

### 5.c y d. Gestión y mejora de las relaciones con los

% de procesos evaluados sobre los implantados.
% de procesos que mejoran sobre los implantados.
Nº de AM's a propuesta por las etapas.
Nº de AM's a propuestas de sugerencias de Mejora.
Grado de satisfacción con la forma en la que el centro facilita la implicación de las personas en Proyectos y equipos de trabajo.
Grado de satisfacción con la estimulación que recibo por parte del E.D. para involucrarme en acciones de mejora
Grado de satisfacción con el reconocimiento de los esfuerzos de las personas para involucrarse en acciones de mejora.
Grado de satisfacción con el desarrollo de los Planes anuales del Centro.
Grado de satisfacción con el funcionamiento de los Procesos académicos del Centro.
Grado de satisfacción con el funcionamiento del Proceso de Pastoral del Centro.

Fig. 5.b.4. Indicadores del control y mejora de los procesos. Fig. 5.b.5. Aprendizaje y mejora.

Unificamos los subcriterios 5.c y 5.d del modelo de excelencia E.F.Q.M. en un único subcriterio al que denominamos "Gestión de los Procesos orientados a los clientes. Acción formativa" Cuando LSEP comienza su actividad con esta nueva denominación, muchos de los principios que se establecieron en su Proyecto Educativo ya eran novedosos Programa lector (Lectura eficaz), Integración de alumnos con n.e.e, P.E.I... pero es a partir del curso 2000/01, y especialmente a partir del curso 2002/03, cuando los pilares de este Proyecto pasan a ser fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las familias y alumnos. A partir del establecimiento de los indicadores críticos se produce un contacto personal con grupos de clientes, familias y alumnos, o para su ponderación y nace una convicción por parte de las Instituciones de que hemos de proporcionar a nuestros clientes una alternativa educativa diferente. Ajustamos nuestro P. Educativo procurando mantener nuestros puntos fuertes pero incorporando los cambios que nos demandan las familias que han confiado en nosotros para la educación de sus hijos, respetando

Curso	Aprendizaje	Mejora
02/03	D. Zumárraga	Elaboración de la Hoja 9 de los Procesos. Estabilización
03/04	D. Zumárraga	Elaboración Plantilla de priorización de las AM's
04/05	Consultoría Externa	Inicio de las reuniones conjuntas con los propietarios para analizar la marcha de los Procesos
		Comunicación al Claustro de los cambios en Procesos y nuevas estructuraciones.
05/06	Mplus Consulting	Claustros formativos en Calidad. REDER
06/07	Mplus Consulting	Plantilla de Partes de mejora y grupos de mejora.

lógicamente el marco de nuestro proyecto.

En nuestro centro, los Procesos orientados al cliente son los que denominamos Procesos operativos y son los que desarrollan nuestra Misión "A través de una escuela inclusiva educamos en valores y con rigor intelectual, desarrollando las capacidades y funciones cognitivas de nuestros niños y jóvenes de 3 a 16 años."

Estos procesos tienen su enfoque en la L.E. 2; Estrategias 1, 2 y 3.

Las necesidades y expectativas de nuestros clientes apenas han variado en estos cursos. En la ponderación que se les

solicitó en la encuesta de satisfacción del curso 2005/06, su centro de interés sigue siendo el Grado de bienestar, Trato humano (Proceso de tutoría y Atención a la diversidad) seguido con prácticamente la misma relevancia por la Formación académica (macroproceso de E/A) y Formación humana. Valores, Convivir y ser persona. (Proceso de pastoral y Tutoría).

### Cientes.

Estos procesos han sido elaborados con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio, dentro de los parámetros establecidos. En cada uno de ellos se definen los requisitos (características de calidad) que debe cumplir el servicio que ofertamos. Al estructurar los Procesos se tiene en cuenta también los indicadores de seguimiento de la actividad y el control de los objetivos, así como las áreas de mejora que sea necesario introducir en el propio Proceso o en sus acciones.(Hoja 9. Estabilización del proceso).

### El macroproceso de Enseñanza / Aprendizaje:

En LSEP desarrollamos las pautas fijadas por la Administración, pero incorporando variables propias en el diseño de la acción formativa que responden a nuestra Misión. Tenemos identificados y planificados los Procesos necesarios para garantizar que la acción formativa se hace en condiciones plenamente controladas. Estos Procesos definen los requisitos que debe cumplir el servicio que ofertamos a través de sus características de calidad. A través de este macroproceso establecemos lo estrictamente académico. Abarca desde los contenidos mínimos que han de conseguirse por cursos, ciclos, etapas... hasta el diseño de las programaciones, impartición de clases, actividades a realizar, criterios de evaluación etc. Abarca los Procesos de programación pedagógica, Enseñanza / Aprendizaje (impartición), Evaluación, Áreas Transversales, programas de innovación.

### Proceso de Programación Pedagógica:

Mediante este Proceso se secuencian los contenidos procedimientos y actitudes desde 1º de E.I. hasta 4º de E.S.O.. Su fin es mantener la coherencia y progresión en la línea educativa del Centro. A través de este Proceso todos los profesores del Centro hemos unificado criterios sobre capacidades, contenidos mínimos, etc. También es el responsable de elaborar el modelo de Unidad Didáctica con la que todos los profesores hemos de realizar nuestra programación.

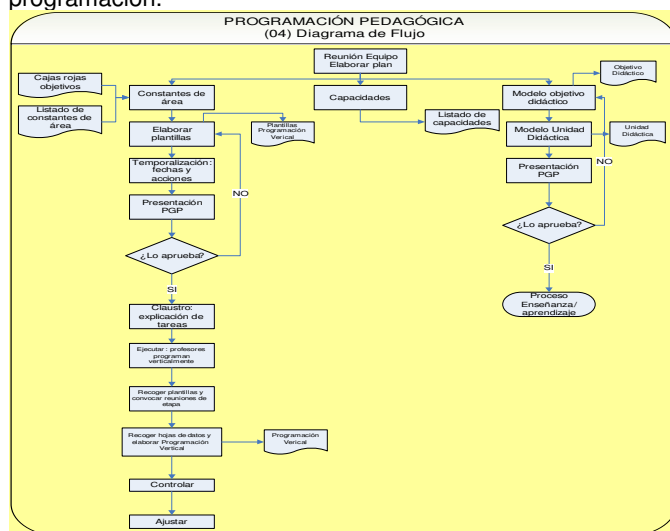


Fig. 5.c,d.1 Proceso de Programación Pedagógica.

### Proceso de Enseñanza / aprendizaje. Impartición de clases:

Es el proceso que planifica de forma ordenada el trabajo de todos los profesores del Centro estableciendo una línea que

asegura el desarrollo de capacidades, destrezas, y actitudes, así como la adquisición de conceptos llevando a cabo una programación con una metodología adaptada y con una estructura homogénea para todo el Centro. Cada profesor elabora las U.D.s de las asignaturas que imparte siguiendo el modelo establecido:

- 1.- Evaluación inicial.
- 2.-Contenidos: conceptos, procedimientos, actitudes. Temporalización.
- 3.- Objetivos didácticos.
- 4.- Actividades.
- 5.- Evaluación (contenidos mínimos, nivel medio, nivel alto).
- 6.- Revisión de la Unidad.

Marca también las características de calidad que todos los profesores deben cumplir en sus actuaciones. Para ello entrega un protocolo de actuación en el primer Claustro de septiembre con las características de calidad de una clase rutinaria, lo que debe hacer cada profesor que imparte clase a un grupo de alumnos que no conoce, etc.

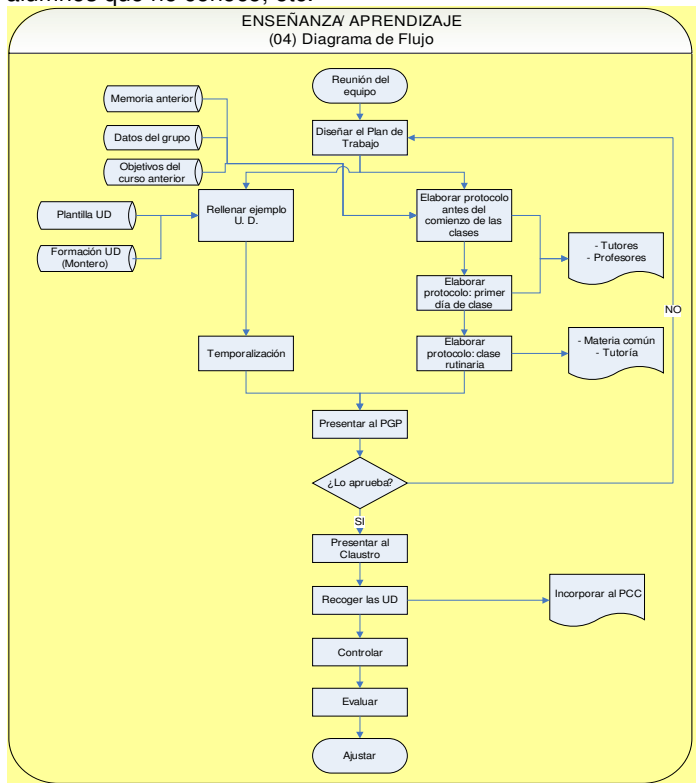


Fig. 5.c,d 2 Proceso Enseñanza-Aprendizaje.

**Innovamos para desarrollar nuestro servicio educativo:**

(Ver subcriterio 4.d).

- a) A través de los programas de innovación La Salle, completamos nuestras programaciones potenciando campos que la enseñanza oficial no considera prioritarios pero que cada vez son más importantes y valorados: desarrollo de capacidades y funciones cognitivas (ARPA); desarrollo neuronal (ULISES); creatividad, inteligencia emocional (CREA); resolución de problemas (IDEAL, IRATI); tratamiento de la información (MAPING)
- b) A través de la aplicación en el aula de las NTICs. Pizarra digital( aunque algunos profesores ya utilizan este recurso, durante este curso, a través del C.P.R. todos los profesores que lo deseen se formarán en el Centro).

**Proceso de evaluación:**

Su objetivo es elaborar los referentes de evaluación continua en relación a los contenidos, objetivos y criterios establecidos en el P.C.C. así como sistematizar y unificar criterios sobre recuperación, promoción y titulación del alumnado.

**Macro Proceso de Pastoral:**

Incluye otros subprocesos como Reflexión de la mañana, Adviento - Navidad, Justicia y Paz, Cuaresma ...este proceso tiene como fin sistematizar todas las acciones educativas y formativas desplegadas en los Planes Anuales que se derivan de nuestro Proyecto evangelizador y cristiano, de nuestra

M.V.V. y de nuestro ideario y Carácter propio. Trabajado en tres niveles: personalización o pedagogía del umbral, diálogo fé - cultura y catequesis explícita nos ayuda a crear personas autónomas, responsables y solidarias.

La personalización o pedagogía del umbral es el nivel que más afecta a nuestros alumnos con las celebraciones de inicio de curso o Navidad, jornada de la Paz, Eucaristías por cursos, Fiestas de los Patronos, grupos de ocio y tiempo libre, campañas solidarias entre las que destacamos la campaña de cuaresma en la que la Comisión, impulsada desde el Centro, involucra a todo el pueblo de Alfaro en un proyecto con el Tercer mundo. Finaliza con una marcha solidaria en la que sólo participamos los alumnos del colegio y que siempre valoramos como algo altamente enriquecedor.

**Innovamos en la Pastoral del Centro,**

A través del Proceso de Justicia y Paz, que trata de sensibilizar y concienciar a la comunidad educativa de situaciones de conflicto o injusticia fomentando un compromiso por una sociedad más justa y fraterna.

Además de una sesión de reflexión en la mañana y gestos concretos por ejemplo contra la violencia de género, a favor de la igualdad y la tolerancia etc. se ocupa también de ámbitos ecológicos: uso responsable del agua, del papel, de la electricidad, sensibilización ante el trabajo de las ONGs, reciclando de materiales, reutilización de libros, (día del libro usado en el que los alumnos traen libros usados y los cambian por otros), etc.

Para el despliegue de toda nuestra actividad son fundamentales las personas de LSEP que deben mediar en la labor educativa, atendiendo a las características personales de cada alumno, mediando para que no se produzca exclusión de ningún tipo, potenciando las cualidades de todos los alumnos (escuela inclusiva), transmitiendo unos conocimientos e inculcando unos valores y que representan los tres ejes de las personas de LSEP personal, profesional y gestor y como tal es medido en la evaluación de competencias.

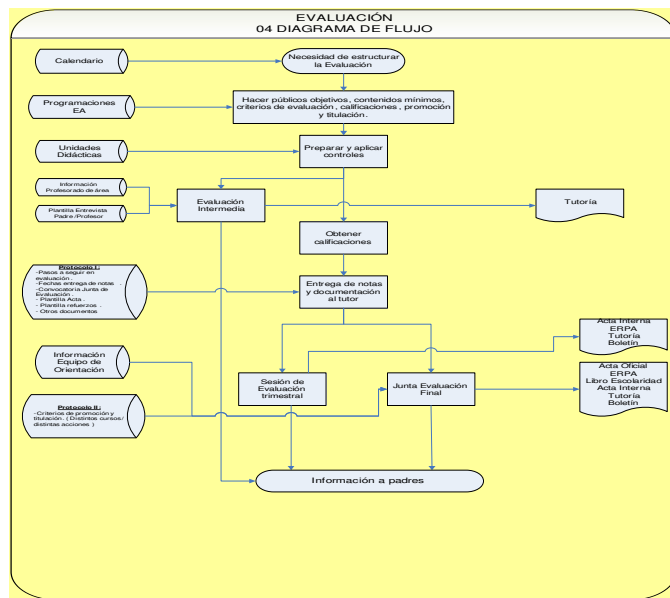


Fig. 5.c,d.3 Proceso de evaluación.

**Evaluación, aprendizaje y mejora**

Algunos de los indicadores en los que el E.D, se basa para evaluar este subcriterio, además de los indicadores propios de cada proceso son:

FAMILIAS: Grado de satisfacción con...	ALUMNOS. Grado de satisfacción con...
La tutoría.	La formación en valores (paz, solidaridad, justicia...)
El respeto a mi manera de ser y de pensar.	Con los cursos impartidos por personal especializado.
La mediación de los profesores ante los conflictos.	Con la formación para convivir y ser persona.
La actitud y trato de los profesores.	Con la atención y trato de los profesores a tu hijo.
La disponibilidad de los profesores cuando tengo un problema.	Con las relaciones de los profesores y los alumnos.
La ayuda de los profesores para formarme como persona.	Con la implicación y mediación del tutor en los conflictos.
Las campañas de Pastoral.	Con el nivel de conocimientos impartido.
Con los cursos impartidos por personal especializado.	Con los sistemas de evaluación.
Con la información académica que recibo.	Con la disponibilidad del profesorado para resolver dudas.
Con la evaluación.	Con la orientación académica recibida.
Con la formación académica que recibo.	Con la tutoría.

Fig. 5.c,d.4 Indicadores para evaluar el subcriterio 5c,d.

Fig. 5.c,d.5. Aprendizaje y mejora.

Curso	Aprendizaje	Mejora realizada.
03/04	D. Zumárraga	Estructuración del proceso de P. Pedagógica Estructuración del proceso de E / A
	Eval. E.D.	Formación en la metodología de las U.D.s Unificación de criterios de capacidades. Elaboración de las primeras U.D.s
04/05	Autoevaluación	Formación de responsable de Pastoral. Estructuración de Proceso de Pastoral. Elaboración del P.A.T. Orientadora y distrito. Formación en Programas La Salle Primer Proyecto de Pizarra digital
05/06	Consultoría Externa	Estructuración del proceso de Evaluación Estructuración del proceso de Tutoría Estructuración del Proceso de Programas la Salle. Estructuración del proceso de Áreas transversales.