INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN DEL CENTRO

PE 06.3

CURSO 16 - 17

REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 3
2.1 Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. 3
2.2 Cambios en cuestiones externas o internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad. 3
2.3 Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluida las tendencias con respecto a: 4
2.3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas (Reclamaciones de Clientes, Encuestas de Satisfacción, expectativas, quejas, etc.) 4
2.3.2 Grado en el que se han logrado los objetivos de calidad 5
2.3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios 12
2.3.4 No conformidades y acciones correctivas 12
2.3.5 Resultados de seguimiento y medición 15
2.3.6 Resultados de auditorías 28
2.3.7 Desempeño de los proveedores externos 32
2.4 Adecuación de los Recursos 32
2.5 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades 32
2.6 Oportunidades de mejora 32
2.7 Seguimiento del análisis de contexto 34
3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR PARTE DE DIRECCIÓN 34
3.1 Oportunidades de mejora 34
3.2 Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad 34
3.3 Necesidades de Recursos 35

ELABORADO POR: GCC	REVISADO POR: EDE	APROBADO POR: EDE
FECHA: 15/09/2017	FECHA:20/09/2017	FECHA: 20/09/2017

Este documento es propiedad de Colegio La Inmaculada-Padres Escolapios quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de Colegio La Inmaculada-Padres Escolapios

1 INTRODUCCIÓN

El presente Informe recoge los resultados de la revisión del sistema realizada y revisada por GCC y aprobada por EDE.

Las reuniones para la elaboración de dicho documento se han desarrollado durante Junio y septiembre, recogiendo la información por trimestres. Las reuniones han tenido lugar los días 23, 29 de junio y 15 de septiembre. Dichas reuniones se han desarrollado en la sala de juntas.

Esta es la 8ª revisión que realizamos por lo que se incluirá información de las revisiones anteriores como anexo.

2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2.1 Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

Destacar que en las anteriores Revisiones por la Dirección, se han reflejado los informes, que siempre han sido favorables, de las auditorías, tanto internas, como externas, subsanándose en tiempo y forma aquellas desviaciones o no conformidades que pudieran haberse planteado, y teniendo espacio para la consideración de las oportunidades de mejora reflejadas en dichos informes.

Asimismo, también se solucionaron y cerraron convenientemente aquellas otras reclamaciones o no conformidades surgidas o bien como resultado de los datos del PSM, cuando no se haya alcanzado en primera instancia con los niveles conforme, o bien como sugerencia de las familias del colegio, bien a través del buzón de sugerencias/quejas, o bien por otros medios.

El año 2016-2017 queda pendiente por cerrar dos no conformidades detectadas una en el PSM y otra en la auditoría externa. Con ambas se han tomado acciones correctivas, pero para comprobar su eficacia, se han de evaluar tras la primera evaluación, por lo que quedarán pendientes para entonces.
En relación al Plan de mejora, se han cumplido todos los objetivos propuestos en base a los indicadores medidos y se han realizado la mayoría de las actuaciones.

2.2 Cambios en cuestiones externas o internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Este curso se han producido diferentes cambios externos que afectan al sistema como son la aplicación de la Lomce ya en todos los cursos, aunque queda pendiente la reválida. Además, durante el curso 2016-2017 el centro se ha formado para conocer el proceso de transición con el cambio de la Norma ISO 9001:2008 a la nueva ISO 9001:2015, si bien el cambio será efectivo para el año 2018, es decir, durante el curso escolar 2017-2018. Esto afecta de forma importante a todos los temas relacionados con Calidad y supone una revisión de todo el sistema con cambios en documentos, registros, indicadores, etc.

Como elementos internos se ha dado el caso de estar a la espera de indicaciones del nuevo sistema multi-site en los colegios de la provincia, lo que ha supuesto estar a la espera de las directrices y una coordinación en materia de calidad, entre los distintos centros que forman parte de este nuevo sistema, así como una unificación de formatos, informes, criterios, fechas de entrega, etc. Todo ello ha

supuesto organizar el trabajo para el próximo curso 2017-18 a la espera de las instrucciones del GCC de la provincia.

Otro elemento interno es el cambio de dirección del colegio, lo que puede suponer cambios en las líneas directrices pedagógicas del centro, como la continuidad o no de programas (Entusiasmat, ABP, innovación FERE,…), en coordinación con la provincia.

2.3 Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluida las tendencias con respecto a:

2.3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas (Reclamaciones de Clientes, Encuestas de Satisfacción, expectativas, quejas, etc.)

Durante el curso 16-17 se ha realizado el análisis pertinente de las reclamaciones de clientes, la valoración de las encuestas realizadas on-line, consejería, PAS, sugerencias,….

A lo largo de este curso se han registrado reclamaciones:

Número	Tipo	Fecha	Motivo	Estado	Fecha
1.	P	23/09/2016	Calidad general: prórroga del sistema actual hasta el curso 2017-2018	Cerrada	23/06/2017
2.	R	23/09/2016	Gerencia no atiende adecuadamente a una madre	Cerrada	07/10/2016
3.	R	06/10/2016	Papeleras de metal en la pista de patinaje	Cerrada	06/10/2016
4.	R	10/10/2016	Familia no puede entrar a una reunión de 1º ESO	Cerrada	18/10/2016
5.	R	13/10/2016	Rotura de gafas en el recreo. No lo cubre la póliza	Cerrada	13/10/2016
6.	R	02/11/2016	Castigos colectivos en una clase	Cerrada	02/11/2016
7.	S	14/12/2016	Solicitud de un auxiliar en la etapa de infantil	Cerrada	20/12/2016
8.	NC	13/01/2017	PSM. Porcentaje de padres que acuden a la reunión de inicio de curso en 4º ESO	-	-
9.	R	13/02/2017	Puerta de acceso por el patio de infantil cerrada un día de lluvia	Cerrada	15/02/2017
10.	S	28/02/2017	Puerta de acceso a infantil cerrada a las 9:15 y espera hasta las 9:30	Cerrada	03/03/2017
11.	NC	03/04/2017	PSM. Porcentaje de tutorías en CFGM	Cerrada	19/04/2017
12.	NC	03/04/2017	PSM. Porcentaje de faltas leves en 4º ESO	Cerrada	19/04/2017
13.	NC	03/04/2017	PSM. Los tutores de 3º de primaria no han realizado las tutorías	Cerrada	23/06/2017
14.	R	28/04/2017	Madre no ha sido informada de que su hijo no se ha quedado a comedor	Cerrada	05/05/2017
15.	NC	28/04/2017	En pastoral no hay evidencia de que se haya realizado la evaluación de las actividades	Cerrada	23/06/2017
16.	R	10/05/2017	No hay puertas en los baños de 3º de la ESO	Cerrada	23/05/2017

17.	NC	06/06/2017	Se detecta, en algún caso puntual, que no se puede comprobar el registro de entrevistas entre el tutor y las familias.	Cerrada	23/06/2017
18.	NC	06/06/2017	No se ha podido evidenciar el seguimiento periódico de los objetivos generales del Departamento de Pastoral, tal y como establece el formato establecido por la Provincia.	-	-
19.	R	06/06/2017	No se le ha avisado de los plazos de las becas para bachillerato que concede la Fundación de las Escuelas Pías	Cerrada	06/06/2017
20.	R	06/06/2017	Reclamación importe por la pérdida de una prótesis dental a un niño/a	Cerrada	09/06/2017
21.	R	18/06/2017	Circular sobre la ola de calor para los alumnos de primaria	Cerrada	19/06/2017

Leyenda: P: Acción preventiva
R: Reclamación
S: Sugerencia
NC: No conformidad (auditoría o PSM)

Nº DE RECLAMACIONES (R) REGISTRADAS	Nº DE RECLAMACIONES (R) RESUELTAS	Nº DE RECLAMACIONES (R) PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	Estadística Resueltas
11	**11**	**0**	**100 %**

Las reclamaciones recibidas han sido cerradas tras darle el tratamiento oportuno e implantar las acciones correctivas que se han creído adecuadas para cada caso. Las reclamaciones son muy variadas, por lo que no se puede sacar una pauta común que nos invite a realizar una acción correctiva o preventiva general. Destacamos que la valoración del sistema de reclamaciones es muy positiva, siendo un elemento de mejora muy importante y bien valorado.

Nivel de implantación del proceso para la captación, registro y gestión de las reclamaciones de clientes.

La Dirección del Centro considera que el Proceso de Reclamaciones se encuentra perfectamente implantado, es conocido por las familias y es usada por ellas.

2.3.2 Grado en el que se han logrado los objetivos de calidad

El plan de mejora es conocido por toda la comunidad educativa, se ha desarrollado y evaluado por todo el equipo educativo. Se ha contemplado dos tipos de objetivos:

a) Los marcados por la provincia para todos los Colegios Escolapios.
b) Los que nos planteamos en nuestro Centro.

Es por ello que hacemos un análisis separado de cada uno de ellos.

OBJETIVOS GENERALES DE LA PROVINCIA BETANIA

"Educar, Anunciar, Transformar"

AREA MEJORA:
Acción Social. Pastoral

Proceso	Área de mejora	Objetivo de Mejora a alcanzar	Instrumento de Medida para su medición
PC 08	**Pastoral**	• Proporcionar a los niños de E. Infantil y Primaria la experiencia religiosa a través de la Oración Continua y las celebraciones litúrgicas. • Promover y motivar la participación de los alumnos de ESO y Bachillerato en experiencias de fe. • Acompañar el crecimiento en la fe y en la implicación social de los alumnos a través de los diferentes grupos de pastoral. • Proponer y desarrollar las campañas solidarias: DOMUND, Manos Unidas, Amigos del Mundo, Kilo-Litro, Juguetes, Día de la Paz, Recogida de ropa, libro solidario. • Acompañar a las familias más necesitadas del centro y facilitarles las ayudas precisas. • Promover la celebración de los 400 años fundacionales. • Promocionar el programa de pastoral provincial: Arje	• Horario organizativo de Oración Continua y Calendario de celebraciones. • Calendario de actividades realizadas y listado de alumnos inscritos. • Listado de participantes en los grupos pastorales del colegio. • Actividades realizadas • Tutorías y recaudación de las campañas. • Listado de atención a familias y ayudas concedidas. • Listado de actividades realizadas. • Listado de actividades realizadas.

Se ha cumplido los objetivos de mejora al realizar las acciones previstas, así como los criterios planteados inicialmente.

- Proporcionar a los niños de E. Infantil y Primaria la experiencia religiosa a través de la Oración Continua y las celebraciones litúrgicas. Se ha realizado y llevado a cabo el calendario con la organización de la oración continua y las celebraciones litúrgicas para infantil y primaria. La participación ha sido muy buena y la experiencia con ellos también.

- Promover y motivar la participación de los alumnos de ESO y Bachillerato en experiencias de fe. Se ha convocado a los a los diversos retiros propuestos por la Provincia en 4º ESO y 1º -2º de bachillerato. La acogida ha sido buena en 4º de la ESO y en 1 de Bachillerato, siendo muy bien valorado por los alumnos y el clima de reflexión y profundización ha sido el adecuado. En 2º de bachillerato bien por la trayectoria, bien por ser curso finalista y tener la presión de la nueva EVAU no ha salido el retiro de manera externa. No obstante, este retiro se ha compensado realizándolo dentro del horario escolar. Ha sido evidentemente menos intenso, pero ha existido una buena participación en las dinámicas y trabajos propuestos. Podemos decir por tanto que aunque no se ha salido fuera, se ha cumplido el objetivo parcialmente al promover y motivar la participación en el mismo y realizarlo dentro del centro.

- Acompañar el crecimiento en la fe y en la implicación social de los alumnos a través de los diferentes grupos de pastoral. Se modificaron los horarios de los grupos de pastoral según las necesidades de cada grupo. Se implicaron profesores del colegio como catequistas para los grupos de 5, 6º y 1º -2º de la ESO. Destacamos positivamente la implicación y disposición del profesorado para participar en las intercolegiales y otras actividades.

- Proponer y desarrollar las campañas solidarias: DOMUND, Manos Unidas, Amigos del Mundo, Kilo-Litro, Juguetes, Día de la Paz, Recogida de ropa, libro solidario. Se han programado adecuadamente las tutorías a lo largo del año que ha ayudado a que los alumnos participen y reflexionen con estas actividades solidarias basadas en los valores evangélicos de compartir, la opción por los más necesitados… Los tutores lo han llevado adelante con los materiales propuestos y en el caso de las campañas la recaudación ha sido buena, lo que nos sirve como indicador indirecto de su éxito.

- Acompañar a las familias más necesitadas del centro y facilitarles las ayudas precisas. Desde acción social se ha trabajado con las familias en atender las demandas planteadas por estas, hasta el punto de quedarnos sin libros, ni uniformes disponibles. Además se les ha facilitado becas o ayudas de comedor, pequeñas ayudas económicas (con el dinero recaudado de las campañas) y se les ha derivado a los recursos públicos pertinentes en el caso de aquellas familias con mayor necesidad. Se ha cumplimentado por tanto el objetivo operativo de manera muy satisfactoria.

- Promover la celebración de los 400 años fundacionales. Con motivo de los 400 años fundacionales, se han programado diversas actividades a lo largo del curso (ver programación en pastoral) que han sido convenientemente desarrolladas por toda la comunidad escolar. Ha supuesto un éxito de participación y de celebración.

- Promocionar el programa de pastoral provincial: Arjé. Se ha informado a todo el claustro con la presentación y explicación del programa Arjé. Por decisión del claustro de Infantil y con el consentimiento del EPP, este curso no se ha iniciado la etapa de Belén. Sí se ha iniciado la etapa de Nazaret en 3º Primaria con un muy buen número de alumnos, a pesar de no haberse convocado la catequesis de preparación a la Primera Comunión, siguiendo las directrices de Arjé

Valoración Objetivos Generales: Al haberse cumplido la mayoría de los objetivos parciales y los indicadores de evaluación asignados a cada uno de ellos, podemos concluir que dentro de nuestro sistema se han cumplido los objetivos generales de la Provincia Betania que nos habíamos propuesto para este curso de manera en general satisfactoria.

OBJETIVOS COLEGIALES

Potenciar el 1º idioma extranjero y el bilingüismo.

Proceso	Área de mejora	Objetivo de Mejora a alcanzar	Instrumento de Medida para su medición
PC 03	**Acción Docente**	1. Potenciar el nivel de idioma extranjero inglés en los profesores. 2. Mejorar el nivel de inglés (expresión oral) en los alumnos y profesores. 3. Potenciar el inglés, en Primaria, en la ESO y Bachillerato. 4. Promover la participación de pruebas externas en los alumnos.	•Actas de Cursos FEFE (De Fere y Nexolang) •Contratación de profesorado nativo durante el curso escolar. •DOC •Solicitudes.

1. Potenciar el nivel de idioma extranjero inglés en los profesores. Poco a poco se sigue mejorando el interés de los profesores en la formación en inglés. Fruto de ello es el alto nivel de participación en los diversos cursos de inglés que se han ofertado en el centro. Este año se han propuesto cursos con FERE y Nexolang para los niveles C2, C1, B2,

B1 y A2 que se realizaron dentro del centro. Ver listados. El objetivo se ha cumplido y ya hay una concienciación de que el inglés es necesario tanto para su mejora profesional como para desarrollar en un futuro la docencia. Para el próximo curso se quiere mejorar las titulaciones, facilitando o promoviendo que los profesores se examinen para conseguir los títulos que acrediten dichos niveles. Además, se ha participado en el el VI Congreso de Bilingüismo de ECM: "Comunicación Global", con la asistencia de los profesores José Miguel como responsable de secundaria y Sofía de primaria para mantenerse al día de las tendencias en cuanto a la enseñanza del idioma inglés.

2. Mejorar el nivel de inglés (expresión oral) en los alumnos y profesores. Se han desarrollado numerosas iniciativas para que los alumnos mejoren su nivel hablado. Así, se ha contratado los diversos auxiliares de conversación para cada uno de los cursos previstos; se ha impartido en 1º y 2º de la ESO la asignatura de ciencias sociales en inglés, y los alumnos reciben clase de Natural Science y Social Science desde 1º a 5º de Primaria.

3. Potenciar el inglés, en Primaria, en la ESO y Bachillerato. Se mantiene el programa de bilingüismo en toda primaria (bien dentro de la Comunidad de Madrid, bien dentro del programa BEDA), además se mantienen los desdobles por niveles en la ESO y Bachillerato que facilitan, junto con los auxiliares de conversación, la mejora del inglés. Además, se ha realizado una participación en colonias-campamentos bilingüe a lo largo de curso que han servido tanto para la potenciación del inglés en los alumnos que han asistido, como la motivación para mejorar y poder acceder a estas actividades para otro año a los que se han quedado. En 6º Primaria fueron 25 alumnos con dos profesores responsables: Mónica y Javier Roncero. Fueron al Parque natural de Monfragüe. Ver blog de la experiencia en primaria. En secundaria participaron 25 alumnos y los acompañaron dos profesores Paco Mateos y Susana María. Fueron a Villanúa (Huesca). Ver blog de la experiencia en secundaria.

4. Promover la participación de pruebas externas en los alumnos. Se repartió e informó a todas las familias de las diversas fechas y pruebas existentes, pero no conocemos con fiabilidad cuántos alumnos se han presentado. Se une el hecho de que el coste económico es igual si lo hacen desde el colegio como desde fuera por lo que los padres no informan. Además, el citado coste económico hace que las familias lo dejen para cuando llegan a cursos finalistas como 4º ESO y Bachillerato. Un elemento indirecto es que se han apuntado alumnos a la titulación americana, lo que nos indica la preocupación de los alumnos por conseguir títulos y certificados en inglés. Como elemento de mejora, tenemos que buscar un sistema para conocer qué alumnos se han presentado sin tener que preguntar uno a uno, ya que supone un alto coste de tiempo.

Valoración Objetivos Generales: Al haberse cumplido cada uno de los objetivos parciales (a excepción del último) y los indicadores de evaluación asignados a cada uno de ellos, podemos concluir que dentro de nuestro sistema se ha cumplido este objetivo general de manera satisfactoria.

Estimular la innovadora educativa, mediante la participación en el "PROGRAMA INNOVACIÓN 43.19" y el desarrollo de nuestro "Plan Estratégico".

Proceso	Área de mejora	Objetivo de Mejora a alcanzar	Instrumento de Medida para su medición
PC 03	**Acción Docente**	1. (Vs2.1.1)* Concretar las acciones formativas a desarrollar	• Plan de formación. EDE ampliado
PE 05	**Innovación Educativa**	2. (Vs 3.1)* Implementar en todas las etapas del centro alguna metodología y/o herramienta en las que el profesorado ha recibido formación, así como sus procesos de evaluación.	• EDE ampliado
		3. (Vs 4.2)* Comunicar a la comunidad educativa los cambios que se están produciendo y cómo repercuten en el modelo educativo.	• Actas en los diversos claustros, o asambleas
		4 (Vs 5.2)* Participar en la red de centros pertenecientes al Programa de Innovación 43,19.	• Inscripciones

1. <u>(Vs2.1.1)* Concretar las acciones formativas a desarrollar</u>.

Se han desarrollado los cursos previstos en el plan cuatrienal. Infantil: En infantil se ha hecho un ABP y un circuito PDB, en Primaria: ABP y Entusiasmat, en Secundaria: ABP en FP: ABP y trabajo por proyectos. Esto marca una línea de innovación educativa que basándose en el ABP pretende mejorar el aprendizaje.
Dentro del plan de formación, además se ha realizado un curso de prevención del acoso escolar, realizado por al menos dos miembros de cada una de las etapas. Este curso se implementó desde la Comunidad de Madrid.
Se han realizado todas las actividades previstas, por lo que se ha cumplido el objetivo operativo.

2. <u>(Vs 3.1)* Implementar en todas las etapas del centro alguna metodología y/o herramienta en las que el profesorado ha recibido formación, así como sus procesos de evaluación.</u>

Tras la formación recibida, ésta se ha concretado en el desarrollo de una experiencia real de aula con la programación, desarrollo y evaluación de un ABP en todas las etapas del colegio a excepción de bachillerato y en infantil que este año estaba previsto un circuito PDB. Al ser una primera experiencia hay elementos que mejorar y adecuar para el próximo año, pero la valoración general de todo el profesorado tras la experiencia ha sido muy positiva y permitirá realizar mejoras.

Un elemento a reconsiderar para el próximo curso es la duración y/o realización del ABP, que habrá de reducirse a una semana como máximo. Esto es especialmente importante en 4º de la ESO (debido a la exigencia por ley de la nueva prueba de la reválida). Esto ya se previó en bachillerato este año por la elevada exigencia del temario obligatorio a impartir para la presentación a la EVAU y también la exigencia de las familias, al ser una etapa privada, de formar adecuadamente a los alumnos para obtener notas académicamente altas que le permitan acceder con garantías a las carreras universitarias y estudios que necesitan y aquí los ABP no se adecúan a la metodología de evaluación de la EVAU.

Se añade en este objetivo operativo el mantenimiento de los programas innovadores que ya lleva varios años en el centro como son: Entusiasmat en primaria donde se ha realizado además un coaching de seguimiento de la implantación al menos un profesor por ciclo. (Ver memoria coaching realizado el 21 de marzo en infantil y primaria).

Otro programa ha sido el de animación a la lectura, donde los alumnos de 6º colaboran y apoyan la lectura con alumnos de 5 años. Ver evaluación En el segundo trimestre demás se ha invitado a participar a las familias.
Por tanto este objetivo operativo está claramente cumplido.

Tras el análisis de este objetivo, vemos que el colegio tiene claro el compromiso con la innovación y va desarrollando líneas y estrategias metodológicas que nos ayudan a mejorar la docencia y el aprendizaje en los alumnos.

3. (Vs 4.2)* Comunicar a la comunidad educativa los cambios que se están produciendo y cómo repercuten en el modelo educativo.

Este año se ha puesto especial interés en que las familias y en general la comunidad educativa conozca los cambios que se van produciendo a nivel de leyes con las modificaciones en el currículo y en el diseño de cada etapa, así como las experiencias innovadoras que se van realizando en el centro. Por ello, se ha presentado el plan de mejora, el plan de innovación y el diseño educativo en el claustro, se ha presentado al Consejo Escolar y al AMPA , se explicó en las reuniones de padres y se presentaron las prácticas innovadoras en la Jornada de presencia familiar en el aula (Cfr. Planificación del Equipo docente o Seminario).

Por otra parte, como en años anteriores, se ha realizado la experiencia de puertas abiertas desde 4 años hasta 6º primaria en Science y en áreas generales de infantil.
A nivel informativo general, se ha creado un espacio en la página web y especialmente se han ido publicitando las diversas actividades en el facebook del colegio para que las familias pudieran seguir y entender lo que se está haciendo cuando la metodología no es la tradicional.
Un elemento de mejora es que las experiencias de manera estructurada aparezcan en el espacio propio de innovación creado en la web del centro, ya que debido al volumen de actividades, proyectos y carga lectiva, falta tiempo para poder “colgar” en este espacio todo lo realizado.
La valoración de este objetivo operativo es muy positiva y se considera que salvo la última actividad puntual, se ha desarrollado de manera conveniente, por lo que se considera que se ha cumplido el mismo.

4. (Vs 5.2)* Participar en la red de centros pertenecientes al Programa de Innovación 43,19.

Se han realizado las diversas acciones previstas: El colegio ha participado como estaba previsto en el Programa de innovación educativa 43:19 acudiendo a las reuniones y desarrollando su plan estratégico. En el EDE se valoró cuáles eran los profesores más apropiados para la visita.
Se realizó una visita de la ESO I al P. Piquer. No se pudo realizar otra visita por la incompatibilidad de fechas ofertadas y la organización de centro

Tras la visita se hizo una evaluación y puesta en común de la experiencia con el claustro.

El Equipo de Innovación participa en las asambleas de la red de centros. Se ha hecho tanto en Educación Infantil como en la ESO. Ha sido muy positivo y aporta nuevas metodologías de intervención.

Presentación anual de al menos una experiencia innovadora realizada en el centro en Jornadas y Congresos que seamos requeridos. Se ofertó el participar con una experiencia de FP, pero finalmente desde FERE no se aceptó ya que quieren hacer algo específico para FP y por tanto no se nos ha requerido.

El Equipo de Innovación participa en las asambleas de la red de centros. Han ido como representantes Belisario y Salvador. Esto es importante porque se mantiene el contacto e informan de las diversas iniciativas, así como se va impulsando el avance desde la etapa semilla en la que estamos inscritos

2.3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

En líneas generales no hay nada que destacar dándose en los distintos procesos una conformidad entre los productos y los servicios.

En relación al proceso de pastoral, se han mantenido reuniones para mejorar el mismo y esto supondrá cambios para el próximo curso que permitan dinamizar y potenciar la pastoral en el centro, que unido al proyecto Arjé facilitará una mayor implicación de toda la comunidad educativa en el centro.

2.3.4 No conformidades y acciones correctivas

Se analizan ambos aspectos en los siguientes sub-apartados:

2.3.4.1 Análisis de las No Conformidades

En el momento en que se elabora este Informe de Revisión se han registrado las siguientes No Conformidades:

Origen No Conformidad	*Nº de No Conformidades registradas*	*Nº de No Conformidades Resueltas*	*Nº de No Conformidades pendientes de resolución*
PSM	**4**	**3** (75%)	**1** (25%)
Auditoría Interna	**1**	**1** (100%)	**0** (0%)
Auditoría Externa	**2**	**1** (50%)	**1** (50%)

Las No Conformidades cuyo origen tiene lugar en el PSM y que en esta ocasión tienen relación con la asistencia a la reunión de inicio (1), la realización de las tutorías (2) y el número de faltas leves que han cometido los alumnos (1), se han tratado de forma conveniente con los responsables de aquellos valores que no alcanzan el mínimo esperado, quienes tras analizarlo con las partes involucradas han establecido sistemas para corregir el problema y que en posteriores mediciones se vuelvan a alcanzar los niveles esperados.

Una de ellas, que hace referencia a la asistencia a la reunión de inicio de curso en 4º de ESO no se ha cerrado todavía, porque se está esperando a la nueva reunión de inicio del curso 2017-2018, con ánimo de comprobar como parte del seguimiento si las medidas encaminadas a aumentar el número de asistentes dan sus frutos. Si al comprobar que se supera el número de asistentes mínimo fijado, se cerrará la No Conformidad.

En cuanto a la No Conformidad surgida durante la Auditoría Interna, se evidenció la falta de existencia de registros de evaluación de las actividades de pastoral, si bien se comprobó a posteriori que dichos registros existían, aunque no se acertó en mostrarlos durante la auditoría. Se ha asegurado que estarán más accesibles para el responsable de pastoral, de tal forma que este problema no vuelva a pasar.

De la Auditoría Externa surgieron dos No Conformidades, una haciendo referencia al registro de las entrevistas del tutor con las familias, y otra al seguimiento del cumplimiento de los objetivos de Pastoral. Se ha hecho análisis de las mismas, y se han aplicado las acciones oportunas para que no vuelvan a repetirse durante el curso 17-18, esperando a la finalización del primer trimestre, para comprobar si la No Conformidad que todavía no está cerrada (objetivos de pastoral) se puede dar por corregida y por tanto se cerraría, evidenciándose así la eficacia de las acciones emprendidas.

Estado de las NO CONFORMIDADES

Como se mencionaba en el punto anterior, se revisará el tratamiento de las No Conformidades que permanecen sin cerrar, para comprobar que las acciones emprendidas han sido las adecuadas, y se han resuelto las desviaciones que las generaron.

Nivel de implantación del proceso para la captación, registro y gestión de las NO CONFORMIDADES

La Dirección del Centro considera que el Procesos de No Conformidades se encuentra perfectamente implantado y se llevan a cabo las oportunas acciones correctivas.

2.3.4.2 Análisis de las Acciones Correctivas Y Preventivas

Planificación de acciones correctivas/preventivas

Se han abierto acciones correctivas para las No Conformidades (NC) y Reclamaciones (R) detectadas, quedándose únicamente sin resolver las concernientes a dos No Conformidades mencionadas anteriormente, si bien se está haciendo el seguimiento y se espera cerrarlas a final del primer trimestre.

Comentar que durante el curso 2017-2018 el sistema de Calidad se verá afectado por los cambios que se prevén en la demarcación, tanto desde el punto de vista de la gestión (nuevo marco pedagógico, nuevo proyecto de pastoral, etc.) como desde el punto de vista de la calidad (adaptación a la nueva Norma ISO-9001:2015).

Estadística de las Acciones Correctivas Registradas

ACCIONES CORRECTIVAS INICIADAS	ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS	ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE CIERRE
19	17	2

Estadística de las Acciones Preventivas Registradas

ACCIONES PREVENTIVAS INICIADAS	ACCIONES PREVENTIVAS CERRADAS	ACCIONES PREVENTIVAS PENDIENTES DE CIERRE
1	1	0

Estado de las acciones correctivas y preventivas

Se han llevado a cabo acciones correctivas para cada una de las desviaciones detectadas (independientemente del motivo que las generó). En ocasiones la acción correctiva suponía una solución inmediata que era adoptada en el GCC o bien el establecimiento de

acciones encaminadas a corregir la desviación que abarcan fechas del curso siguiente (17-18) y que justifica el hecho de que haya dos No Conformidades que estén pendientes de cierre.

Del total de 21 RACP abiertas, 7 lo han sido por No Conformidades (*de las cuales 4 son desviaciones en el PSM, 1 proviene de la Auditoría Interna, y 2 de la Auditoría Externa*), 11 lo han sido por reclamaciones, dos por sugerencias, y una por Acciones preventivas.

Nivel de implantación del proceso para la captación, registro y gestión de las ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La Dirección del Centro considera que el Procesos de Acciones Correctivas y Preventivas se encuentra perfectamente implantado y dan solución apropiada a los problemas detectados.

2.3.5 Resultados de seguimiento y medición

El **CC. LA INMACULADA - PADRES ESCOLAPIOS**, ha identificado una serie de procesos que ha plasmado en el Mapa de Procesos, incluido en el Manual de Calidad. Para aquellos procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad de nuestro Centro se han fijado una serie de indicadores, objetivos y subjetivos, que nos han permitido determinar la eficacia de los mismos.

Para asegurar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planeados, el **CC LA INMACULADA - PADRES ESCOLAPIOS** realizó un seguimiento de:

- El resultado del desempeño y de la eficacia de los procesos: Nivel Conforme.
- La evaluación periódica de la mejora del proceso en función del indicador impuesto.

Todos los Procesos objeto de Seguimiento y Medición se relacionan en el correspondiente Plan de Seguimiento y Medición para el año en curso. Durante este curso se ha modificado el Plan de Seguimiento y Medición desarrollando uno más visual e intuitivo para el análisis de los resultados.

Indicadores Subjetivos: Encuestas de Satisfacción

A continuación se analizan pormenorizadamente los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a padres, alumnos y profesores a través de medios online.

ENCUESTA DE ALUMNOS

Se han pasado las encuestas de satisfacción a los alumnos desde 3er ciclo de Educación Primaria hasta Formación Profesional. Los seleccionados para la encuesta de alumnos del colegio los grupos han sido:

- ✓ Alumnos de ESO letras B, D y F
- ✓ Alumnos de Bachillerato todos.
- ✓ Alumnos de 5º y 6º de Primaria letras B y D
- ✓ Alumnos de CFGM, CFGS y FPB.
- ✓ Familias Bachillerato todas
- ✓ Familias todas.

Todas las encuestas se han realizado de forma ONLINE a través de la plataforma de google docs.
Los alumnos han valorado del 0 al 3 las distintas preguntas siendo valores entre muy desacuerdo y muy de acuerdo.

El resultado de las encuestas ha sido el siguiente:

Acción Docente: En general todos los alumnos y las familias valoran muy favorablemente la acción docente de sus profesores. Se evidencia una tendencia ascendente con respecto a los valores del curso pasado. Destaca la buena valoración por los alumnos de FPB.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	2,77	2,54	2,47	2,,35	2,16	2,33
PRIMER CICLO ESO	1,70	2,59	1,98	1,91	1,88	2,03	1,97
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	2,03	2,00	2,05	1,93	1,88	2,03
BACHILLERATO	1,70	1,97	2,00	1,79	2,27	2,18	2,15
CFGM	1,70	2,41	2,00	2,06	1.93	2,42	1,72
CFGS	1,70	1,94	2,00	2,06	1,93	2,42	1,72
FPB	1,70	2,77	2,00	2,06	2,54	2,42	1,72
PCPI					2,47	2,42	2,13

Acción Evangelizadora: Las actividades de pastoral se consideran que responden suficientemente a las inquietudes de los alumnos. No obstante en ESO y Bto. se encuentran los datos muy ajustados al nivel. En este curso escolar se observa una disminución en la valoración de los alumnos de Formación Profesional con respecto a otros cursos. De cualquier forma se encuentra por encima del nivel conforme.
Satisfacción de los alumnos con la pastoral

Alumnos	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	2,45	2,48	2,28	2,51	2,17	2,37
PRIMER CICLO ESO	1,70	1,98	1,95	1,88	1,96	2,13	2,04
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	1,7	1,80	1,78	1,71	1,71	1,95

BACHILLERATO	1,70	1,72	1,80	1,78	1,74	2,14	1,74
CFGM	1,00	1,41	2,00	1,31	1,36	1,85	1,06
CFGS	1,00	1	2,00	1,31	1,36	1,85	1,06
FPB	1.00	1,7	2,00	1,31			
PCPI					1.36	1,85	1,67

% DE ALUMNOS QUE PARTICIPAN EN GRUPOS CRISTIANOS	**Conforme**	**2016/2017**	**2015/2016**	**2014/2015**	**2013/2014**	**2012/2013**	**2011/2012**
TERCER CICLO DE EP Movimiento Calasanz	10,00%	19,40%	14.05 %	15,06%	12,00%	25,00%	16,36%
1er Ciclo ESO Movimiento Calasanz	2,00%	13,10%	8.8 %	5,01%	2,70%	5,00%	3,17%
2do Ciclo ESO Movimiento Calasanz	2,00%	3,80%	3.1 %	2,00%	6,80%	2,00%	11,18%
BACH Movimiento Calasanz	5,00%	0,00%	6.6 %	10,37%	9,50%	0,00%	9,88%
% DE ALUMNOS QUE PARTICIPAN EN RETIROS							
RETIRO I 4º ESO	15,00%	20,00%	0 %	17,98%	25,50%	15,06%	50,68%
RETIRO II 1º BACH	15,00%	21,00%	24.2 %	18,1%	5,00%	0,00%	32,94%
RETIRO III 2º BACH	15,00%	0,00%	23.8 %	0,00%	0,00%	45,00%	25,29%

Con respecto a la participación en grupos de Movimiento Calasanz, ha habido un aumento en general, a excepción de Bto., superando el nivel conforme. En este curso escolar, no ha existido un grupo de Bachillerato. Se estudiará la posibilidad de promoverlo en otros momentos para incrementar su participación.
Con respecto a la participación en los Retiros, se ha visto aumentado el Retiro de 4º ESO y en contraposición no ha existido el Retiro de 2º Bto. No obstante este último se realizó dentro del centro. Del mismo modo que con los grupos de movimiento para este nivel, se estudiará por el equipo de pastoral, el mejor momento de promover este Retiro para aumentar su participación. Se prevé que aumente y mejore la participación ya que los alumnos de 1º de bachillerato promocionan a 2º de bachillerato y por tanto ya hay una mejor disposición.

Acción Social: Los alumnos valoran de forma satisfactoria tanto las actividades como la formación social que reciben.

Alumnos	**Conforme**	**2016/2017**	**2015/2016**	**2014/2015**	**2013/2014**	**2012/2013**	**2011/2012**
TERCER CICLO EP	1,70	2,65	2,64	2,53	2,41	2,04	2,37

PRIMER CICLO ESO	1,70	2,34	2,29	2,14	1,98	2,24	2,20
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	2,03	1,84	2,05	2,11	1,85	2,12
BTO.	1,70	1,99	1,84	1,90	2,52	2,27	1,87
CFGM	1,70	2,09	1,75	1,89	1,45	2,13	1,74
CFGS	1,70	1,71	1,75	1,89	2,12	2,13	1,74
FPB	1,70	2,53	1,75	2,53	2.12	2,13	2,15

Destacamos que la valoración de las campañas sigue manteniendo unos estándares muy por encima del nivel conforme. Se mantiene la tendencia.

Acción Tutorial: Los alumnos se sienten muy integrados por sus tutores. Las actividades de tutoría, los temas planteados y las entrevistas con ellos son satisfactorias.

Alumnos	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	2,77	2,67	2,72	2,51	2,04	2,34
PRIMER CICLO ESO	1,70	2,37	2,07	2,35	2,02	2,21	2,14
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	2,34	2,10	2,12	2,09	1,72	2,03
BACHILLERATO	1,70	2,34	2,10	2,26	2,35	2,22	1,78
CFGM	1,70	2,16	1,87	1,90	1,73	1,99	1,88
CFGS	1,70	1,72	1,87	1,90	2,56	1,99	1,88
FPB	1,70	2,81	1,87	2,72	2,25	1,99	2,10

La acción tutorial es un punto fuerte de nuestro Colegio y se ve reflejado en la valoración de nuestros alumnos, lo que añade un mayor valor todavía. Destaca notablemente, el ascenso en la valoración de los alumnos de FBP y CFGM con respecto al curso pasado.

Departamento de Orientación: Es valorado satisfactoriamente en todas las etapas. Sigue siendo otro de los puntos fuertes del centro gracias a la puesta en marcha de todos recursos disponibles (PT, desdobles, refuerzos, aula de enlace, compensatoria,…).

Atención de la Diversidad: Los alumnos consideran que nuestro Colegio cuida la integración de todos los alumnos y se sienten muy aceptados por el resto de compañeros. Esta valoración también es positiva en las familias.

Gestión de la Disciplina: La valoración por parte de los alumnos es positiva y es una de las características más valoradas por los propios alumnos.

Alumnos	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	2,48	2,24	2,58	2,43	2,05	2,32
PRIMER CICLO ESO	1,70	2,22	2,05	2,10	2,09	2,21	2,11
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	2,02	2,05	2,10	2,03	1,97	2,04
BACHILLERATO	1,70	1,97	2,60	1,80	2,38	2,25	2,22
CFGM	1,70	2,21	2,04	2,14	2,01	2,23	2,04
CFGS	1,70	1,71	2,04	2,14	2,35	2,23	2,04
FPB	1,70	2,33	2,04	2,58	1,96	2,23	2,02

Marketing e imagen del Colegio: Nuestros alumnos recomendarían nuestro Colegio prácticamente en su totalidad.

Servicios del Colegio:

El servicio de comedor sigue siendo valorado negativamente por nuestro alumnado. El comedor se gestiona satisfactoriamente por sus responsables directos y el servicio se ajusta a la necesidad del centro por lo que creemos que este valor es debido a la exigencia por parte de los cuidadores del comedor en la ingestión de la comida a todos los niños y el mantenimiento de una dieta equilibrada que incluya verduras y pescado (poco popular entre los niños). Al no estar dentro del alcance nos limitaremos en este informe a observar estos resultados y transmitirlos a gerencia

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	1,55	1,81	1,94	1,62	1,62	1,24
PRIMERO ESO	1,70	1,53	1,21	1,20	1,12	1,81	1,09
SEGUNDO ESO	1,70	1,53	1,21	1,28	1,14	1,81	1,09

El servicio médico es valorado de forma muy satisfactoria por los alumnos.

Actividades Extraescolares: Han **sido** valoradas insatisfactoriamente

por los alumnos de ESO y Bto. tanto en la oferta como el funcionamiento. La valoración por parte de los alumnos de 5º y 6º de E. Primaria ha sido muy satisfactoria. Debido a que se encuentra fuera del alcance, que lo llevan empresas o asociaciones, sólo se informará a los responsables.

Satisfacción General de los Alumnos con el Colegio:
La mayoría de los alumnos valoran muy satisfactoriamente su Colegio. La tendencia se mantiene en términos positivos y en cualquier caso, por encima del nivel conforme. Se observa una disminución en la valoración de los Ciclos de Grado Superior. Se estudiará por el equipo correspondiente.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
TERCER CICLO EP	1,70	2,75	2,64	2,72	2,58	2,20	2,45
PRIMER CICLO ESO	1,70	2,28	2,10	2,17	2,21	2,23	2,18
SEGUNDO CICLO ESO	1,70	2,19	2,20	2,22	2,02	2,08	2,11
BACHILLERATO	1,70	2,12	2,40	2,08	2,50	2,25	2,15
CFGM	1,70	2,45	2,50	2,13	2,06	2,08	1,99
CFGS	1,70	1,76	2,50	2,13	2,53	2,08	1,99
FPB	1,70	2,61	2,50	2,13	2,30	2,08	2,25

Sugerencias de los alumnos:
Se han estudiado todas y se atendieron aquellas que se consideraron oportunas. No hay ninguna especialmente significativa en cuanto al número de peticiones y las consideramos como sugerencias de mejora. No las analizamos aquí por su extensión y poca relevancia de las recibidas en el sentido de escasa representatividad.

ENCUESTA PROFESORES

Acción Evangelizadora: La valoración del personal del centro es muy satisfactoria con la Acción Evangelizadora del Centro y la tendencia se mantiene.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,93	2,82	2,80	2,75	2,16	2,22
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,67	2,66	2,86	2,67	2,35	2,78
SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,43	2,30	2,57	2,63	2,54	2,15

TERCER CICLO EP	2,00	2,56	2,85	2,87	2,63	2,45	2,46
PRMERO CICLO ESO	2,00	2,56	2,37	2,35	2,75	2,22	2,33
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,56	2,48	2,62	2,43	2,01	2,16
BACHILLERATO	2,00	2,56	2,50	2,67	2,43	2,12	2,28
CFGM 1er CURSO	2,00	2,56	2,35	2,59	2,61	2,27	2,52
CFGM 2do CURSO	2,00	2,42	2,35	2,59	2,61	2,27	2,52
CFGS	2,00	2,42	2,35	2,59	2,61	2,27	2,52
FPB	2,00	2,42	2,35	2,59	2,61	2,27	2,52

Acción Social: La educación en valores que se imparte en el Colegio es considerada muy satisfactoria. La tendencia también se mantiene.

Servicios del Centro: El servicio de comedor es valorado satisfactoriamente por todo el profesorado. A diferencia de otros años se ha mejorado en este servicio según la opinión de los profesores. El servicio de cafetería también es bien valorado por el personal.

Marketing e imagen del Centro: Es muy valorada la imagen que transmite el colegio al exterior por todos los profesores del centro.

Departamento de Orientación: La ayuda recibida desde el DOE ha sido adecuada y valoran muy positivamente la atención a los alumnos que han acudido al departamento y a los profesores-tutores.

Sugerencias Profesores: Se han estudiado todas y se atenderán aquellas que se consideren oportunas, ya que no hay ninguna especialmente significativa en cuanto al número de peticiones y las consideramos como sugerencias de mejora.

ENCUESTA A FAMILIAS

PC01 Acción Docente

Las familias de nuestro centro valoran positivamente la labor docente de nuestros maestros.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,60	2,51	2,64	2,41	2,33	2,47
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,28	2,62	2,33	2,12	2,13	2,31

SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,13	2,05	2,35	2,04	2,19	2,29
TERCER CICLO EP	2,00	2,23	2,05	2,32	2,13	2,11	2,29
PRMERO CICLO ESO	2,00	2,01	2,07	2,24	2,21	2,16	2,13
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,12	2,30	2,00	2,15	2,23	2,15
BACHILLERATO	2,00	2,93	2,58	2,25	2,48	2,33	2.15
CFGM 1er CURSO	2,00	2,00	2,22	2,37	2,26	2,14	2,53
CFGM 2do CURSO	2,00	2,00	2,22	2,37	2,26	2,14	2,53
CFGS	2,00	2,10	2,22	2,37	2,26	2,14	2,53
FPB	2,00	2,10	2,22	2,37	2,26	2,14	2,42

PC 02 Acción Evangelizadora y PC 03 Acción Social

El valor anual es superior al valor conforme. Ambos departamentos se valoran positivamente por las familias.

PC 04 Acción Tutorial

El valor obtenido es mayor que el valor conforme en todos los años. Nuestras familias valoran de forma muy positiva la labor de nuestros tutores de aula. Este modelo de acción tutorial es una fortaleza de nuestro Centro.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,74	2,68	2,76	2,58	2,51	2,63
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,41	2,72	2,56	2,92	2,48	2,52
SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,05	2,30	2,52	2,07	2,47	2,40
TERCER CICLO EP	2,00	2,31	2,40	2,55	2,30	2,48	2,42
PRMERO CICLO ESO	2,00	2,22	2,51	2,54	2,20	2,46	2,12
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,44	2,52	2,67	2,13	2,48	2,38
BACHILLERATO	2,00	2,39	2,83	2,54	2,30	2,48	2.10
CFGM 1er CURSO	2,00	2,36	2,05	2,84	2,46	2,51	2,70
CFGM 2do CURSO	2,00	2,11	2,05	2,84	2,46	2,51	2,70
CFGS	2,00	2,36	2,05	2,84	2,46	2,51	2,70
FPB	2,00	2,74	2,68	2,76	2,46	2,51	2,54

PC 05 Orientación

El Gabinete de Orientación es valorado suficientemente y se encuentran en el nivel conforme. Se estudiará para el próximo curso desde el Departamento las posibles causas de esta tendencia como área de mejora.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2	2,05	2,45	2,03	2,00	2,08
PRIMER CICLO PRIMARIA	2,00	2,1	2,05	2,00	2,04	2,01	1,98
SEGUNDO CICLO PRIMARIA	2,00	2,12	2,02	2,04	2,06	2,03	2,23
TERCER CICLO	2,00	2,01	2,01	2,31	2,00	2,08	1,76

PRIMARIA							
PRIMER CICLO ESO	2,00	2,04	2,40	2,45	2,04	2,03	2.10
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,15	2,55	2,01	2,07	2,08	2.10
BACHILLERATO	2,00	2	2,85	2,20	2,09	2,05	2,20
CFGM 1er CURSO	2,00	2,03	2,01	2,12	2,08	2,12	2,43
CFGM 2do CURSO	2,00	2,03	2,01	2,12	2,08	2,12	2,43
CFGS	2,00	2,03	2,01	2,12	2,08	2,12	2,43
PCPI	2,00	2,03	2,01	2,12	2,08	2,12	2,33

PC 06 Atención a la Diversidad

Tanto las familias como los alumnos que han recibido medidas de atención a la diversidad, valoran este hecho por encima de nuestro valor conforme anual.

PC07 Información y Atención a Familias

En relación a la información recibida por parte del centro a las familias, la valoración es positiva y el proceso es bien valorado:

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,46	2,41	2,41	2,41	2,19	2,37
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,29	2,48	2,35	2,21	2,15	2,19
SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,06	2,25	2,13	2,11	2,15	2,18
TERCER CICLO EP	2,00	2,28	2,05	2,19	2,10	2,13	2,08
PRMERO CICLO ESO	2,00	2,14	2,51	2,24	2,32	2,15	2,15
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,27	2,43	2,07	2,17	2,17	2,21
BACHILLERATO	2,00	2,18	2,66	2,30	2,12	2,15	2.01
CFGM 1er CURSO	2,00	2,12	2,01	2,50	2,14	2,18	2,49
CFGM 2do CURSO	2,00	2,12	2,01	2,50	2,14	2,18	2,49
CFGS	2,00	2,12	2,01	2,50	2,14	2,18	2,49
PCPI	2,00	2,46	2,41	2,50	2,14	2,18	2,39

PC08 Gestión de la Disciplina.

La gestión de la disciplina está valorada suficientemente por parte de nuestras familias. Donde se ajusta al nivel conforme es debido al número de alumnos que se matriculan en nuestro Colegio en 1º de ESO que no han sido anteriormente alumnos nuestros y pueden hacer que la convivencia del Centro se vea afectada en algún sentido.

	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,26	2,21	2,42	2,29	2,25	2,47
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,07	2,27	2,12	2,07	2,21	2,24
SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,06	2,05	2,01	2,01	2,21	2,24
TERCER CICLO EP	2,00	2,02	2,02	2,03	1,87	2,20	2,19
PRMERO CICLO ESO	2,00	2	2,11	2,09	2,00	2,20	2,06
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,03	2,08	2,21	2,16	2,20	2,06
BACHILLERATO	2,00	2,06	2,75	2,50	2,44	2,20	2,08
CFGM 1er CURSO	2,00	2,06	2,02	2,66	2,08	2,18	2,43
CFGM 2do CURSO	2,00	2,06	2,02	2,66	2,08	2,18	2,43
CFGS	2,00	2,06	2,02	2,66	2,08	2,18	2,43
FPB	2,00	2,26	2,21	2,66	2,08	2,18	2,38

PC09 Admisión de Alumnos.

El proceso de admisión de alumnos es valorado positivamente por las familias. Aunque es un proceso regulado por decretos autonómicos su valor anual es superior al valor conforme.

PC10 Marketing e imagen del centro.

El valor anual es superior al valor conforme tanto en la imagen que transmite el Colegio como en la satisfacción general del centro.

Familias	Conforme	2016/2017	2015/2016	2014/2015	2013/2014	2012/2013	2011/2012
EDUCACIÓN INFANTIL	2,00	2,47	2,35	2,47	2,55	2,16	2,43
PRIMER CICLO DE EP	2,00	2,42	2,46	2,28	2,36	2,14	2,26
SEGUNDO CICLO DE EP	2,00	2,08	2,18	2,09	2,09	2,16	2,40

TERCER CICLO EP	2,00	2,31	2,14	2,33	2,10	2,12	2,24
PRMERO CICLO ESO	2,00	2,21	2,38	2,21	2,19	2,13	2,20
SEGUNDO CICLO ESO	2,00	2,18	2,51	2,26	2,17	2,17	2,17
BACHILLERATO	2,00	2,39	2,71	2,29	2,33	2,13	2,00
CFGM 1er CURSO	2,00	2,17	2,04	3,00	2,12	2,15	2,75
CFGM 2do CURSO	2,00	2,17	2,04	3,00	2,12	2,15	2,75
CFGS	2,00	2,17	2,04	3,00	2,12	2,15	2,75
PCPI	2,00	2,47	2,35	3,00	2,12	2,15	2,55

Satisfacción GENERAL del Centro

Las familias valoran muy satisfactoriamente en general el Centro.

Indicadores de nuestro propio Colegio.
Servicios de nuestro Centro fuera del alcance:

Comedor: Las familias valoran suficientemente el servicio de comedor de nuestro Colegio. Las familias de 5º y 6º de Primaria y 1er Ciclo de la ESO valoran por debajo del nivel conforme el servicio. Se pondrá en conocimiento de esta valoración a los responsables del Servicio de Comedor.

Cafetería: Las familias valoran suficientemente el servicio de cafetería de nuestro Colegio.

Gabinete Asistencia Sanitaria: El valor anual se encuentra muy por encima del valor conforme. Se establece una tendencia positiva creciente.

Guardería Matinal: Las familias valoran suficientemente este servicio de nuestro Colegio. Las familias de educación infantil son las que valoran más alto este servicio como años anteriores.

Indicadores Objetivos

Para realizar la valoración de estos indiciadores objetivos en comparación con los de años anteriores, debemos tener en cuenta que su valor es de 0 a 3, por lo tanto podemos contrastar los datos con el histórico.

PC01Acción Docente

En general hay un mantenimiento en algunas etapas del porcentaje de alumnos que aprueba todo. Estamos por encima del nivel conforme planteado.

Como elemento positivo se observa que en los alumnos de 2º Bto. se ha visto aumentado los alumnos que aprueban todo hasta el 94%. Valores altísimos en comparación a otros años. Otro elemento positivo a valorar es el porcentaje de alumnos que aprueban todo de alumnos

de FPB. Se ha incrementado del curso pasado a este de un 36% hasta el 53 %.

En Educación Infantil nos encontramos con niños cada vez más inmaduros que hace difícil la consecución de los ítems planteados de forma anual. No es por cualquier otra cuestión.

Desde el Centro se han creado medidas de atención a la diversidad de nuestros alumnas/os (desdobles, asignaturas de refuerzo, agrupamientos flexibles, niveles de inglés..) siendo muy favorable la valoración por la Inspección Educativa, el profesorado y las familias.

PC02 Acción Evangelizadora

Durante este curso 2016/2017 se ha aumentado la asistencia a los grupos Calasanz del curso pasado. Como nota negativa, en el nivel de bachillerato únicamente, no se podido sacar grupo. Del mismo modo, estos alumnos de Bto. tampoco han desarrollado el Retiro III planteado para ellos.

Se estudiará por el equipo correspondiente el mejor momento para desarrollar estas actividades con los alumnos de Bto.

PC03 Acción Social
La satisfacción del personal el centro con las actividades del DAS es muy notable con alta participación voluntaria en todas las actividades propuestas de carácter social. Se mantiene los valores de cursos anteriores. La tendencia es muy positiva.

PC04 Acción Tutorial
Cabe destacar la amplia implicación por parte de todos los tutores en el desarrollo del PAT y en su aplicación directa al aula. Se ha conseguido desarrollar un promedio de aproximadamente 97.4% de todas las actividades propuesta al inicio del curso.

PC05 Orientación
El PAT se ha llevado a cabo adecuadamente en todas las etapas y secciones.

PC06 Atención a la Diversidad
Se mantienen los valores anteriores con el porcentaje de alumnos que superan medidas de aquellos que las reciben. Excepcionalmente se ve disminuido el valor de 3º- 6º de E. Primaria y de 2º Ciclo ESO. Este dato se observará por si pudiera convertirse en tendencia y susceptibles de acometer alguna medida. Aun así se encuentra por encima del valor conforme.

PC07 Información y familias
El porcentaje de familias medio que asiste a la reunión inicial de curso es del 76 %, Se encuentran por encima del valor conforme a excepción un valor en 4º de ESO. Esto es debido a que en Secundaria se tuvo una reunión en Junio que aunque no sustituye a la de inicio de curso las familias lo han creído así.

PC08 Gestión de la Disciplina
El clima escolar se considera óptimo y adecuado en todas las etapas. En general han disminuido el número de sanciones. Se valora positivamente el desarrollo de la Mediación entre Iguales, tanto en 1er ciclo de la ESO como en 5º y 6º de Primaria.

PC09 Admisión
Se ha mantiene el número de solicitudes para 3 años por encima del nivel conforme. En Secundaria también se ha superado en nivel conforme y en bachillerato se ha visto sobrepasado con respecto a años anteriores. Somos un centro muy demandado por las familias.

2.3.6 Resultados de auditorías

Se detallan a continuación los resultados de ambas auditorías (interna y Externa) realizadas en el colegio durante los meses de abril y mayo, respectivamente

2.3.6.1 Auditoría interna

Num.	Tipo	No conformidad	Refª. A ISO 9001:2008
1	NC1 Menor	No se evidencia la evaluación de las actividades de Pastoral (no hay constancia de ninguna valoración de las actividades realizadas por el Departamento durante el curso)	7.5

Observaciones sobre la implantación del sistema.

Num.	OBSERVACIONES
1	La programación semanal de E.I. debería llevar un seguimiento más exhaustivo centrándose fundamentalmente en las actividades no realizadas y los motivos
2	Sería conveniente realizar un acta de evaluación inicial en la que se analicen los resultados obtenidos por los alumnos en las distintas materias.

3	Es necesario que se evalúen todas las salidas complementarias una vez realizadas.

Debe comentarse sobre la No Conformidad detectada que tras la auditoría se estuvo analizando el caso, y se confirmó con los responsables que al igual que el resto de actividades realizadas por el Centro, éstas deben evaluarse para saber cómo se ha desarrollado y decidir si deben tomarse medidas del tipo "Se continúa en esta línea", o "se cancela y se busca otra forma". Es indispensable realizar esta acción para poder seleccionar

Puntos fuertes:

- La implicación del Centro en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Seguimiento del mismo.
- La información que aportan las encuestas realizadas en el centro es muy exhaustiva.
- Plan de formación de centro

Destacar positivamente lo concienciado que está el claustro de profesores en los temas de Calidad y de mejora continua, que ha llamado la atención favorable de las auditoras internas.

En cuanto a las encuestas, si bien lanzan resultados notorios, se seguirá trabajando sobre ellas con la intención de seguir aumentando el nivel de participación.

2.3.6.2 Auditoría externa

DESVIACIONES DETECTADAS (NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES)		
Código	Apdo. ISO 9001	Descripción
Obs. 1	7.5	Se detecta, en algún caso puntual, en que no se puede comprobar el registro de entrevistas entre el tutor y las familias
Obs. 2	5.4	No se ha podido evidenciar el seguimiento periódico de los objetivos generales del Departamento de Pastoral, tal y como establece el formato establecido por la Provincia.

PUNTOS FUERTES:

PF1. Se dispone de hoja Excel que permite efectuar seguimiento de la programación comprando duración prevista con real y evaluando los resultados obtenidos o las causas que han provocado los cambios.

PF2. Gestión de Certificaciones reconocidas en el mundo tecnológico como elemento estratégico para acercar a los alumnos al mundo de la empresa.

PF3. Esfuerzo y dedicación a la formación y renovación metodológica. Se comprueba la concreción de una propuesta de innovación para Infantil, criterios para el desarrollo de proyectos ABP en las diferentes etapas, etc.

PF4. Programación de Geografía de 1º ESO incluye cuestionario para llevar a cabo la evaluación de la práctica docente. Incorpora las propuestas de mejora del año anterior, para asegurar su seguimiento, aunque se produzca cambio de profesor de un año a otro.

PF5. El sistema de gestión de la calidad es considerado como un valor en la organización y se aprecia claramente cómo se ha implantado y se va mejorando con el tiempo.

PF6. Amplio grupo de personas implicadas en el Grupo de calidad, con representación en las diferentes Etapas educativas, así como renovación periódica de sus cargos.

PUNTOS DÉBILES:

PD1. Identificación de la fecha de aprobación/actualización del Proyecto Curricular.

PD2. Programaciones de Inglés de Primaria: desarrollo de la evaluación a través de los estándares de aprendizaje y su % de peso a las Competencias Clave. Trazabilidad entre los objetivos de la programación y los objetivos curriculares. Identificación de contenidos mínimos de la programación, como conclusión de la revisión de la verticalidad por áreas.

PD3. Podría resultar adecuado poner a disposición de todos los profesores del seminario las actas del mismo sin depender del coordinador para su acceso.

PD4. Sería conveniente gestionar la información derivada de los cuestionarios de evaluación efectuados desde el DAS con la finalidad de efectuar tratamiento específico de los resultados y tendencias obtenidos en cada campaña y desde la actividad general del departamento.

PD5. Recordar al profesorado nuevo que los cuadernos con datos personales de alumnos no pueden salir fuera del colegio, por el riesgo que supone para su protección e integridad, y cumplimiento de la LOPD.

Al igual que con los resultados de la Auditoría Interna, también se han analizado los datos ofrecidos por la Auditoría Externa, tratándose durante la Reunión del Grupo Coordinador de Calidad.

Respecto a las **No Conformidades / Observaciones**, se ha comprobado, tal y como se indica en el texto de la No Conformidad, que la ausencia del registro de entrevistas con el tutor es un hecho puntual, y se ha hablado con el profesor para que esto no vuelva a ocurrir. No es que exista una ausencia de entrevistas, sino que no se han dejado registradas, lo cual es más fácilmente subsanable para el curso siguiente.

En cuanto a Pastoral, se tendrá más en cuenta la forma de controlar el grado de cumplimiento de las actividades realizadas frente el objetivo que se esperaba de su realización. En el curso 2017-2018 comenzará un nuevo equipo de Pastoral, que tendrá en este punto una de sus prioridades.

Merece la pena destacar el elevado número de **Puntos Fuertes** que se han indicado en el informe, destacando en primera instancia la forma de gestionar el seguimiento de la programación comparando lo planificado con lo real (PF1), pero también la apuesta por la innovación (PF3), la búsqueda de a mejora continua en el sistema de gestión de calidad (PF5), o simplemente mencionar la alta implicación del grupo de personas en la calidad (PF6).

Y entendiendo el informe de auditoría como un documento que ayuda a mejorar al centro, también se tienen en cuenta los **Puntos Débiles**, como es el tema de la fecha de actualización del Proyecto Curricular (PD1), la disponibilidad de las actas de reuniones para todos los implicados en el tema (PD3), o el conocimiento de la LOPD para evitar acciones que supongan un riesgo para la gestión de datos sensibles (PD5)

2.3.6.3 Felicitaciones

Se ha incorporado este apartado a raíz de una sugerencia de la auditoría.

- Tenemos buenos resultados de la PAU.
- La gestión de conflictos ha sido excelente, especialmente en la ESO I con el sistema de mediación entre iguales.

- Se felicita a todos los claustros por la implicación del profesorado en la Innovación educativa y esto permite el seguir avanzando y realizar propuestas

2.3.7 Desempeño de los proveedores externos

Se ha mantenido un registro de seguimiento de proveedores. Se han detectado varias incidencias con las editoriales debido al envío de pedidos erróneos. Ver el siguiente archivo:

SEGIM-PROVEEDORES CURSO 16-17.docx

2.4 Adecuación de los Recursos

Si bien hasta el momento los recursos en infraestructuras con los que cuenta el Colegio han sido adecuados, pero en muchos casos anticuados, se está siguiendo un plan de mejora de los mismos que los va mejorando y a nivel estructural poco a poco se van realizan obras que mejoran también al centro como el salón de actos, los acuerdos para el futuro aprovechamiento de un polideportivo con piscina, etc.

El número de profesores es el adecuado en relación al número de alumnos, contándose con numerosos desdobles en los casos en que se ha considerado necesario. También el personal de Administración y Servicios se cree correctamente dimensionado para desempeñar las tareas con eficacia.

En cuanto al material, está inmerso en un proceso continuo de renovación según las necesidades, y se cree adecuado para el ritmo escolar. Especialmente en Formación Profesional el material es un punto importante para realizar las prácticas, y se destina parte importante del presupuesto para que este aspecto esté bien cubierto. Este año ha existido menos recursos al no tener concedidos los cursos de formación ocupacional. No obstante se ha contado con el material necesario y se están poniendo los medios para que esto no vuelva a ocurrir (formación en EFQM)

En lo que respecta al Plan de Formación, se ha realizado un gran esfuerzo principalmente en los tres ejes planteados: formación de la provincia, formación en el bilingüismo y formación dentro del programa de innovación educativa.

Esta formación va revertiendo en el centro poco a poco. Ver los siguientes documentos sobre valoración de las acciones formativas.

2.5 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

El centro está preparando un DAFO, así como un documento para determinar los riesgos y oportunidades que se implementará el próximo curso 2017-18

2.6 Oportunidades de mejora

En los Informes de Auditoría, tanto Interna como Externa, se pueden encontrar las siguientes Oportunidades de Mejora:

a) De la Auditoría Interna

- Sería interesante que los equipos docentes tuviesen conocimiento de los Niveles conformes a alcanzar para que puedan hacer una valoración de su acción docente.
- Las actas de evaluación pueden tener la información de los especialistas incluida de tal manera que no se dupliquen actas.

Se han analizado de manera detallada durante la Reunión del Grupo Coordinador de Calidad (GCC), considerando que no es conveniente que se conozcan los niveles de conformidad para evitar posibles manipulaciones de los resultados con vistas a superar las expectativas, lo que haría que dejara de ser una medición objetiva. No obstante se informará al profesorado de dichos valores.

En cuanto a las actas de evaluación, se tendrá en cuenta la propuesta para los siguientes cursos.

b) De la Auditoría Externa

- Se recomienda concretar los objetivos perseguidos en cada una de las Campañas de forma detallada y cuantificada aunque adaptada a las necesidades de las familias y alumnos del centro. Se ve útil. Se buscará la forma de informar claramente de los objetivos de las campañas que se realicen, como por ejemplo recogida de tapones o de bolígrafos usados, lo cual se coincide en creer que puede ayudar a aumentar la participación.
- Se recomienda elaborar guion de reuniones con la finalidad de reducir el tiempo necesario para localizar un acta específica. Se acuerda que es factible su realización, aunque hay seminarios o departamentos que debido a que no tienen muchas actas no lo ven necesario. El guion de las reuniones se tratará en cada grupo de trabajo para ver si resulta tan eficiente como podría parece
- Si los objetivos se planificaran a medio-largo plazo, sería más fácil recoger su fruto o su impacto a medio plazo en los resultados o indicadores PSM. Se recomienda establecer estas relaciones causa efecto entre objetivos e indicadores, independientemente de que para poder hacer el seguimiento de las acciones se midan indicadores de control o implantación más inmediatos. Por ejemplo, en este sentido sería interesante aprovechar las encuestas de satisfacción para recoger feedback de las partes interesadas sobre las mejoras implantadas (objetivos) como el aprendizaje de inglés, la innovación educativa, etc. Se quiere realizar un plan estratégico, pero debido al cambio de dirección se realizará a lo largo del curso 2017-18 ya que la nueva dirección ha de determinar las líneas de trabajo pedagógico para los próximos cuatro años.
- Se recomienda gestionar de forma independiente los criterios que aplican a la calificación actitudinal y los que se gestionan mediante el RRI. Y en cuanto a los criterios de calificación que hacen referencia a la actitud, se explicará al claustro para que estén claramente diferenciados de aquellas acciones sancionables por el RRI.

En lo que concierne a las Oportunidades de Mejora propuestas en el Informe de Auditoría Externa, se han tenido en cuenta y se realizarán las acciones que se crean oportunas con el objetivo de mejorar.

2.7 Seguimiento del análisis de contexto

El centro realizó un DAFO experimental con las familias nuevas, para analizar sus demandas, necesidades y expectativas. Dado que era muy sesgado, para el próximo curso se hará uno con todas las familias a principio de curso, así como con el profesorado y PAS. Ello junto con las directrices de la nueva dirección, nos permitirá realizar una planificación estratégica al menos para 4 años.

3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR PARTE DE DIRECCIÓN

Fundamentamos la valoración global sobre la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del Centro en su implantación, ponderando los siguientes aspectos:

- **Nivel de consecución de los objetivos generales**: Atendiendo a resultados que se han hecho constar en este Informe puede considerarse que se han cumplido satisfactoriamente los objetivos generales del plan de mejora planteados para este curso 2016-2017.

- **Estructura y elementos del Sistema de Gestión de la Calidad:** Para atender a los requisitos de la Política de Calidad el Centro cuenta con la estructura y elementos diseñados en su Sistema de Gestión de Calidad valorándolos adecuados para la consolidación del Sistema. Se mantiene una reunión al menos mensual con el GCC.

3.1 Oportunidades de mejora

A lo largo de este Informe de Revisión del Sistema por la Dirección se han tomado numerosas decisiones encaminadas a la mejora, estas son:

- ✓ Seguir potenciando la innovación educativa. ABP en todo el centro
- ✓ Se continuará ofreciendo formación en el área de inglés para los docentes durante el curso 17/18. Se verá el modelo de cómo hacerlo.
- ✓ Desarrollar un proceso de evaluación mediante algún elemento de innovación en aquellas etapas que lo permitan.
- ✓ Potenciar el cambio de Entusiasmat en infantil y primaria por un proyecto de matemáticas nuevo ya que los resultados no han sido los esperados y tanto familias como algunos profesores no están satisfechos. Tras analizarlo se ve necesario cambiar el mismo.
- ✓ Se cambia el proyecto de bilingüismo tanto el propio como el de la Comunidad de Madrid, impartiéndose Natural Science y Physical Education en inglés
- ✓ Tras analizarlo, se opta por el modelo conjunto ISO 9001:2015 para todo el colegio y sólo se realizará la certificación EFQM en FP.

3.2 Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad

Para el próximo curso 2017-2018 se producirán determinados cambios legislativos que afectarán:

- La posible entrada en vigor de la reválida en 4º de la ESO,
- El cambio de las fechas de evaluación extraordinaria que pasa de septiembre a junio en los niveles de la ESO, Bachillerato y FP
- Se unifica el Sistema de Calidad de todos los colegios de la Provincia con las nuevas instrucciones del Multisite.
- Se revisará todo el sistema de calidad para adaptarlo al mismo.
- Se da un cambio en la dirección del centro y por tanto en la composición de los equipos.

3.3 Necesidades de Recursos

Se mantienen los recursos tanto humanos como materiales actuales, valorándose como suficientes