

5-a Diseño y gestión sistemática de los procesos

Desde que en SLB hemos apostado por la gestión del Centro por procesos y hemos adoptado el modelo EFQM somos conscientes de que avanzamos en la mejora continua y somos fieles a nuestra visión: "aspiramos a ser un centro que se caracterice por dar respuestas a los nuevos retos sociales a través de una enseñanza personalizada, pretendemos dar un servicio excelente que logre el desarrollo integral y de su inserción en la vida social y laboral a través de la implicación de la comunidad educativa y destacarnos por nuestro compromiso por la Excelencia, tomando como referencia el modelo EFQM para nuestra gestión". En nuestro trabajo identificamos, definimos, diseñamos, gestionamos y mejoramos los procesos que contribuyen a prestar un servicio educativo de calidad, ya que consideramos que tiene una serie de ventajas tanto para nuestros clientes como para la organización: Apoyo a la política y estrategia, satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, gestión adecuada de las relaciones con los clientes, diseño del conjunto de actividades que intervienen en cada proceso, mayor conocimiento de nuestra gestión y de los protocolos y rutinas de trabajo, mejora en la eficiencia y eficacia y, por consiguiente, mejora en los resultados que se obtienen (ver criterios 6 a 9), al basarnos en datos reales y en la escucha de las necesidades y expectativas de los clientes.

En el Plan Estratégico del Centro se recoge la importancia que se otorga a este apartado, recogiendo en la LE 10 "Seguir caminado hacia la Excelencia en base a la Política y Estrategia definida por SLB, orientándonos a la optimización de los resultados y trabajando en la mejora continua de nuestro sistema de gestión basado en el modelo EFQM. [Estrategia Ofensiva]. Apoyamos esta LE con sus OE y con la gestión por procesos, los cuales están estandarizados según un modelo y que se estabilizan periódicamente según nuestro PR.E.30 Gestión por Procesos.

Para realizar y establecer toda nuestra gestión, primero recibimos formación profunda sobre el modelo para posteriormente irnos responsabilizando y adquiriendo conocimientos en la gestión por procesos (Ver subcriterios 1.b y 3.b,c). La formación y participación del personal en la estructuración e implantación de procesos ha sido progresiva, habiendo participado el 97,5% del personal. Dentro de nuestro avance comenzamos con cuatro procesos (curso 2005-06), que se fueron incrementando hasta desarrollar todo nuestro mapa de procesos en el curso (2007-08). El conocimiento del modelo y de nuestras debilidades y fortalezas y nuestro interés por mejorar han hecho que algunos procesos estén ya en su tercera versión y que, liderados por el ED, entre todos gestionemos el Centro y nos sintamos más partícipes y responsables del proyecto común que es SLB (ver subcriterio ___).

Apoyados por la Provincia Salesiana y por consultora externa Mplus Consulting, que nos ayudó en la formación inicial a todo el profesorado y en la puesta en práctica de lo aprendido con sesiones presenciales con cada equipo de proceso, hemos avanzado en la estructuración de todos los procesos los cuales, documentados y sometidos a mejora (ver subcriterio 5.b), nos facilitan el quehacer diario en el Centro. El apoyo y la cercanía del ED a la hora de hacer una lectura *colegial* del modelo EFQM y la interiorización de la sistemática de trabajo del ciclo PDCA han tenido como consecuencia una mejor distribución de responsabilidades y la consolidación del trabajo en equipo mediante los propios procesos.

En nuestro PR.E.30 Proceso de Gestión de Procesos,

hemos sistematizado todas las actuaciones que ha de llevar a cabo cada proceso y hemos estandarizado los mismos de forma que todos los procesos conllevan:

- 1.- identificación de clientes del proceso y de sus necesidades y expectativas.
- 2.- Portada con título, objetivo e índice del proceso.
- 3.- Definición del proceso; es decir, su razón de ser (misión), los límites (inicial, final e intermedio si existe), la documentación asociada...

Proceso	Nombre del proceso		
Propietario		Código	PR. ___
Fecha de aprobación	Aprobación por el EC	Revisión	0./Mes_año
Documentación del proceso			
Documentación común			
PR. ___01	Carátula del proceso		
PR. ___02	Ficha del proceso		
PR. ___03	Diagrama de flujo		
PR. ___04	Cronograma		
PR. ___05	Seguimiento de indicadores		
PR. ___06	Áreas de mejora		
Documentación asociada			
PR.E. ___07			

Figura 5a.2b Detalle de procesos: índice de documentos

- 4.- Diagrama de flujo: representación gráfica de las actividades del proceso, sus entradas y salidas...

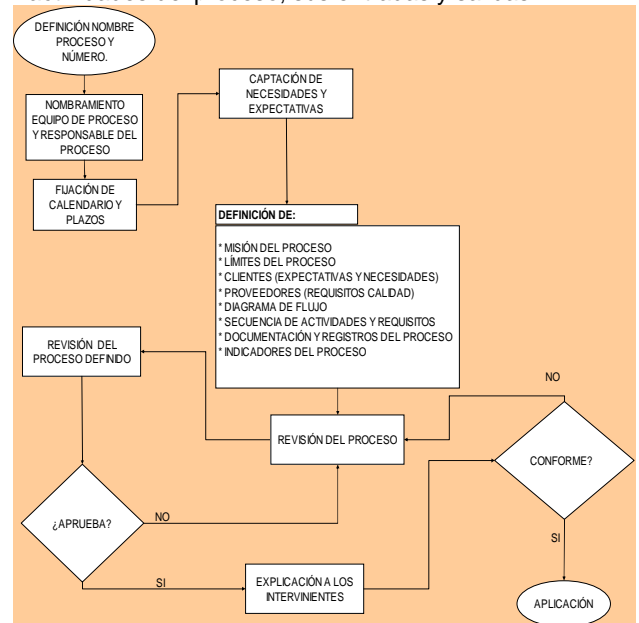


Figura 5a.2a. Proceso de Gestión por Procesos.

- 5.- Descripción del proceso. Marca las características más importantes a tener en cuenta en su realización, así como las interrelaciones destacables con procesos importantes.
- 6.- Responsable del proceso: Tenemos en cuenta el ámbito de realización del proceso, configuración organizativa y responsabilidades a llevar a cabo para escoger la persona capaz de realizar el seguimiento y mejora con garantías (ver subcriterio 1.a).
- 7.- Estructuración de las salidas en función de las necesidades de sus clientes, de las interfases entre procesos, etc
- 8.- Instrucciones técnicas, si procede.
- 9.- Compromiso medioambiental en donde recogemos el tratamiento ecológico (gestión de recursos, sensibilización, etc.) que se puede hacer desde el proceso.

Compromiso medioambiental	
Áreas	Buenas prácticas
Climatización	☑
Iluminación	☑
Equipos Informáticos	☑
Consumo de agua	☑
Papel	☑
Material didáctico	☑
Residuos	Recicla je
Residuos	☑

Figura 5a.2c Detalle de proceso: compromiso medioambiental

9.- Indicadores: son estudiados con periodicidad por el ED quien incluye los clave en el Cuadro de Mando Integral y vela por su consecución y alineación con la P&E (ver subcriterio 2d). Su medición nos permite el control y si procede, el ajuste de nuestras actuaciones, y son la base del estudio causa-efecto. Todo proceso tiene indicadores de satisfacción y de rendimiento interno.

las necesidades y expectativas de las personas que intervienen en cada uno (análisis DAFO) y las demandas de nuestros grupos de interés recogidas tanto por las encuestas como por la reflexión y las aportaciones del grupo del proceso. Este trabajo realizado en equipo nos garantiza que, en línea con nuestros valores (Figura 1.a.5), nos centramos en la mejora continua.

En el diseño y la revisión de cada proceso consideramos

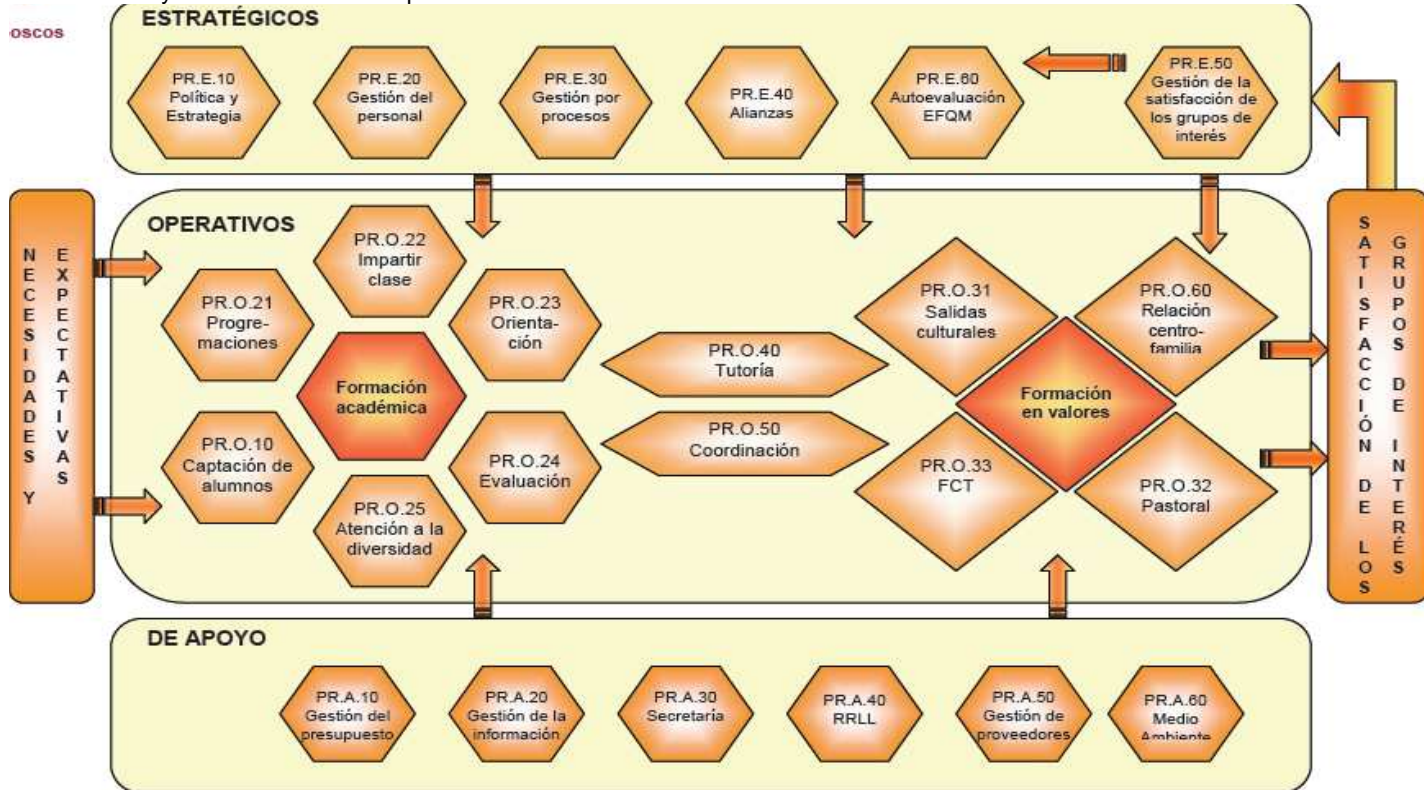


Figura 5a.1 Mapa de procesos

Los procesos, una vez que son aprobados por el ED, se comunican oficialmente al claustro y a los implicados y se incluyen en los cuadernos de calidad. Cuando un proceso desestima un documento de trabajo o crea uno nuevo se modifica la lista de "documentación asociada" del proceso y se comunica a todos los interesados vía intranet indicando la fecha de entrada en vigor de su uso.

La actividad educativa desarrollada en nuestro centro abarca la Educación Infantil, Educación Primaria, ESO, PCPI y CFGM en las familias de Mecanizado y Equipos Electrónicos, a todas estas áreas afectan todos los procesos operativos mostrados en el mapa de procesos. La relación entre los procesos y sus interfaces están recogidas en nuestro mapa estratégico (ver subcriterio 2d).

Todo proceso tiene definidos tanto el cronograma como sus indicadores y periódicamente el equipo de proceso revisa el cumplimiento de sus actuaciones y recoge los datos pertinentes para evaluarlos, valorarlos y redactar un informe donde queden detalladas las áreas de mejora previstas para el curso siguiente. A lo largo del curso tanto los tutores de proceso como el director titular tienen sesiones (1 el director titular y 3 el tutor) de estabilización del proceso en el que, si procede, se hacen los ajustes oportunos para cumplir con los objetivos.

Una herramienta de gestión que nos ha ayudado a optimizar el tiempo y los recursos y que ha mejorado la satisfacción de los profesores en la sección de FP ha sido la aplicación de la **metodología 5s**. En el año 2006 recibimos la primera formación para todo el claustro por especialistas de Salesianos de Deusto, donde conocimos la herramienta y la metodología. En el curso 07/08 comenzamos con las 3 primeras "S" (Organización, Orden y Limpieza), con el registro y localización de innecesarios, determinando lugares de ubicación de materiales, eliminando innecesarios y codificando todas las herramientas, organizando todo el taller. En el curso 08/09 trabajamos las 2 últimas "S" (Control Visual y Disciplina y Hábito), delimitando zonas, estableciendo normas para todos los profesores, normas para los alumnos, letreros y carteles, impartiendo charlas a todos los profesores... lo que nos ha permitido además comparar el "antes" y el "después" mediante diferentes fotos al efecto.

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
* Reunión del EC	■	■	Todos los lunes									
* Publicación del Plan Anual de Mejoras	■											
* Reuniones de seguimiento y estabilización de proceso					■					■		
* Seguimiento de la implantación de mejorar del PAM	■	■	→									
* Aprobación de modificaciones en los procesos				■			■				■	
* Análisis de indicadores de percepción y rendimiento				■			■				■	
* Presentación de áreas de mejora por propietarios											■	
* Aprobación del Plan Anual de Mejoras											■	

Marcar con una X la/s fecha/s en la/s que se ha realizado la actuación

Figura 5a.2d Detalle de proceso: Cronograma

Revisión, aprendizaje y mejora.

Cada responsable de proceso, en junio, entrega al ED el informe de su proceso con las áreas de mejora propuestas. El ED, examina estos datos, las actas de los procesos, las actas de revisión de las actuaciones del curso, las revisiones parciales del sistema... y elabora la memoria



final y los planes anuales de mejora para los cursos entrantes para completar el ciclo PDCA.

También revisamos tanto el enfoque como el despliegue de nuestra gestión por procesos a través de las evaluaciones (autoevaluaciones y evaluación externa) realizadas en los últimos años. Además todos los procesos tienen indicadores de rendimiento y de satisfacción de sus grupos de interés que se muestran en los criterios de resultados. Fruto de esta medición y de las actividades de aprendizaje realizadas, se han realizado numerosas mejoras en la gestión desde sus inicios en el curso 04-05:

- Desde el curso 04-05 se realizaron 230 horas de seminario para la implantación y mejora del sistema de gestión por procesos con especialistas de consultoras a la totalidad del ED y el 97,5% del profesorado. Como primera consecuencia del conocimiento adquirido, durante el curso 04-05 se modificó la forma de archivar los procesos rebajando el tiempo empleado en la localización de documentos y creando una sistemática común para esta labor y guardándolos en soporte informático.
- Desde el 04-05 se utilizan los resultados recogidos para la fijación de los objetivos de los indicadores de los diferentes procesos (Ver 6.a Criterios para fijar objetivos).
- A raíz de la visita a otros centros educativos salesianos como los de Deusto y Urnieta 06-07 se instala un servidor con nuevo software y, mediante una contraseña personalizada, se permite el acceso de todo el personal al mismo, lo que redundará en un mayor conocimiento de la propia organización por parte de los trabajadores y facilita la gestión de los procesos.
- En 07-08 se detectó la necesidad de implantar un sistema de gestión de residuos más complejo que el que se venía desarrollando. Puestos en contacto con la empresa Recirsa se realizó un diagnóstico externo de los riesgos medioambientales y, consecuentemente, el diseño del plan de actuación que se ha integrado en el sistema de gestión. Nuestro compromiso medioambiental nos ha llevado a incluir este apartado en todos los procesos.
- El nuevo enfoque organizativo del sistema de gestión con un despliegue acorde con la nueva estructura, por lo que a partir del curso 07-08 se pone en marcha una dinámica de reuniones de los equipos de mejora que comienza a dar sus frutos durante ese mismo curso con el planteamiento de acciones de mejora tan relevantes como puede ser el modo de resolver las interfases entre procesos, llevada al ED y puesta en práctica en todos los procesos del Sistema y de modo especial en nuestros Procesos Clave (ver subcriterio 2d).

07-08	Cierre ciclos PDCA Metodología 5s	Sistematización de mejoras. Seguimiento de calendarios de gestión de los procesos. Tutores de proceso. Control Visual, Disciplina y Hábito.
09-10	Formación en FERE Madrid	Cuadro de Mando Integral con un mejor sistemática de gestión de OE

Figura 5a.2. Mejoras y aprendizajes.

AÑO	APRENDIZAJE REALIZADO	MEJORAS QUE HAN SUPUESTO
04-05	Consultoría Externa. Documentar PGP	Cambio en la estructuración de procesos. Definición PGP.
05-06	Inventario y Mapa de procesos	Actualización del Mapa de Procesos.
05-06	Formación y estructuración de procesos. Salesianos Deusto	Cambio de enfoque en la metodología de procesos y funcionamiento de los equipos. Metodología 5s aplicadas en Taller de Mecanizado
06-07	Consultoría externa. Formación y documentación de procesos. Metodología 5s	Actualización de los procesos con el nuevo enfoque. Indicadores. Evaluación a partir de datos objetivos Estandarización de los procesos. Organización, Orden y Limp.

5d. Prestación del servicio educativo.

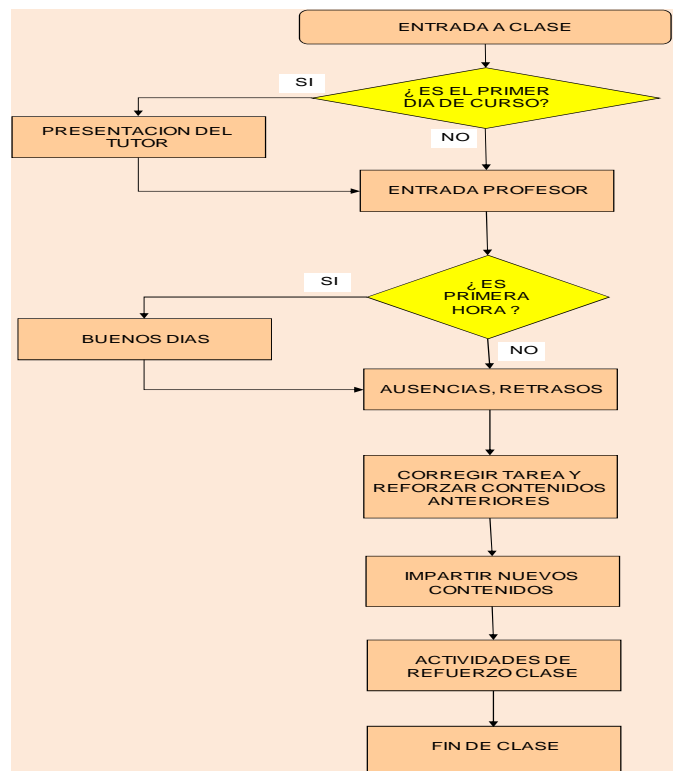
En nuestra visión queda de manifiesto que *“pretendemos dar un servicio excelente que logre el desarrollo integral del alumnado y de su inserción en la vida social y laboral, a través de la implicación de toda la comunidad educativa en la programación, ejecución y participación y evaluación de las actividades y programas que desarrollamos”* Este enfoque lo desplegamos a través de los procesos operativos, principalmente a través del PR.O.22 Impartición de clases, PR.O. 23 Orientación, PR.O.24 Evaluación y PR.O. 25 Atención a la diversidad, que permiten el despliegue de nuestros FCE. 1, 2 3 y 5 y sus OE, que se refieren a la educación integral de nuestros alumnos y su competencia en las ocho dimensiones que marca la LOE, atención personalizada a los alumnos con especial atención a los alumnos con Necesidades Educativas, el seguimiento académico y la orientación vocacional y sociolaboral de los alumnos y el uso de los recursos del Centro y de la creatividad y originalidad que cada profesor aporta.

Consciente de la necesidad de formación continua del profesorado y del aprendizaje de otras organizaciones para mejorar en el servicio que prestamos SLB tiene diseñado su Plan de formación (ver subcriterio 3b) que se complementa con los cursos puntuales que organizamos en el Centro y con la formación que recibimos en el CPR, en los Colegios Profesionales, etc. (ver subcriterios 4d y 4e y figura 7.b7) y el aprendizaje que hacemos de otras organizaciones de la red Salesiana, de FERE, o otros colegios de la zona, etc.(ver figura 5b.2)

Nuestra oferta educativa ha aumentado en los últimos años: fieles a la Misión de la congregación Salesiana y la MVV de SLB hemos concertado más aulas y hemos abierto PCPI nuevos para con ello dar respuesta a las carencias que hemos detectado en el entorno (demanda de puestos escolares, ausencia de formación de nivel 1 en informática en La Rioja, etc.). En la actualidad la oferta de SLB comprende las etapas de EI, EP, ESO, Programa de Cualificación Profesional Inicial (Mecanizado y Electricidad y Auxiliar de informática) y Ciclos Formativos de Grado Medio (Mecánica y Equipos Electrónicos de Consumo) y, mientras se redacta esta memoria, se está gestionando un PCPI vespertino.

El punto de partida de nuestro servicio comienza con la Captación de Alumnos PR.O.10 que gestiona la difusión de nuestra oferta educativa, cartelería, folletos informativos, página web, visitas al centro de otros centros escolares, visitas a guarderías, colegios de ESO... Cada año, siguiendo la normativa de admisión de alumnos, el Colegio recibe las solicitudes de aquellas familias que desean ser escolarizadas en nuestro Centro. Si el número de solicitudes supera al de plazas vacantes, se procede a una baremación en función de las bases establecidas por la Consejería de Educación. Es importante para el Centro la posibilidad de establecer un criterio para otorgar un punto complementario, que en nuestro caso queda formulado de la siguiente manera: *“Tener vinculación con la Entidad Titular: ser hijo de exalumno/a o de un trabajador”*. Esto facilita que aquellas personas que conocen nuestro estilo educativo, porque se han formado en él, deseen y consigan una plaza para sus hijos.

Los dos principales servicios prestados en el centro son la formación académica y la formación en valores, con 5 y 4 procesos cada uno respectivamente, además del de Tutoría



y el de Coordinación (ver mapa de procesos y más detalladamente la documentación de los mismos). En los diagramas de flujo, en las entradas y salidas, puede observarse las relaciones que existen entre ellos.

Dentro del ámbito de la Formación Académica:

Contamos con cinco procesos, tres de los cuales son más específicos:

Figura 5.d.1. Proceso de impartición de clase

- ✿ El proceso **PR.O.21 Programación**, que garantiza que la impartición de clases cumple un programa preestablecido en función de la legislación vigente, el calendario escolar, los objetivos académicos y los valores del centro.
 - ✿ El **PR.O.22 Impartición de clases**, que es la actividad fundamental del día a día en SLB, mediante la cual se proporciona a los alumnos competencias básicas, que les permitan conseguir los objetivos generales de área dentro de su formación académica y en valores.
 - ✿ El **PR.O.24 Proceso de Evaluación**, que establece los criterios, métodos y momentos a través de los cuales se garantizan una valoración adecuada del aprendizaje del alumno.
- Estos procesos están apoyados por el **PR.O.23 Proceso de Orientación** y el **PR.O.25 Proceso de Atención a la Diversidad**. Estos dos últimos junto con el **PR.O.40 Proceso de Tutoría** son particularmente importantes en SLB ya que nos permiten una atención personalizada a las necesidades de cada alumno.



El proceso de orientación lo lidera el Departamento de Orientación formado por un Equipo de cinco especialistas. Atienden a los chavales con necesidades especiales (ver fig.5.d.2) aplican pruebas psicométricas, orientan profesionalmente, dan clases de refuerzo a los alumnos con dificultades de aprendizaje, hacen de mediadores, se entrevistan

La formación continua de los profesionales del Dpto. de Orientación [cursos y cursillos de especialización en Atención a la Diversidad, y tratamiento de los procesos de Enseñanza y aprendizaje, et.] y el aprendizaje que han hecho en las reuniones mensuales de la red Salesiana en Bilbao, en los encuentros de Orientadores de FERE La Rioja, en las

Nº	Apellidos y Nombre (o el nivel escolar de menor a mayor)	Fecha de Nacimiento	Nivel Escolar	Situación Social o Cultural	Desfase Escolar	País	Idioma	Nivel de Español	Recibe Apoyo	Años Escolar. España
			-1	-2	-3			-4	-5	-6
9.	Molina	23/06/2001	P. 2	Lengua	0 años	Colombia	Español	Normal	Sí	1
10.	Muzamal	07/11/2001	P. 2	INMIGRANTE	0 años	Pakistán	Urdú	Nulo	Sí	1
	Bandaru Marselona	29/12/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Rumanía	Rumano	Bajo	Sí	2
	Caran Sapari	11/05/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Rumanía	Rumano	Bajo	Sí	2
13.	Caamaño	12/10/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Bolivia	Español	Normal	Sí	0
14.	Cristache	01/06/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Rumanía	Rumano	Bajo	Sí	2
15.	Duran Grez	02/08/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Chile	Español	Normal	Sí	0
16.	Gaul	04/07/2001	P. 2	INMIGRANTE	2 años	Rumanía	Rumano	Bajo	Sí	1
	Barbosa				2 años					

cuando es necesario con padres y alumnos individualmente, coordinan la escuela de padres junto con los tutores... El proceso de orientación a la diversidad implica a todos los profesores, especialmente a los tutores y al departamento de orientación.

visitas a otros centros, etc. han motivado la renovación de los procesos de Orientación y Atención a la Diversidad para acoger las mejoras propuestas por los grupos de procesos.

Fig. 5.d.2. Compensatoria, apoyos, ACNESS

Formación en valores:

A lo largo de nuestros alumnos en SLB tratamos de dar un servicio de educación integral complementando la formación académica con una buena formación en valores humanos y cristianos. Lo hacemos principalmente a través del **PR.O.32 Proceso de Pastoral** apoyado por el de tutoría. El equipo de pastoral, en el cual están presentes representantes de todas las etapas, dinamiza este proceso en el que está implicado todo el claustro. Cada mes se trabaja un valor establecido en el Plan de Pastoral que hacemos cada año en línea con la Provincia y la MVV del Centro y en el que recogemos las actividades programadas y los mecanismos de revisión del Plan.

Complementamos nuestro servicio de Formación en valores con los **Relación Centro Familia**, (que cuida la comunicación, relación e informaciones entre el centro y las familias), el proceso de **Formación en Centros de Trabajo** (que coordina las prácticas en empresas) y el proceso de **Salidas Culturales** (que planifica las actividades educativas complementarias que se realizan fuera del centro escolar).

Revisamos el impacto que tiene nuestro Plan de Pastoral, el Plan de Acción Tutorial y las diversas actuaciones que se hacen en el Centro en las tutorías con los alumnos, en la revisión de las actividades y la evaluación que sobre ella hacen tanto los que *imparten* como los que *participan* en ellas, en las encuestas cruzadas, etc. y, tras las propuestas de los grupos de proceso, el ED aprueba cada año las Propuestas de Mejora que irán al PAM.

Proceso de Tutoría y proceso de Coordinación

El proceso de Tutoría está implicado tanto en la formación académica como en la formación en valores como acabamos de ver. Lo mismo sucede con el proceso de

Coordinación, que establece todo un sistema de reuniones partiendo de los coordinadores de etapa, pasando por los claustros de etapas, hasta las reuniones más particulares de ciclos y niveles.

Cada tutor lleva un seguimiento personalizado de cada alumno, entrevistándose formalmente a partir de 1º de ESO tres veces al año con cada uno como mínimo. En estas reuniones se orienta al alumno para conseguir los objetivos académicos y para mejorar su comportamiento, sus habilidades sociales, su interacción con el grupo de iguales, etc. En los cursos inferiores (EI y EP) esta labor de tutoría en lugar de hacerse con los alumnos se hace con el representante de padres o "padre tutor" quienes se reúnen al menos una vez al trimestre con el Director Titular.

La valoración que tanto los alumnos como las familias hacen de las tutorías y del servicio de atención y orientación académica nos indican que las propuestas que recogemos cada año en el PAM son acertadas y tienen efecto tanto en los indicadores de rendimiento como en los de percepción (ver criterio 6)

Otros servicios

Conscientes del servicio social que presta el Centro y de los beneficios que tienen tanto las familias como los alumnos con algunos servicios complementarios SLB está aumentando progresivamente los servicios complementarios que presta así como el número de personas que atienden los mismos.

Estos servicios son gestionados por nuestras alianzas quienes, asumiendo nuestra MVV y nuestro código ético, evalúan su servicio y encuestan a las familias para informar al ED de la gestión de los activos tangibles (uso de instalaciones, recursos, etc.) como de los intangibles (imagen y percepción social, etc.)

SERVICIOS Y ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
GUARDERÍA	Los padres que por razones de trabajo u otras tienen necesidad de traer los niños al Colegio 1 hora o 30´ antes de las 9 de la mañana, disponen del servicio de guardería.
COMEDOR	1º TURNO: a las 12'30, para los alumnos de Educación Infantil 2º TURNO: A la 13'30h para los alumnos de Educación Primaria y Secundaria.

	Se ha aumentado el personal que presta el servicio, pues dicho servicio incluye la atención de los niños hasta el comienzo de las clases de la tarde, con actividades culturales y lúdicas.
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	A las 12'30h, al acabar las clases de la mañana, los alumnos de EI y EP pueden realizar actividades de: pintura y dibujo, inglés, música, taller de matemáticas, clases de alemán, etc. Este servicio lo lleva a cabo la empresa ACTIVA
ACTIVIDADES EXTRAESCOL.	Por las tardes, al acabar las clases se realizan varias actividades: Deportivas: fútbol, baloncesto, Baile, Intelectuales: refuerzos
ACTIVIDADES PARA PADRES	EL Colegio organiza la Escuela de Padres en colaboración con el APA. Se divide en dos grupos: Familias desde EI, hasta el 2º Ciclo de EP. y Familias desde el tercer ciclo de EP hasta la ESO. Se realiza también la Escuela de Padres que organiza el Ayuntamiento de Logroño en el propio centro. Se dan también clases de baile para padres.
BIBLIOTECA	Los alumnos disponen del espacio de la Biblioteca, acompañados por el profesor que orienta en el uso de ella. Todas las tardes de 5 a 6 una madre voluntaria asiste y ayuda a los niños que quieren quedarse a estudiar.

Figura 5.d.2. Servicios complementarios

Revisión, aprendizaje y mejora.

Además, medimos en la encuesta de satisfacción de alumnos, familias y profesores la satisfacción con el servicio educativo (ver criterios 6 y 7):

- ✦ Alumnos y Familias: satisfacción respecto a: La Formación Académica y Orientación Escolar, Formación Humana y en Valores, Servicios y Actividades.
- ✦ Personal docente: Nivel Académico alcanzado por nuestros alumnos. Disciplina y convivencia en el colegio.
- ✦ Desempeño: Clases amenas e interesantes, Claridad en las explicaciones, Disciplina y orden en clase...

AÑO	APRENDIZAJE	MEJORAS QUE HAN SUPUESTO
2005 2008	Consultoría externa	Documentación de todos los procesos operativos. Participación de las personas en la gestión. Mayor conciencia en los objetivos.
2006 2010	Consultoría externa	Mejora del sistema de seguimiento de procesos. Mapas de procesos. Tutores de proceso, gestión del informe de evaluación.
2005	Escuela de Padres	Cómo organizar y llevar a cabo la escuela de padres.
2006/09	Proyecto 5s	Organización, orden, limpieza, control, disciplina y hábito en los puestos de trabajo del Taller de Mecanizado.
2005/09	Proceso FCT	Colaboración con talleres, empresas del sector siderometalúrgico, instalaciones y mantenimiento para prácticas de alumnos. Mejora de la salida al mundo laboral de los alumnos.

Figura 5.d.3 Aprendizaje y mejora.