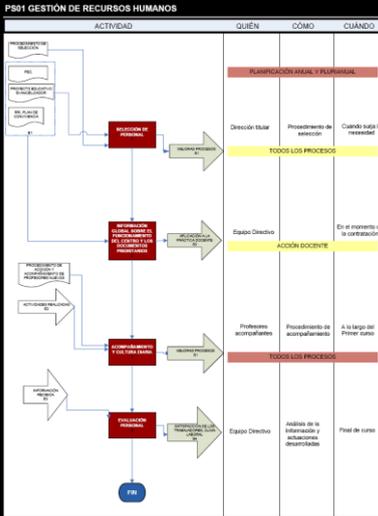
Una vez implantado, el sistema de gestión por procesos va a permitir visualizar claramente los resultados en los usuarios. Va a permitir que los profesores del centro tengan totalmente asumida la nueva cultura de gestión a través del análisis y desarrollo de procedimientos que están establecidos en el centro. Estos procedimientos, que se incluyen dentro del proceso clave ACCIÓN DOCENTE, van a complementarlo y van a ser indicadores de percepción y tendencia de la actividad docente. Se encuentran en proceso de elaboración otra serie de procedimientos que van a permitir cubrir la totalidad de los resultados de TODOS los usuarios del servicio educativo, con el fin de establecer tendencias con el paso del tiempo.

El procedimiento del que hablamos, totalmente consolidado en el centro, es el que evalúa las capacidades de los alumnos todos los años, y se relaciona con las capacidades de los alumnos de otros Colegios Divina Pastora de España. (Anexo VI: Pruebas de capacidades).

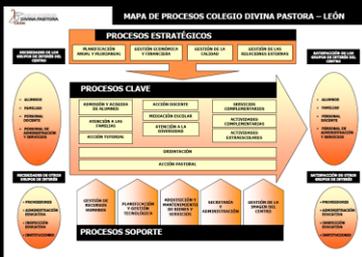
Estas Pruebas de capacidades evalúan tanto a los alumnos, como usuarios del servicio, como a los profesores les animan a intentar mejorar los resultados académicos.

También las encuestas de satisfacción de alumnos y familias se están sistematizando en el centro según establecen los criterios resultado.

(Anexo VII: Encuestas de satisfacción criterios resultado)



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. Page: 1 of 2. Revision: none 09. Fecha: mayo 08. Includes objectives, scope, references, and development sections.



ENCUESTARIO PARA LOS ALUMNOS COLEGIO DIVINA PASTORA. EFQM. Includes a list of 17 questions and a table for recording responses.

ENCUESTARIO PARA LAS FAMILIAS COLEGIO DIVINA PASTORA. EFQM. Includes a list of 17 questions and a table for recording responses.

**CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

El Centro dispone de instrumentos de medición de la satisfacción en el personal, de la motivación y del rendimiento. Estos instrumentos, que se están sistematizando, a través de procedimientos de actuación (incluidos en el proceso de **PLANIFICACIÓN ANUAL Y PLURIANUAL**), son encuestas de satisfacción, sobre clima laboral, motivación y rendimiento. Para establecer una medición objetiva de los resultados en las personas debemos establecer tendencias. Dentro del proceso **ACCIÓN DOCENTE** se incluyen procedimientos de evaluación de la práctica docente a través de análisis de los resultados anuales de los alumnos e incluyendo mejoras en la práctica docente en la planificación del curso siguiente.

(Anexo VII: Encuestas de satisfacción criterios resultado)

**QUESTIONARIO PARA PROFESORES**  
COLEGIO DIVINA PASTORA

**CRITERIO 7. RESULTADOS DEL PERSONAL.**

Este cuestionario está orientado a conocer cuál es la percepción del centro en relación con el personal que lo integra.

A continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la siguiente escala:

En Desacuerdo	De Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

- ¿Te sientes orgulloso de las acciones (organizativas, del centro, clase social, procesos de enseñanza-aprendizaje, motivación de los alumnos, asistencia y demás) del centro? 1 2 3 4
- ¿Participas en las planes de mejora del centro? 1 2 3 4
- ¿Asumes las responsabilidades individuales recomendadas? 1 2 3 4
- ¿Presentas iniciativas que mejoran las acciones en la escuela del centro? 1 2 3 4
- ¿Te sientes motivado de trabajar en esta escuela? 1 2 3 4
- ¿Crees que la carga de trabajo es adecuada y razonable? 1 2 3 4
- ¿Puedes trabajar con los resultados obtenidos en la escuela? 1 2 3 4
- ¿Participas en los diferentes proyectos y planes del centro educativo? 1 2 3 4
- ¿Asumes proactivamente los planes de formación en la comunidad de las escuelas del centro? 1 2 3 4
- ¿Participas en los diferentes equipos de trabajo en el centro? 1 2 3 4
- ¿Aprecias las propuestas realizadas por los diferentes grupos de trabajo del centro educativo? 1 2 3 4
- ¿Consideras que el ambiente del personal del centro es agradable? 1 2 3 4
- ¿Consideras que el ambiente de trabajo es adecuado? 1 2 3 4
- ¿Consideras que la motivación de los profesores en el centro es adecuada? 1 2 3 4
- ¿Cree que el personal en relación educativa? 1 2 3 4

**CRITERIO 8. RESULTADOS EN EL ENTORNO**

Con el fin de valorar los resultados en el entorno del centro educativo, pretendemos sistematizar las encuestas de percepción exterior del centro por parte de las familias de nuestros alumnos, incluyéndolas como procedimiento fundamental dentro del proceso estratégico **GESTIÓN DE LAS RELACIONES EXTERNAS**, el cual está en proceso de elaboración e implantación de cara al curso 08/09.

Estos cuestionarios están orientados a conocer cuál es la percepción de las familias sobre el impacto del centro en la sociedad. Se han recogido aspectos tales como el reconocimiento de la labor del centro en su barrio o localidad, preocupación del centro por el entorno o por insertarse en el medio social del que forma parte. La información obtenida resultará valiosa para elaborar planes de mejora en las áreas correspondientes

**CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE**

Para valorar los resultados clave del centro el centro sistematizará encuestas de satisfacción y evaluación. Los cuestionarios están orientado a conocer cuál es la percepción del alumnado y las familias sobre los resultados del centro, su grado de satisfacción y su nivel de implicación en el proceso enseñanza-aprendizaje. La información obtenida resultará valiosa para elaborar planes de mejora en las áreas correspondientes. Esta valoración se incluye como una entrada primordial en la mayoría de los procesos clave del centro, y por supuesto dentro de los estratégicos dado que, esta información es del todo valiosa para valorar el impacto de la Misión y Visión del Colegio a lo largo del tiempo.

**QUESTIONARIO PARA LAS FAMILIAS**  
COLEGIO DIVINA PASTORA

**EFQM**

**Criterio 8. RESULTADOS EN EL ENTORNO DEL CENTRO EDUCATIVO**

Este cuestionario está orientado a conocer cuál es la percepción de las familias sobre el impacto del centro en la sociedad.

Se han recogido aspectos tales como el reconocimiento de la labor del centro en su barrio o localidad, preocupación del centro por el entorno o por insertarse en el medio social del que forma parte. La información obtenida resultará valiosa para elaborar planes de mejora en las áreas correspondientes

A continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la propia experiencia y teniendo en cuenta la siguiente escala:

En Desacuerdo	De Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

- El centro obtiene en la mejora de la zona en la que se encuentra relacionado 1 2 3 4
- La dirección del centro tiene buenas relaciones con las instituciones cercanas al centro. 1 2 3 4
- El centro obtiene en actividades culturales de la zona 1 2 3 4
- El centro obtiene con las familias y las instituciones para evitar que falten a clases los alumnos. 1 2 3 4
- El centro promueve el conocimiento del alumnado a la cultura local y regional. 1 2 3 4
- El centro participa en actividades conjuntas con otros centros de la zona. 1 2 3 4
- El centro ayuda en acciones de asistencia o colaboración comunitaria. 1 2 3 4
- El centro se implica para que mejore el nivel educativo y formativo de la zona. 1 2 3 4
- El centro ofrece actividades fuera del horario lectivo. 1 2 3 4
- El centro facilita la utilización de sus instalaciones durante los fines de semana. 1 2 3 4
- El centro se preocupa por mejorar el medio ambiente. 1 2 3 4

**QUESTIONARIO PARA LOS ALUMNOS**  
COLEGIO DIVINA PASTORA

**EFQM**

**Criterio 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO**

Este cuestionario está orientado a conocer cuál es la percepción del alumnado sobre los resultados del centro y su grado de satisfacción. La información obtenida resultará valiosa para elaborar planes de mejora en las áreas correspondientes.

A continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la propia experiencia y teniendo en cuenta la siguiente escala:

En Desacuerdo	De Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

- Lo que he aprendido me será útil en el futuro. 1 2 3 4
- El centro ha elaborado un informe con mis resultados al final de curso. 1 2 3 4
- El profesor ha trabajado con regularidad en su punto de trabajo y ha cumplido el contenido escolar. 1 2 3 4
- El grupo de profesores ha sido puntual en el horario de sus clases. 1 2 3 4
- El centro ha controlado las faltas de asistencia de los alumnos y las sanciones. 1 2 3 4
- El centro ha organizado bien la entrada y la salida diaria de los alumnos. 1 2 3 4
- El centro se ha preocupado porque los nuevos alumnos se hayan integrado bien con sus compañeros y con los profesores. 1 2 3 4
- Ensayo de acuerdo con el funcionamiento del comedor. 1 2 3 4
- Ensayo de acuerdo con el funcionamiento de las actividades extracurriculares. 1 2 3 4
- Si pudiera elegir centro, elegiría este. 1 2 3 4

**QUESTIONARIO PARA LAS FAMILIAS**  
COLEGIO DIVINA PASTORA

**EFQM**

**Criterio 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO**

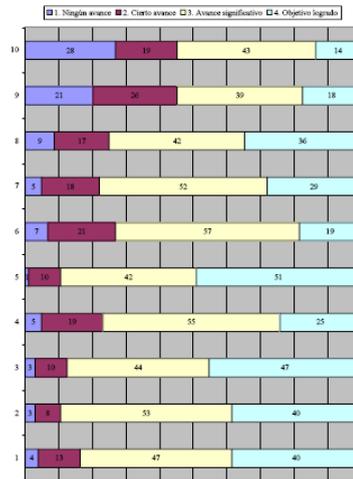
Este cuestionario está orientado a conocer cuál es la percepción de las familias sobre los resultados del centro y su implicación en el mismo. La información obtenida resultará valiosa para elaborar planes de mejora en las áreas correspondientes.

A continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con la propia experiencia y teniendo en cuenta la siguiente escala:

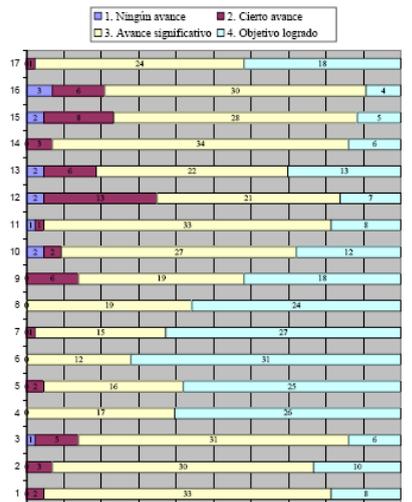
En Desacuerdo	De Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

- La oferta educativa del centro ha sido adecuada. 1 2 3 4
- Los alumnos han obtenido buenos resultados escolares al finalizar el curso. 1 2 3 4
- Los alumnos que han continuado sus estudios en otros centros educativos han logrado con éxito el aprendizaje. 1 2 3 4
- Lo que he aprendido me será útil en el futuro. 1 2 3 4
- El centro me ha entregado un informe con los resultados de nuestro hijo al final del curso. 1 2 3 4
- El profesorado ha trabajado con regularidad en su punto de trabajo y ha cumplido el contenido escolar. 1 2 3 4
- El profesorado ha sido puntual en el horario de sus clases. 1 2 3 4
- El centro ha controlado las faltas de asistencia de los alumnos y las sanciones. 1 2 3 4
- El centro ha organizado bien la entrada y la salida diaria de los alumnos. 1 2 3 4
- El centro se ha preocupado porque los nuevos alumnos se hayan integrado bien con sus compañeros y con el profesorado. 1 2 3 4
- Ensayo de acuerdo con la manera de organizar el comedor. 1 2 3 4
- Ensayo de acuerdo con la manera de organizar las actividades extracurriculares. 1 2 3 4
- Ensayo de acuerdo con la manera de organizar las actividades complementarias (Cine, teatro, danza, actividades, visitas...). 1 2 3 4
- El Equipo Directivo ha respondido bien la distribución de las clases y horarios. 1 2 3 4
- El Equipo Directivo ha respondido bien las instalaciones del centro. 1 2 3 4
- El centro ha ampliado bien los medios económicos disponibles. 1 2 3 4
- Si tuviera que volver a elegir centro, elegiría este. 1 2 3 4

**CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO. ALUMNOS.**

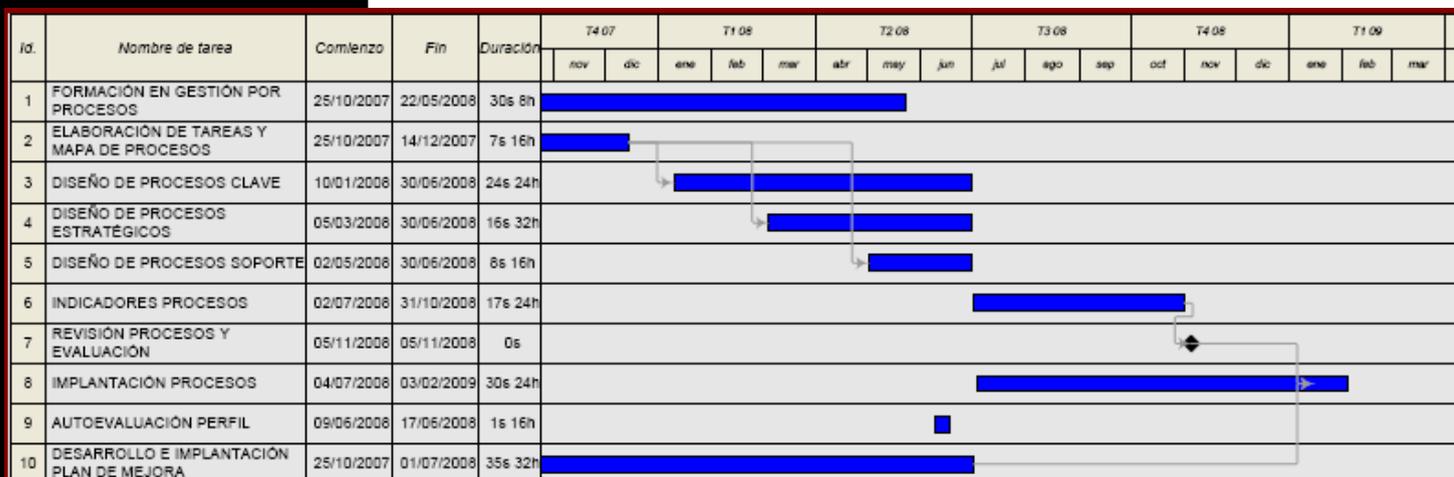


**CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO. FAMILIAS.**



### 3.2.1. ACTIVIDADES, TEMPORALIZACIÓN Y RESPONSABLES

#### 1. DIAGRAMA GANTT DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO



#### 2. DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN

ACTUACIONES	INDICADORES	RESPONSABLES
Formación en gestión por procesos	Nº de asistentes a cada sesión de formación. Nº de consultas al responsable de formación Aprovechamiento del curso	CFIE Equipo directivo Equipo Directivo
Elaboración de tareas y Mapa de Procesos	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Elaboración de materiales Número de consultas a formadores	Equipo de mejora Equipo Directivo
Diseño de Procesos Clave	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Elaboración de los procesos Número de consultas a formadores	Equipo directivo Equipo de mejora Departamentos
Diseño de Procesos Estratégicos	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Elaboración de los procesos Número de consultas a formadores	Equipo directivo Equipo de mejora
Diseño de Procesos Soporte	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Elaboración de los procesos Número de consultas a formadores	Equipo directivo Equipo de mejora
Diseño de indicadores de procesos	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Número de indicadores establecidos	Equipo directivo Equipo de mejora
Revisión de los procesos y evaluación	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Número de correcciones de los formadores	Equipo directivo Equipo de mejora
Implantación de Procesos	Número de sesiones realizadas Aprovechamiento de las sesiones Número de procesos implantados	Equipo directivo Equipo de mejora
Autoevaluación PERFIL v.5.0.	Número de sesiones realizadas Número de correcciones de los formadores Puntuación Autoevaluación	Equipo directivo Equipo de mejora
Uso de las TICS y de nuestra página web: <a href="http://www.colegiodivinapastora.com">www.colegiodivinapastora.com</a>	Incorporación y uso de las TICS en la formación y divulgación del Plan de Mejora	Equipo de mejora
Desarrollo e Implantación Plan de Mejora	Nº consultas sobre el plan Grado de conocimiento del plan (comunidad educativa)	Equipo directivo Equipo de mejora

### 3.3. ASESORAMIENTO Y APOYO EXTERNO

Desde el comienzo del Plan de Mejora, nos hemos adaptado a los recursos con los que disponía el centro, tanto materiales, como humanos en la planificación y desarrollo de las diversas actividades, y así, hemos hecho uso de ellos al estar siempre a nuestra disposición.

La sala de Reunión del Equipo de Mejora ha sido siempre el despacho de la dirección pedagógica de secundaria, contando siempre con otras salas cuando hacíamos subgrupos de trabajo. La asignación desde el comienzo de la formación en el modelo EFQM de estos espacios, evitó pérdidas de tiempo al comienzo de cada sesión.

Las nuevas tecnologías con las que el colegio está dotado también han estado presentes en nuestro trabajo diario: la instalación de los ordenadores en red nos ha permitido pasar realizar el protocolo, los materiales y documentos para la elaboración y diseño de los Procesos y la memoria del Plan de Mejora. Los ordenadores portátiles y el cañón nos han posibilitado poner en común en una de las salas de audiovisuales del colegio el trabajo realizado. Las salas de informática ha favorecido el trabajo en equipo...

También hemos recibido un gran apoyo en cuanto a recursos humanos se refiere, ya que además del Equipo de Mejora, impulsor del proyecto, la ayuda del resto del profesorado y el Equipo Directivo, ha estado en todo momento presente.

En cuanto a colaboración externa, hemos recibido toda la ayuda solicitada tanto al CFIE, al Área de Programas Educativos e Inspección Educativa ayuda sin la cual este proyecto no se habría hecho realidad, y por supuesto la empresa formadora ZITEC, que nos ha efectuado un seguimiento exhaustivo en el desarrollo de los procesos del centro, asesorándonos en todo momento que ha sido necesario.

ID	Nombre de tarea	Comienzo	Fin	Progreso
1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/07	01/10/07	100%
2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/07	01/11/07	100%
3	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/07	01/12/07	100%
4	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/07	01/01/08	100%
5	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/08	01/02/08	100%
6	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/08	01/03/08	100%
7	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/08	01/04/08	100%
8	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/08	01/05/08	100%
9	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/08	01/06/08	100%
10	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/08	01/07/08	100%
11	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/08	01/08/08	100%
12	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/08	01/09/08	100%
13	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/08	01/10/08	100%
14	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/08	01/11/08	100%
15	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/08	01/12/08	100%
16	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/08	01/01/09	100%
17	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/09	01/02/09	100%
18	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/09	01/03/09	100%
19	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/09	01/04/09	100%
20	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/09	01/05/09	100%
21	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/09	01/06/09	100%
22	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/09	01/07/09	100%
23	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/09	01/08/09	100%
24	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/09	01/09/09	100%
25	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/09	01/10/09	100%
26	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/09	01/11/09	100%
27	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/09	01/12/09	100%
28	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/09	01/01/10	100%
29	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/10	01/02/10	100%
30	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/10	01/03/10	100%
31	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/10	01/04/10	100%
32	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/10	01/05/10	100%
33	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/10	01/06/10	100%
34	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/10	01/07/10	100%
35	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/10	01/08/10	100%
36	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/10	01/09/10	100%
37	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/10	01/10/10	100%
38	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/10	01/11/10	100%
39	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/10	01/12/10	100%
40	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/10	01/01/11	100%
41	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/11	01/02/11	100%
42	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/11	01/03/11	100%
43	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/11	01/04/11	100%
44	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/11	01/05/11	100%
45	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/11	01/06/11	100%
46	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/11	01/07/11	100%
47	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/11	01/08/11	100%
48	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/11	01/09/11	100%
49	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/11	01/10/11	100%
50	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/11	01/11/11	100%
51	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/11	01/12/11	100%
52	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/11	01/01/12	100%
53	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/12	01/02/12	100%
54	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/12	01/03/12	100%
55	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/12	01/04/12	100%
56	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/12	01/05/12	100%
57	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/12	01/06/12	100%
58	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/12	01/07/12	100%
59	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/12	01/08/12	100%
60	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/12	01/09/12	100%
61	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/12	01/10/12	100%
62	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/12	01/11/12	100%
63	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/12	01/12/12	100%
64	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/12	01/01/13	100%
65	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/13	01/02/13	100%
66	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/13	01/03/13	100%
67	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/13	01/04/13	100%
68	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/13	01/05/13	100%
69	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/13	01/06/13	100%
70	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/13	01/07/13	100%
71	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/13	01/08/13	100%
72	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/13	01/09/13	100%
73	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/13	01/10/13	100%
74	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/13	01/11/13	100%
75	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/13	01/12/13	100%
76	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/13	01/01/14	100%
77	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/14	01/02/14	100%
78	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/14	01/03/14	100%
79	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/14	01/04/14	100%
80	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/14	01/05/14	100%
81	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/14	01/06/14	100%
82	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/14	01/07/14	100%
83	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/14	01/08/14	100%
84	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/14	01/09/14	100%
85	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/14	01/10/14	100%
86	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/14	01/11/14	100%
87	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/14	01/12/14	100%
88	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/14	01/01/15	100%
89	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/01/15	01/02/15	100%
90	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/02/15	01/03/15	100%
91	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/03/15	01/04/15	100%
92	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/04/15	01/05/15	100%
93	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/05/15	01/06/15	100%
94	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/06/15	01/07/15	100%
95	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/07/15	01/08/15	100%
96	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/08/15	01/09/15	100%
97	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/09/15	01/10/15	100%
98	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/10/15	01/11/15	100%
99	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/11/15	01/12/15	100%
100	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	01/12/15	01/01/16	100%

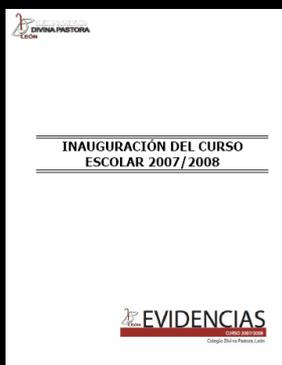
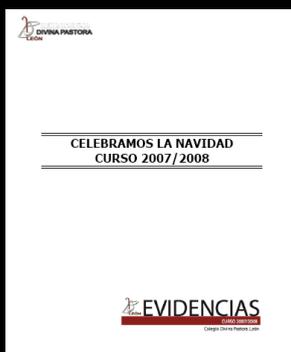
## 4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 4.1. SEGUIMIENTO

Una de las cuestiones en las más se nota la gestión por procesos en el centro es en la nueva forma de trabajo, en principio del Equipo Directivo y del Equipo de Mejora. El primer instrumento innovador que se ha introducido ha sido el grafo GANTT de seguimiento, como planificador de tareas, priorización de las mismas y seguimiento, así como su grado de cumplimiento. Nuestro diagrama GANTT lo hemos dividido en trimestres, dado que son los periodos naturales que se establecen en un centro educativo, y las actividades que se realizan siguen esta temporalización. Las tareas que hemos seleccionado se corresponden con todas las actividades que el centro ha dedicado a la gestión por procesos este curso, así como la aplicación de una nueva autoevaluación con la herramienta PERFIL y la comunicación de las experiencias de calidad, incluidas en la página web del centro.

La metodología seguida para la interpretación del grafo es muy sencilla. El establecimiento de tareas viene dado por las actividades a desarrollar en el centro durante un curso escolar, divididas en trimestres y decidido según el proceso de planificación anual y plurianual. Cada vez que finaliza una tarea se comprueba si está totalmente desarrollada, con el fin de revisar las posibles desviaciones que puedan surgir.

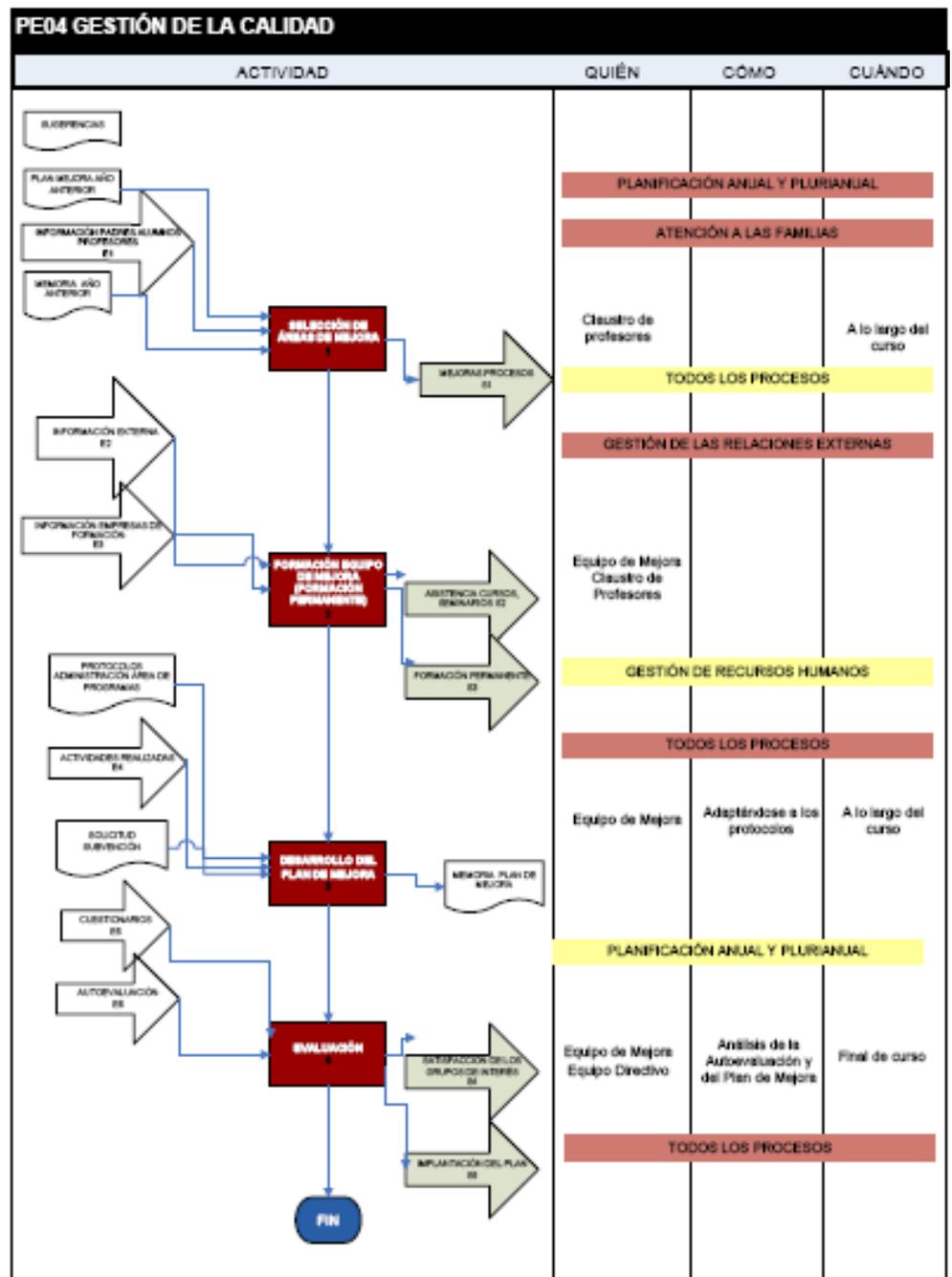
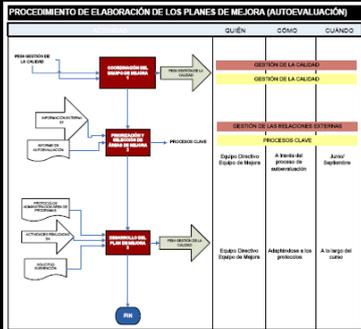
De esta forma el propio sistema comienza a preevaluar el plan del año, así como las determinadas actividades que se realizan y su impacto en los resultados clave del centro. Todas estas actuaciones quedan registradas en las actas de las reuniones que mantiene, tanto el Equipo de Mejora como el Equipo Directivo para tal fin. Existe un formato estándar de acta de la que todo el colegio dispone para evidenciar las actividades y establecer un seguimiento de las mismas. Durante este curso se han desarrollado evidencias de las actividades que se han considerado más significativas (actividades totalmente consolidadas en el Colegio: Inauguración del curso escolar, celebramos la navidad, Celebración de la Paz, Intercambio con Fancia), se ha efectuado un seguimiento de las mismas y se han evaluado proponiendo indicadores y propuestas de mejora de las mismas. (Anexo VIII: EVIDENCIA INAUGURACIÓN DE CURSO).



## 4.2. EVALUACIÓN

En cuanto a los responsables de la evaluación del plan, cada una de las actividades del mismo ha tenido una doble evaluación interna. Primeramente, el responsable o responsables de cada una de ellas ha emitido un informe evaluando su propia actividad en lo referente al cumplimiento de objetivos, logro de resultados y desarrollo del proceso, informe que ha sido posteriormente revisado por el equipo de mejora. En el segundo trimestre, Los responsables del equipo de apoyo y seguimiento de la Dirección Provincial de Educación realizaron una evaluación intermedia visitando el colegio para comprobar cómo iba el plan. Ahora, la presente memoria que nos sirve de autoevaluación, pasará una posterior evaluación externa de la Comisión Provincial de Mejora.

Si nos referimos a tiempos programados, hemos ido evaluando las actividades realizadas en nuestras sesiones mensuales, como ya hemos reflejado en el diagrama de seguimiento, para realizar después trimestralmente una evaluación del plan en su totalidad. Todo ello lo realizamos intentando basarnos en el proceso estratégico de **GESTIÓN DE LA CALIDAD** y en el procedimiento de actuación que hemos elaborado tanto para realizar las autoevaluaciones sucesivas, como para desarrollar los Planes de Mejora que se aborden en el Colegio.



## 5. RESULTADOS

### 5.1. INDICADORES DE RESULTADOS

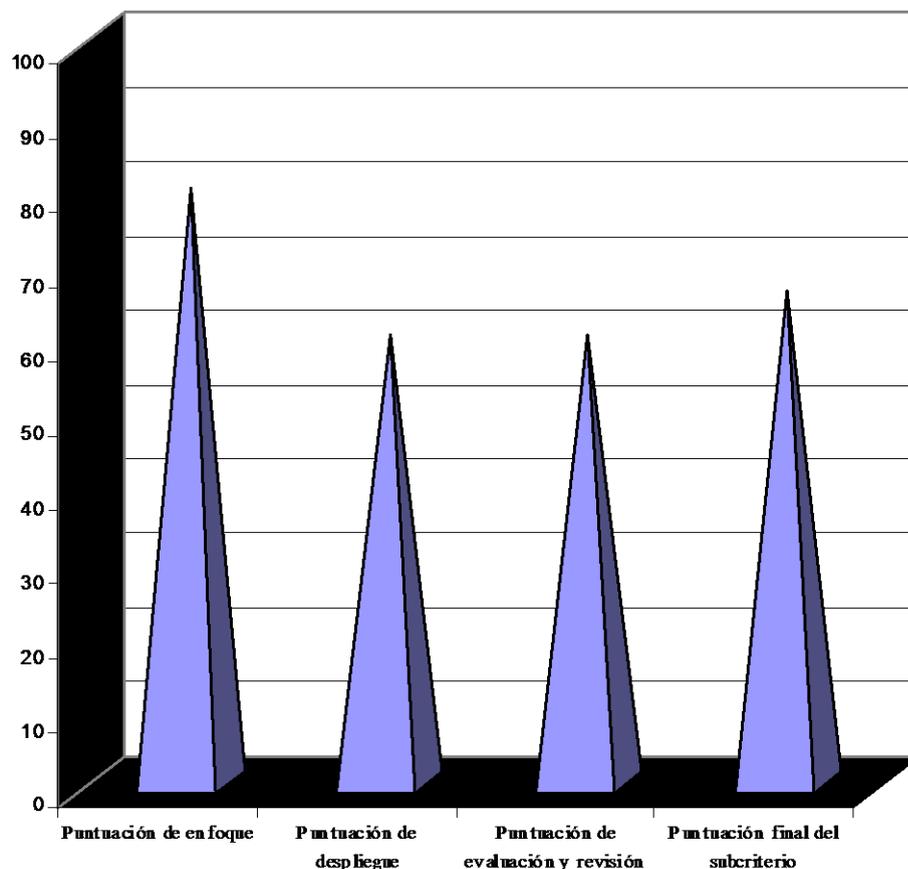
Al haber iniciado la implantación del sistema de gestión por procesos, es interesante ver la relación, en cuanto a resultados se refiere, que existe entre el criterio 5 procesos y los criterios que establece la metodología EFQM, tal y como hemos desarrollado a lo largo del Plan (Anexo V)

#### CRITERIO 1. LIDERAZGO

**SUBCRITERIO 1.B.** implicación personal del equipo directivo y de los otros responsables para garantizar el desarrollo e implantación de los Procesos en el Centro. Desarrollo de un sistema para gestionar los procesos y asignarles propietarios como parte del sistema de gestión

##### 1. LIDERAZGO.

1.b. Implicación personal del equipo directivo y de los otros responsables para garantizar el desarrollo e implantación de los procesos de mejora continua en el centro.



Puntuación del enfoque 80%

Puntuación del despliegue 60%

Puntuación de la evaluación y revisión 60%

**PUNTUACIÓN FINAL DEL SUBCRITERIO**

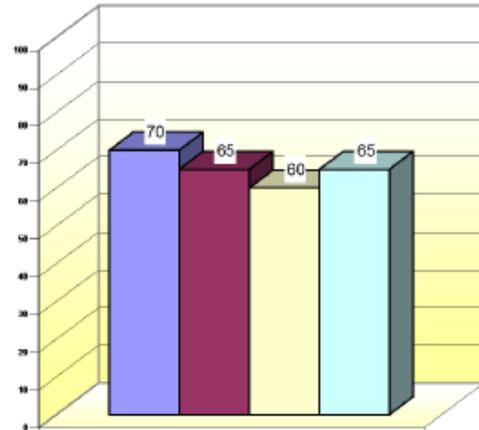
66%

**CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

**SUBCRITERIO 2.B.** La planificación y la estrategia se basan en la información procedente del análisis y de las mediciones que realiza el centro sobre sus resultados y sobre el proceso de aprendizaje del personal, propio de las prácticas de mejora. Identificación y desarrollo del esquema de procesos clave.

**2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.**

2.b. La planificación y la estrategia se basan en la información procedente del análisis y de las mediciones que realiza el centro sobre sus resultados sobre el proceso de aprendizaje del personal, ...



1. Puntuación de enfoque	70
2. Puntuación de despliegue	65
3. Puntuación de evaluación y revisión	60
4. Puntuación final del subcriterio	65

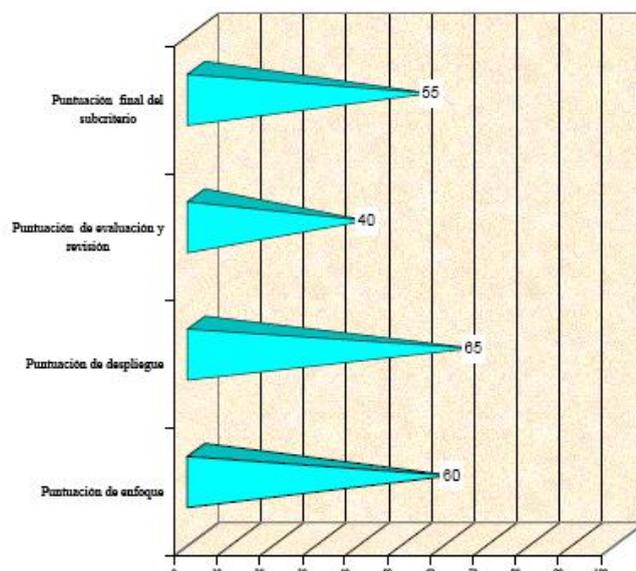
Puntuación del enfoque 70%  
 Puntuación del despliegue 65%  
 Puntuación de la evaluación y revisión 60%  
**PUNTUACIÓN FINAL DEL SUBCRITERIO 65%**

**CRITERIO 5. PROCESOS**

**SUBCRITERIO 5.A.** Diseño y gestión sistemática de todos los procesos identificados en el centro educativo.

**5. PROCESOS.**

5.a. Diseño y gestión sistemática de todos los procesos identificados en el centro educativo.



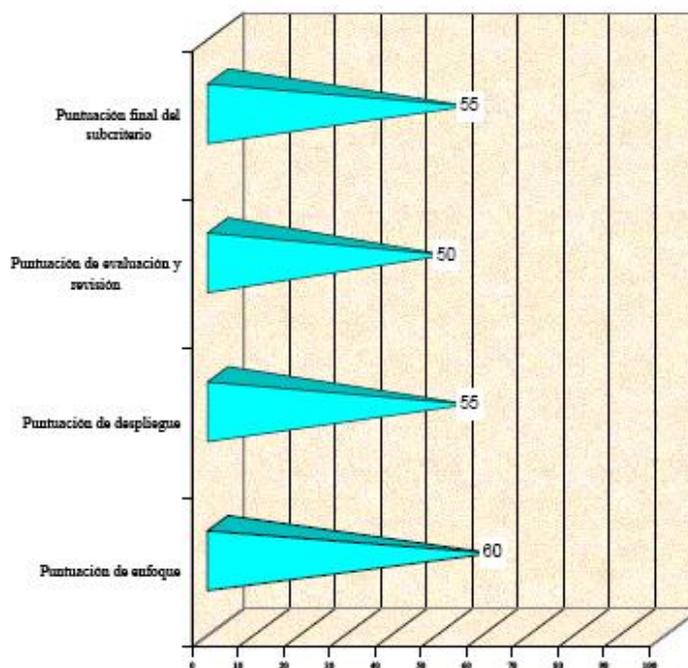
Puntuación del enfoque 60%  
 Puntuación del despliegue 65%  
 Puntuación de la evaluación y revisión 40%  
**PUNTUACIÓN FINAL DEL SUBCRITERIO 55%**

**SUBCRITERIO 5B. Se introducen en los procesos las mejoras necesarias, mediante la innovación, con objeto de satisfacer plenamente a los usuarios e interesados.**

**5. PROCESOS**

5.b. Se introducen en los procesos las mejoras necesarias, mediante la innovación, con objeto de satisfacer plenamente a los usuarios e interesados.

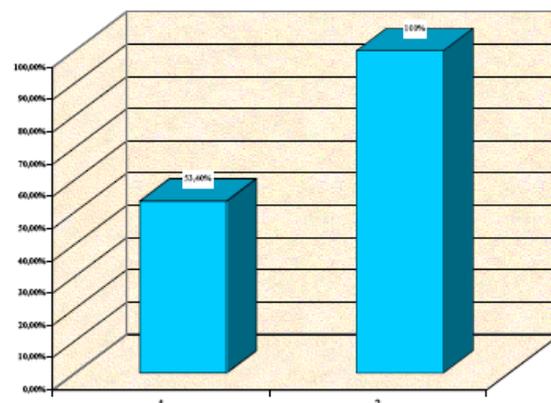
Puntuación del enfoque 60%  
 Puntuación del despliegue 55%  
 Puntuación de la evaluación y revisión 50%  
**PUNTUACIÓN FINAL DEL SUBCRITERIO 55%**



**CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**SUBCRITERIO 6B: Indicadores de rendimiento**

**6. RESULTADOS EN LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.**  
 6.b. Indicadores de rendimiento

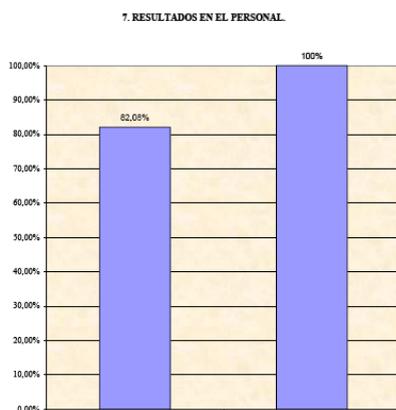


PUNTUACIÓN DE LAS AREAS:					
a. Las entrevistas solicitadas por los alumnos y los padres han sido atendidas.	1	2	3	4	
b. Las quejas presentadas por los padres y alumnos han sido atendidas.	1	2	3	4	
c. Hay participación de alumnos y padres en las actividades extraescolares.	1	2	3	4	
d. Se producen bajas voluntarias de los alumnos.	1	2	3	4	
e. Existe equilibrio entre las solicitudes de admisión y las plazas ofertadas	1	2	3	4	

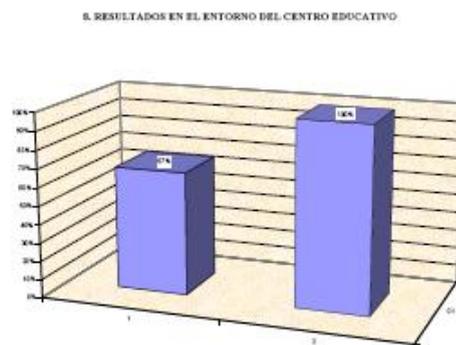
6. Recursos en los usuarios

	1	2	3	4
Número de marcas (a)	0	2	3	0
Factor (b)	0	33	67	100
Valor (a x b)	0	66	201	0
Total : 5 =	53.4	% Logrado		

**CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**



**CRITERIO 8. RESULTADOS EN EL ENTORNO**



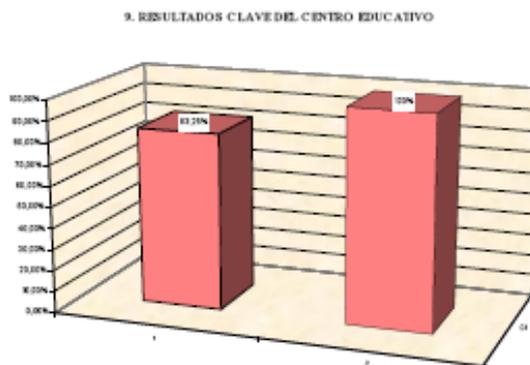
7. Resultados en las Personas

Número de marcas (a)	1	0	5	6	
Factor (b)	0	33	67	100	
Valor (a x b)	0	0	385	600	= Total
Total : 12 =	82.1				% Logrado

8. Resultados en la Sociedad

Número de marcas (a)	0	0	7	0	
Factor (b)	0	33	67	100	
Valor (a x b)	0	0	469	0	= Total
Total : 7 =	67				% Logrado

**CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE**



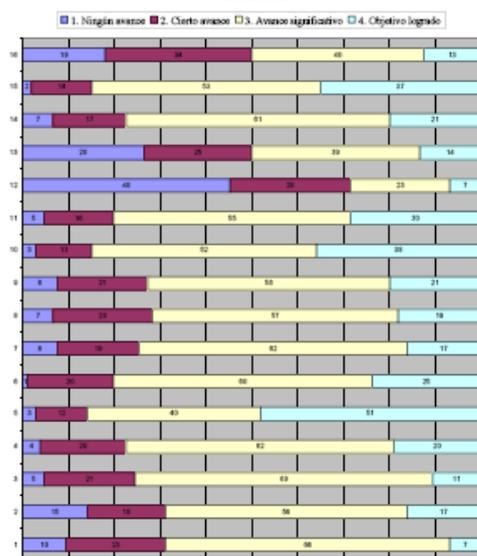
9. Resultados clave del centro

Número de marcas (a)	0	4	0	12	
Factor (b)	0	33	67	100	
Valor (a x b)	0	132	0	1200	= Total
Total : 16 =	83.25				% Logrado

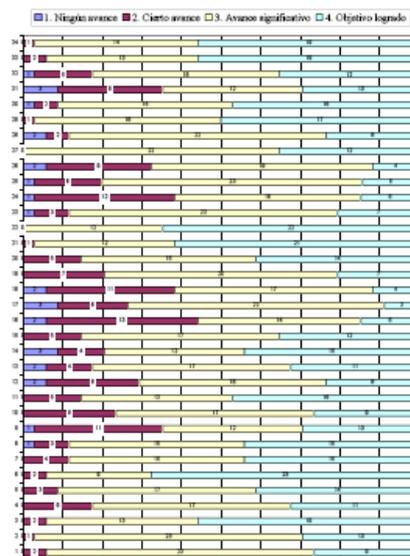
## 5.2. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Una vez efectuadas las diversas autoevaluaciones del centro y establecidas las áreas de mejora priorizadas, llega el momento de ver la evolución de los planes de mejora que el colegio ha implantado. La evolución la medimos a través de la satisfacción de los grupo de interés, desarrollando unos items cuantificables de menor a mayor grado de satisfacción, como venimos desarrollando a lo largo de toda la memoria. Cada punto en el eje de ordenadas se corresponde con la pregunta formulada en el cuestionario que el centro ha pasado a los alumnos, familias y personal docente, cuestionarios que aparecen en el Anexo VII. Así los resultados, en forma de medidas de percepción son los siguientes, segmentados por grupos de interés:

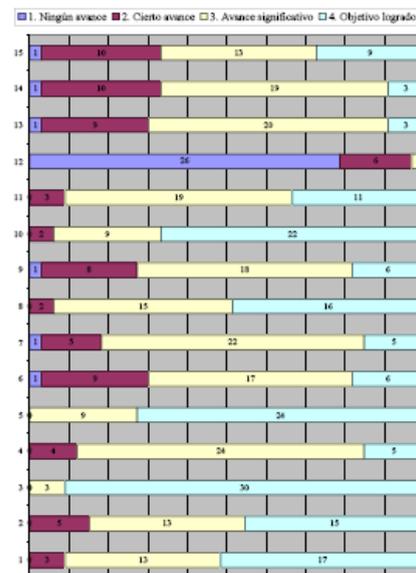
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO. ALUMNOS.



CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS USUARIOS EN EL SERVICIO EDUCATIVO. FAMILIAS.



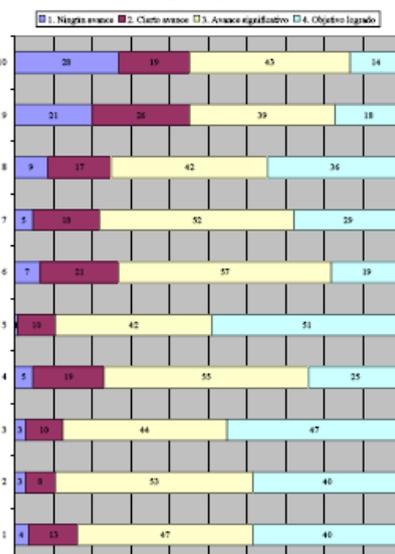
CRITERIO 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL PROFESORES.



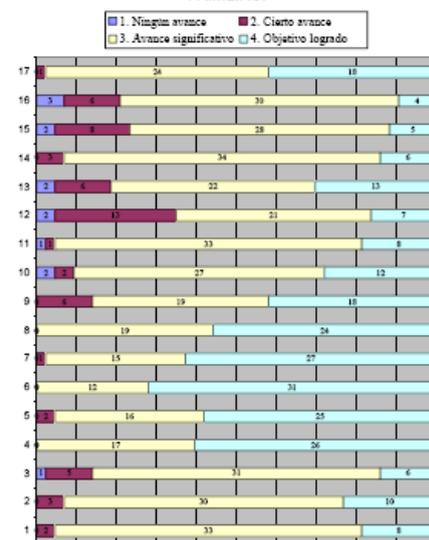
CRITERIO 8. RESULTADOS EN EL ENTORNO DEL CENTRO EDUCATIVO. FAMILIAS.



CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO ALUMNOS.



CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL CENTRO EDUCATIVO. FAMILIAS.



## FICHA TÉCNICA DE LOS CUESTIONARIOS

Para la obtención de los datos, se emplean **Cuestionarios de Evaluación** con una serie de preguntas adaptadas a cada uno de los grupos, basadas en unos ítems bien definidos.

Las tablas que se muestran a continuación, recogen los datos de participación en valores absolutos y porcentajes referidos a cada uno de los cuatro sectores en el proceso de Autoevaluación. Se detalla el total de personas que integran la Comunidad Educativa del centro, las personas recibieron el cuestionario y aquellas que lo respondieron. Queda por tanto reflejada la participación efectiva y relativa.

Tabla I

DATOS	PND	PROFESORADO	FAMILIAS	ALUMNADO
TOTAL EN EL CENTRO:	7	46	556	771
ENCUESTA ENTREGADA A:	6	43	111	113
ENCUESTA RESPONDIDA POR:	6	43	111	113

Tabla II

PORCENTAJES	PND	PROFESORADO	FAMILIAS	ALUMNADO
Cuestionarios Entregados sobre Total en el Centro	85,71%	93,48%	19,96%	14,66%
Cuestionarios Respondidos sobre Entregados	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Cuestionarios Respondidos sobre Total en el Centro	85,71%	93,48%	19,96%	14,66%

## 6. VALORACIÓN GENERAL Y CONCLUSIONES

Como ya hemos comentado a lo largo del desarrollo de esta memoria, la implantación de un nuevo sistema de gestión que mida la eficacia de los procesos llevados a cabo por el centro ha resultado totalmente innovador a la par que extremadamente complejo.

Complejo, no sólo por la metodología de desarrollo del propio sistema sino porque cambiar una cultura de gestión establecida hace tanto tiempo, resulta harto difícil, sobre todo para implantar una nueva perspectiva en el quehacer diario del centro.

Sin embargo y pese a estas dificultades se ha observado que en ciertos aspectos ya se nota el nuevo sistema de gestión en lo que se refiere a implantación de procesos y nuevos procedimientos.

El Equipo de Mejora y el Equipo Directivo ya trabajan en este sentido, con lo que los resultados se empiezan a notar, sobre todo en lo que a comunicación interna del centro se refiere. Además:

La cultura de calidad y mejora continua se ha consolidado totalmente en el centro.

Se trabaja de acuerdo a unos objetivos y de cara a unos resultados.

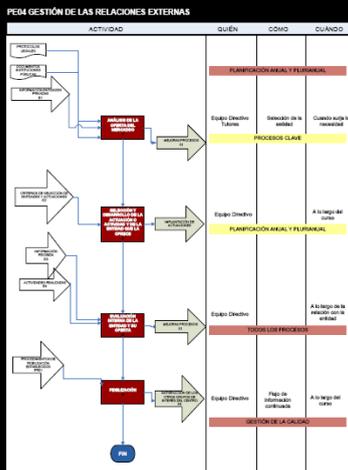
En los procesos académicos y curriculares ya se ha establecido un proceso clave ACCIÓN DOCENTE, que va a cambiar la forma de su propia gestión.

Desde nuestro punto de vista es necesario seguir con esta labor de implantación de una forma pausada y meditada, puesto que asumir esta nueva forma de "hacer las cosas" se tiene que plantear muy poco a poco, es decir que el propio proceso de implantación absorba la forma de hacer de todos.

Con lo cual, a lo largo del próximo curso abordaremos la implantación y el desarrollo de futuras experiencias de calidad orientadas a la mejora continua que promueve el Programa de Calidad e Innovación Educativa.

## 7. COMUNICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CALIDAD

Una de las cuestiones fundamentales que se ha tratado dentro del Equipo Directivo del centro, en colaboración con el Equipo de Mejora, ha sido la mejora de los canales de comunicación, tanto interna como externa. Para tal fin se ha diseñado un proceso estratégico, que se encuentra hoy día en implantación, que es la **GESTIÓN DE LAS RELACIONES EXTERNAS**. Dentro de éste existe un **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA (PR01)** (Anexo IV) que permite facilitar los cauces y evaluar las comunicaciones que el centro establece, tanto dentro como fuera. Este procedimiento designa actuaciones concretas y responsables así como los soportes en los que poner dicha información (Página Web, Carta de Servicios) a disposición de todos los grupos de interés del centro, Alumnos y Familias primordialmente. Dentro de la Página Web del Colegio se ha habilitado un espacio en el que se muestran las experiencias de calidad que abordamos. En proceso de elaboración se encuentra una valoración On-Line de estas experiencias.



**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA** (Página: 1 de 2, Revisión: Junio 09, Fecha: mayo 08)

**OBJETIVOS:**

- Dar a conocer las actuaciones y resultados más significativos del centro (información externa).
- Conocimiento de todas las actuaciones internas y externas que afectan a la actividad docente por parte de todo el profesorado del centro.

**ALCANCE:**  
Este procedimiento es de aplicación a todas las comunicaciones, de carácter interno o externo, relacionadas con sus aspectos académicos.

**REFERENCIAS:**

- Proceso: Gestión de las relaciones externas
- Proceso: Gestión de la calidad
- Proceso: Acción docente

**DESARROLLO:**  
Corresponde al equipo directivo establecer las comunicaciones de interés en materia académica, como son sesiones de trabajo, actividades previstas, reuniones por equipos, departamentos, claustros etc. Si alguien quisiera comunicar alguna actuación interna se dirigirá a cualquier miembro del Equipo Directivo con el fin de supervisar tal comunicación. La forma habitual de las comunicaciones se hará desde los tablones de anuncios de las respectivas salas de profesores, o desde la propia página web. En cuanto a la información externa los responsables de comunicar a los distintos medios de comunicación las actuaciones que sean de interés del centro los designará el Equipo Directivo en el Claustro de principio de curso. Las comunicaciones externas que haga el centro se registrarán en las fichas que aparecen en las páginas sucesivas.

**Horario de atención:**

**De octubre a mayo:**

- E. Infantil y Primaria: de 9 a 13:30 h. y de 16 a 17 h.
- E. Secundaria, 1º Ciclo: de 9 a 12:30 h. y de 16 a 17 h.
- E. Secundaria, 2º Ciclo: de 9 a 14:00 h.
- Bachillerato: de 9 a 13 h.

**De septiembre y junio:**

- E. Infantil y Primaria: de 9 a 13:30 h.
- E. Secundaria: de 9 a 14:00 h.
- Bachillerato: de 9 a 13 h.

**Atención de atención a padres:**

- Una hora mensual para todos los niveles educativos.

**Atención:**

- Próxima cita.

**Horario de Emergencia:**

- De lunes a viernes: de 9 a 13 h. y de 16:30 a 17 h.

**Carta de Servicios y Compromisos de Calidad S I C**

**Centro Bilingüe Concertado Divina Pastora**

**¿Quiénes somos?**

El Colegio "Divina Pastora" es un centro de enseñanza privado-concertado, con más de sesenta años de experiencia, cuya titularidad corresponde a las "Religiosas Franciscanas Misioneras de la Madre del Divino Pastor", que imparte todas las etapas del sistema educativo, basado en valores humanos y cristianos.

El Colegio está inmerso en la implantación de un Plan de Calidad, según el modelo de Excelencia EFQM, adaptado a los centros educativos, con dos objetivos prioritarios: la mejora continua de los servicios que presta y la formación integral de sus alumnos.

## 8. EQUIPO DE MEJORA

Nº TOTAL DE PROFESORES DEL CLAUSTRO	Nº DE PROFESORES PARTICIPANTES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
40	10	25%

APELLIDOS Y NOMBRE	N.I.F.	PARTICIPACIÓN
JIMÉNEZ SÁEZ ÁNGEL DARÍO	09.792.426 - S	COORDINADOR
REDONDO ALONSO, ANA	09.773.861 - B	PARTICIPANTE
ALONSO SÁNCHEZ ANA	09.782.286 - H	PARTICIPANTE
ACERO FERNÁNDEZ MARGARITA	12.755.225 - T	PARTICIPANTE
ARIAS BARDÓN M <sup>º</sup> ÁNGELES	09.800.097 - G	PARTICIPANTE
GARCÍA BARDÓN LUIS ÁNGEL	09.763.641 - A	PARTICIPANTE
BAJO PÉREZ M <sup>º</sup> BALBINA	09.686.246 - A	PARTICIPANTE
SALAS RANCAÑO M <sup>º</sup> TERESA	09.774.614 - M	PARTICIPANTE
MARTÍNEZ GARCÍA CELSA M <sup>º</sup>	09.680.865 - G	PARTICIPANTE
SANTOS DE LA ARADA ALMUDENA	10.846.875 - Y	PARTICIPANTE

En León a 30 de Mayo de 2008