

CURSO 2008/2009	MEMORIA del PROYECTO DE INNOVACIÓN
Título	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA
Coordinadora	Josefina Pérez Rodríguez-Patiño
Correo	josefinape@telefonica.net
Centro	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA
Dirección	C/ Miguel de Unamuno, 2 30009 MURCIA Tfno.: 968 295162 Fax: 968 295358
	
Correo	iesinfante@hotmail.com
Fecha de presentación	29 de mayo de 2009

**SUMARIO¹**

1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO REALIZADO.	3
2. OBJETIVOS.	3
2.1. <i>Descripción.</i>	3
2.2. <i>Grado de consecución.</i>	4
3. CONTENIDO.	5
3.1. <i>Descripción.</i>	5
3.2. <i>Desarrollo de los contenidos previstos en el proyecto.</i>	8
4. FASES Y PROCESO DE LA INNOVACIÓN.....	10
4.1. <i>Descripción.</i>	10
4.2. <i>Cumplimiento de las fases y proceso de la innovación y dificultades encontradas.</i>	13
5. RESULTADOS OBTENIDOS.	15
5.1. <i>Resultados de la innovación realizada.</i>	15
5.2. <i>Propuestas de continuidad.</i>	15
6. CONCLUSIONES.....	16
7. RESUMEN DETALLADO DE GASTOS REALIZADOS.....	17
8. BIBLIOGRAFÍA.....	18

ANEXO 1. Calendario y Actas de las sesiones.

ANEXO 2. Mapa de procesos desplegado 2008-09. Nuevos procesos definidos.
Relación de modificaciones en procesos y formatos.

ANEXO 3. Plan de implantación de la gestión de calidad 08-09. Extracto.

ANEXO 4. Documento de *Bases del sistema de gestión de calidad.*

ANEXO 5. Plan de Mejora 2009-2012 (se enviará al CPR antes del 30 de junio)².

¹ El presente documento sólo numera las portadas de los anexos.

² El trabajo con la empresa ESTRATEGIA & DIRECCIÓN continúa en el mes de junio.



1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO REALIZADO.

Nuestro proyecto se inició en 2004-05, con el objetivo de introducir en el IES Infante Don Juan Manuel la gestión de calidad, según el modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia) adaptado a los centros educativos.

Tras una primera evaluación y diagnóstico del centro elaboramos un Plan de Mejora, que contemplaba como actuación inmediata la implantación de la gestión por procesos. Conforme se iban identificando, clasificando y definiendo los procesos, se procedía a su aplicación y a la recogida de indicadores, hasta dejar implantado el Sistema General de Calidad (SGC) en el curso 2007-08. El grupo de innovación ha contado durante este tiempo con la asesoría técnica en gestión de calidad de D. Antonio López Cabanes y con la de D. Juan Sánchez Martínez para el uso de las TIC.

En el último trimestre de 2007-08 se inicia el procedimiento para obtener la certificación oficial de calidad del Club de Excelencia Europeo, con el asesoramiento de Dña. Silvia Benjumea de la empresa BASE RECURSOS DIRECTIVOS.

Los cambios habidos en la Dirección General de Formación e Innovación detienen el trabajo, que se retoma en el segundo trimestre de 2008-09, con el asesoramiento de D. Juan A. López Vera, de la empresa ESTRATEGIA & DIRECCIÓN. Se está realizando la autoevaluación del centro y se concluirá con la redacción del nuevo Plan de Mejora antes de terminar el curso.

2. OBJETIVOS.

2.1. Descripción.

El objetivo general del proyecto de innovación es implantar el SGC en el centro. Este curso se concreta en la formación de la Comisión de Calidad, recogida de indicadores de los procesos y establecimiento de objetivos para los indicadores clave. Además se realiza una nueva autoevaluación y el Plan de Mejora correspondiente, con el asesoramiento de una empresa certificadora de EFQM, con la finalidad de valorar nuestras posibilidades para optar al reconocimiento oficial de calidad del Club de Excelencia Europeo.

**2.2. Grado de consecución.**

	Objetivos	Grado de consecución
1.	Realizar la autoevaluación del centro y el nuevo Plan Mejora.	CUMPLIDO. El trabajo se ha realizado con la empresa E&D (Juan A. López Vera). Hemos empezado en el 2º trimestre, cuando se aprobó la financiación por la D. General de Formación e Innovación. Se terminará a lo largo del mes de junio. El documento se enviará al CPR, por tanto, después del 30 de mayo y antes del 30 de junio.
2.	Elaborar la Memoria para optar a la certificación del Club Europeo de Excelencia.	PENDIENTE. Según el resultado de la autoevaluación, podríamos realizarla el curso próximo.
3.	Continuar la implantación del SGC:	CUMPLIDO. Tenemos todos los procesos definidos e implantados la mayoría.
3.1.	Dar la información necesaria sobre los procesos a todo el personal del IES.	A principio de curso se ha informado al Claustro, al profesorado nuevo, a los tutores y jefes de departamento. Los documentos están a disposición del personal en la Intranet.
3.2.	Realizar el seguimiento de de la aplicación de cada proceso.	El proceso PA2. Gestión de recursos no ha terminado de implantarse.
3.3.	Formar la Comisión de Calidad.	Se ha formado la Comisión de Calidad el 27-01-09.
3.4.	Proceder a la recogida de indicadores y registros. Panel de Indicadores.	Se ha concluido la recogida de indicadores de 07-08, se han fijado objetivos para los indicadores del panel y se ha publicado en la web.
3.5.	Recoger sugerencias de mejora de los procesos y realizar las revisiones	Se han recogido sugerencias de mejora y se han incluido en el SGC.
4.	Completar la definición de los procesos y el Punto de Calidad.	CUMPLIDO. Se han definido los dos procesos de biblioteca (préstamos y adquisiciones) y el de comunicación con el exterior.
5.	Elaborar un plan de información para el centro: <ul style="list-style-type: none">▪ Información a las familias.▪ Información interna.▪ Intranet e Internet.	EN PARTE. Se ha visto preferible hacer un único Plan de información, que reúna todas las tareas de información-comunicación: Queda en fase de borrador. ADEMÁS: Se ha hecho un Plan de Salud (gestión ambiental). Se ha iniciado un Plan de TIC (borrador).



6.	Contactar con otros IES de referencia en gestión de la calidad.	PENDIENTE. Se abandonó al no abordar la Memoria de certificación. Se puede plantear para el curso próximo.
7.	Evaluación del trabajo del grupo.	CUMPLIDO. Se ha enviado al CPR la evaluación intermedia. Se realiza la evaluación final del trabajo realizado en la última reunión.

ALGUNAS CONSIDERACIONES:

Estimamos que hemos alcanzado la mayor parte de los objetivos propuestos, por lo que valoramos positivamente el trabajo realizado por el grupo de innovación en este curso.

Al realizarse la autoevaluación del centro con el perfil del Club de Excelencia, se ha dado un salto cualitativo, porque podemos valorar nuestra posición según los parámetros oficiales de certificación. Puesto que la tarea no se terminará hasta bien entrado junio, no se puede asegurar en este momento, que el curso próximo estemos en condiciones de hacer la memoria para certificar, sin embargo hay bastantes indicios de que pueda ser así.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) sigue su curso. La formación de la Comisión de Calidad da estatuto oficial al proyecto en el centro, igual que la consolidación de la figura del Coordinador/a de Calidad. La aportación de sugerencias de mejora en los procesos por parte del profesorado pone de manifiesto que el sistema empieza a rodar. Consideramos necesario avanzar en la informatización de la recogida de indicadores.

Se hace necesaria una buena selección de indicadores para formar el cuadro de mandos, así como la concreción del procedimiento para establecer los objetivos. El reto es definir indicadores medibles a la vez que ajustados a la excelencia del servicio y a los criterios de evaluación del modelo.

La Intranet y la página web son elementos clave para la gestión de calidad. Mejorar su usabilidad y dinamicidad es una línea de trabajo futura.

3. CONTENIDO.**3.1. Descripción.**

- Asesoramiento teórico-práctico dirigido a la certificación de la calidad. Este contenido no ha sido desarrollado por la empresa BASE RECURSOS DIRECTIVOS como estaba previsto, sino por la empresa ESTRATEGIA & DIRECCIÓN (D. Juan A. López Vera). Ha comenzado en el segundo trimestre y se ha centrado en la autoevaluación y elaboración del nuevo Plan de Mejora.
- Asesoría teórico-práctica en gestión de calidad, llevada a cabo por el profesor Antonio López Cabanes. La asesoría se ha realizado en el primer trimestre sobre

	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA	CPR I. MURCIA
	MEMORIA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA.	Página 6 de 23

los temas: formación de la Comisión de Calidad y reconocimiento de calidad por el Club de Excelencia.

- Asesoría teórico-práctica en presentación y tratamiento informático de la gestión de calidad, llevado a cabo por el profesor D. Juan Sánchez Martínez. El trabajo se ha centrado en la mejora de la página web <http://www.iesinfante.com/> y en poner los documentos del SGC en la Intranet a disposición del personal del IES.
- Contacto con otros IES de referencia en gestión de la calidad, que sigan el modelo EFQM. Este contenido no se ha desarrollado.
- Coordinación de la información sobre implantación de procesos al personal del IES. La información se ha dado a principio de curso en claustro. Se ha hecho una reunión especialmente dirigida a los nuevos profesores. Después se ha informado a los jefes de departamento en la CCP y a los tutores y coordinadores de tutores. El equipo directivo y la coordinadora de calidad ha organizado estas reuniones informativas.
- Coordinación del seguimiento de la implantación de los procesos. El grupo de innovación y el resto del profesorado han hecho sugerencias de mejora sobre procesos y formatos, que se han analizado y, en su caso, se han incorporado a los documentos. El análisis lo ha realizado el grupo de innovación, el equipo directivo o la CCP.
- Análisis y discusión de los borradores de procesos pendientes de definir. Se han definido los siguientes procesos:
 - PA1. Información y comunicación exterior
 - . PA702. Servicio de préstamo de la Biblioteca.
 - PA703. Adquisiciones de la Biblioteca.

El grupo de innovación ha llevado a cabo una continua tarea de revisión de los documentos definidos, en función de las sugerencias recibidas del resto profesorado y de los análisis efectuados en las sesiones de trabajo. Estos son algunos de los cambios más importantes:

 - En PE101. Gestión del Proyecto Educativo de Centro, poner como entrada un documento de Análisis del entorno con el siguiente contenido:
 - Encuesta que recoja datos estadísticos para elaborar un perfil real del alumnado y del entorno.



- Perfil del entorno y del alumnado. (Ubicación en la localidad, instalaciones deportivas, culturales y de ocio, nivel de estudios de las familias, expectativas de formación y profesionales, etc.)
 - Planificación de objetivos partiendo del análisis del entorno (socioculturales y pedagógicos principios metodológicos).
 - Estrategias para desarrollar esos objetivos.
- En PE201. Autoevaluación y Planes de Mejora, quitar indicadores de satisfacción, pues van con evaluación final de curso de la PGA.
 - En PC1. Oferta educativa y Matriculación, ajustar a la nueva normativa (la admisión no la hace el IES), añadir el carnet de estudiante como salida y añadir en el sobre a quién se debe enviar la información.
 - En PC2. Gestión de la Programación General Anual (PGA), revisar las encuestas (pregunta de satisfacción al principio, segmentar mejor la del alumnado y la de las familias, incluir algunos ítems).
 - En PC302. Atención al profesorado sustituto, ver cómo fundirlo con PA5. Formación del profesorado. CAP, para hacer un proceso de gestión de personal, que incluiría también al PAS.
 - En PC305. Organización de salidas educativas, incluir el profesorado acompañante en los formatos de información a jefatura y a la sala de profesores.
 - En PC402. Gestión del Departamento y seguimiento de la Programación, se ha hecho una profunda revisión. Se han introducido nuevos formatos y sobre todo se ha definido la Memoria y el documento para orientar la evaluación de la práctica docente. Se ha fijado el procedimiento para obtener el indicador de la evaluación de la práctica docente, que forma parte del cuadro de mandos.
 - En PC501. Acción tutorial, incluir un indicador sobre el % de alumnos con dificultades que han llevado seguimiento por parte del tutor/a y del D. de Orientación.
 - En PC503. Atención a la diversidad, traer aquí los indicadores de resultado del proceso de evaluación.
 - En PC601. Gestión del R.R.I. y del Plan de Convivencia, incluir un formato para recoger las actividades de educación para la convivencia (posible indicador).
 - En PA6. Gestión del Plan de Actividades Complementarias y Extraescolares, fundir en un formato la lista de actividades programadas, realizadas y valoración. Además se han hecho modificaciones de detalle en algunos formatos de varios procesos.

El grupo de innovación ha trabajado también en la elaboración de planes específicos:

- Plan de Salud (gestión ambiental). Completo
 - Plan de TIC. Borrador.
 - Plan de información. Borrador (fundir en un solo plan la información del centro a las familias, al personal y al alumnado).
- Control de la recogida de indicadores de calidad y de registros. Se ha utilizado un documento de control de recogida de indicadores, que especifica responsable y momento de recogida, y se ha llevado un seguimiento. Se han recogido los indicadores del curso 2007-08. Se han marcado objetivos para los indicadores del Panel (cuadro de mandos). Se ha publicado el cuadro de mandos en la página web.

	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA	CPR I. MURCIA
	MEMORIA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA.	Página 8 de 23

- Actualización de la documentación del SGC. La coordinadora de calidad ha incorporado los cambios a los documentos del SGC.
- Archivo y traslado a soporte informático de la documentación del SGC. La coordinadora de calidad se ha ocupado de dar formato informático a toda la documentación. El asesor de TIC, D. Juan Sánchez, la incluye en la Intranet del centro: los procesos en Pdf y los formatos en Word.
- Realización del procedimiento de autoevaluación del centro y elaboración del Plan de Mejora. Jesús Ortuño (Director), M^a Teresa González (Jefa de Estudios), Salvador Arregui, Carmen Pérez, Jesús Fernández (profesores) y Josefina Pérez (Coordinadora de calidad) han formado el grupo, que con la empresa E&D ha realizado la autoevaluación y el nuevo Plan de Mejora.
- Elaboración de la Memoria para optar a la certificación de la calidad. Este curso no se ha realizado. Es muy posible que pueda abordarse el curso próximo.
- Evaluación del trabajo realizado por el grupo de innovación. Se completó el documento de evaluación intermedia y se envió al asesor del CPR. La evaluación final se realiza en la sesión final.

3.2. Desarrollo de los contenidos previstos en el proyecto.

El desarrollo de los contenidos de nuestro proyecto ha quedado plasmado en las actas de las sesiones. En ellas se recogen los temas tratados, los acuerdos alcanzados y la dinámica de funcionamiento del grupo. Se han establecido dos líneas de trabajo:

- Línea 1: Autoevaluación y Plan de Mejora.
- Línea 2: Definición de procesos y elaboración de planes específicos.

En el **Anexo 1** de la presente memoria se incluye copia de las actas de las sesiones presenciales y de los resúmenes de las sesiones «no presenciales» (asesor de calidad, asesor de TIC, coordinadora y algunos miembros del grupo). Aquí se expone un extracto del contenido de las sesiones, fecha³ y duración.

³ Las actas que recogen la actividad de las dos líneas de trabajo llevan una fecha común, aunque no se hayan realizado de hecho el mismo día



SESIONES DE TRABAJO			
Sesión	Fecha	Contenido	Duración
1.	18-10-07	Plan de implantación de los procesos: Distribución para su seguimiento, documento de control de recogida de indicadores. Calendario de trabajo. Lista de correo electrónico. Empresa de asesoramiento (pendiente).	3 h
2.	04-11-08	NO PRESENCIAL. Trabajo Juan Sánchez Martínez. Reajuste de la Intranet con los documentos modificados del SGC. Actualización de la página de gestión de calidad en la web.	3 h
3.	18-11-08	NO PRESENCIAL. Trabajo con López Cabanes. Replanteamiento de la actividad del proyecto. Asesoramiento sobre la certificación. Constitución de la Comisión de Calidad. Autoevaluación.	3 h
4.	25-11-08	NO PRESENCIAL. Trabajo Juan Sánchez Martínez.. Actualización de la página web: Biblioteca. Inicio (datos generales sobre el IES).	3 h
5.	16-12-08	NO PRESENCIAL. Trabajo Juan Sánchez Martínez.. Actualización de la página web: Organización, oferta educativa, orientación, departamentos, convivencia.	3 h
6.	13-01-09	Recogida de indicadores. Repaso del documento Bases del SGC del IES Infante. Traslado del punto de calidad.	3 h
7.	20-01-09	NO PRESENCIAL. Trabajo Juan Sánchez Martínez.. Actualización de la página web: Extraescolares, Proyecto educativo, Programación general anual, Gestión ambiental.	3 h
8.	03-02-09	Aprobación del proyecto (2000 €). Constitución de la Comisión de Calidad. Revisión de objetivos. Definición de dos líneas de trabajo. Calendario de trabajo.	3 h
9.	05-02-09	NO PRESENCIAL. Trabajo con López Cabanes. Revisión del documento Bases del SGC del IES Infante. Definición de planes específicos. Plan de información.	3 h
10.	10-02-09	<u>Línea 2</u> : Pautas para redactar planes específicos de mejora. Borrador del Plan de comunicación interior.	3 h
11.	17-02-09	<u>Línea 2</u> : Proceso del Departamento. Evaluación de la práctica docente.	3 h
12.	24-02-09	<u>Línea 1</u> : Repaso de conceptos básicos del modelo EFQM. Procedimiento para la autoevaluación. <u>Línea 2</u> : Proceso PA1. Información y comunicación exterior.	3 h
13.	03-03-09	<u>Línea 1</u> : Preparación de la autoevaluación. <u>Línea 2</u> : Procesos de biblioteca: prestamos y	3 h



		adquisiciones.	
14.	24-03-09	<u>Línea 1:</u> Aclaraciones sobre el modelo. <u>Línea 2:</u> Plan de salud.	3 h
15.	21-04-09	<u>Línea 1:</u> Criterio 1. Liderazgo. <u>Línea 2:</u> Revisión del proceso de gestión del Departamento.	3 h
16.	28-04-09	<u>Línea 1:</u> Criterio 2. Política y estrategia. Criterio 3. Personas. <u>Línea 2:</u> Borrador del Plan de TIC.	3 h
17.	05-05-09	<u>Línea 1:</u> Criterio 4. Recursos. Criterio 5. Procesos. <u>Línea 2:</u> Revisión de procesos. Modificaciones.	3 h
18.	06-05-09	NO PRESENCIAL. Trabajo Juan Sánchez Martínez. Actualización de la página web: Profesorado, familias, alumnado.	3 h
19.	12-05-09	<u>Línea 1:</u> Criterios 6, 7, 8 y 9. Resultados en alumnado y familias, en personal, en la sociedad y resultados clave. <u>Línea 2:</u> Revisión de procesos. Modificaciones.	3 h
20.	19-05-09	Evaluación del trabajo realizado. Planteamiento de objetivos de trabajo para el proyecto del curso próximo.	3 h
21.	10-06-09	<u>Línea 1:</u> Revisión del documento de autoevaluación. Conclusiones: resultado de la autoevaluación. Borrador del Plan de mejora a partir de las sugerencias aportadas.	3 h
22.	Por determinar	Aprobación del Plan de Mejora: Priorización de las sugerencias de mejora. Entrega a la Dirección	--
Total de horas			63 h

4. FASES Y PROCESO DE LA INNOVACIÓN.

4.1. Descripción.

Nuestro proyecto de innovación consiste en introducir la gestión de calidad en el centro, siguiendo las pautas del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) e integrando otros proyectos que ya están en marcha en el IES.

El punto de partida es el Plan de Mejora elaborado en el proyecto del curso 2004-05. Este Plan proponía como importante elemento de mejora introducir la gestión por procesos y la elaboración de planes concretos de actuación en algunos ámbitos.

El objetivo principal del presente curso ha sido la elaboración de un nuevo Plan de Mejora 2008-2012 y continuar la implantación de los procesos y la consiguiente recogida de indicadores a lo largo de todo el curso.

El asesoramiento del profesor A. López Cabanes se ha realizado en el primer trimestre. En el segundo trimestre hemos contado con el asesoramiento de Juan Antonio López Vera de la empresa Estrategia/Dirección.

	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA	CPR I. MURCIA
	MEMORIA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA.	Página 11 de 23

El asesoramiento del profesor Juan Sánchez Martínez se ha dirigido a orientarnos en la necesaria informatización de todos los documentos de gestión de calidad y en la subida de materiales a la página web del centro. Ha impartido la formación necesaria al profesorado.

El trabajo del grupo empezó el 18 de octubre de 2008 y concluirá a final de junio de 2009. Se realizan un total de veintidós sesiones. Los asesores de calidad y de TIC han desarrollado las llamadas sesiones “no presenciales” con la coordinadora de calidad y un número variable de participantes. El número de horas de reunión contabilizadas sube a sesenta y tres. Además de estas horas, los asesores han atendido, según su especialidad, las consultas de la coordinadora, han corregido los documentos enviados y han puesto en intranet el trabajo elaborado por el grupo. Por su parte, los miembros del grupo de innovación han realizado el seguimiento de la implantación de los procesos. Un grupo de seis ha realizado además la tarea de la Autoevaluación del centro y la elaboración del nuevo Plan de Mejora. Finalmente, la coordinadora ha elaborado todos los documentos, ha revisado los procesos definidos y ha orientado la elaboración de los planes específicos, acudiendo a los responsables de las diversas tareas en el IES cuando ha sido necesario.

4.2. Fases previstas:

El proyecto ha desarrollado los contenidos en actividades realizadas secuencialmente o a lo largo de todo el curso.

- A) Asesoramiento del especialista en gestión de calidad (López Cabanes).
- B) Formación de la Comisión de Calidad.
- C) Definición de procesos.
- D) Certificación del Club de excelencia: Autoevaluación del centro. Empresa E&D.
- E) Elaboración de planes específicos.
- F) Revisión de procesos y formatos.
- G) Implantación de los procesos.
- H) Informatización de la gestión de calidad. Asesoramiento en TIC (Juan Sánchez).
- I) Evaluación y análisis de resultados.

**Actuaciones secuenciadas****A) Asesoramiento en Gestión de Calidad, López Cabanes (1er trimestre)**

1. Definición e implantación del Sistema General de Calidad.
2. Comisión de Calidad.
3. Certificación de calidad por el Club de Excelencia.

B) Formación de la Comisión de Calidad (enero)

1. Constitución.
2. Aprobación del Panel de indicadores y de los objetivos de 2008-09.

C) Definición de procesos (de febrero a junio)

Definición de los procesos:

- PA1. Información y comunicación externa.
- PA702. Servicio de préstamo de la Biblioteca.
- PA703. Adquisiciones de la Biblioteca.

Adaptación de los documentos SGD.

D) Certificación del Club de excelencia: Autoevaluación del centro. Empresa E&D (de febrero a junio)

1. Formación preparatoria. Módulo I. Gestión de la calidad.
2. Formación preparatoria. Módulo II. Proceso de autoevaluación.
3. Práctica: Cuestionario de la Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. (2004)

E) Elaboración de planes específicos (de febrero a junio)

Elaboración de planes específicos:

1. Plan de información.
2. Plan medioambiental y de salud.
3. Plan de implantación de TIC.

Actuaciones realizadas a lo largo de todo el curso**F) Revisión de procesos y formatos**

1. Recogida de sugerencias
2. Incorporación de cambios.

G) Implantación de los procesos

1. Información al profesorado a principio de curso: claustro, CCP, tutorías. Recurso fundamental a la Intranet.
2. Distribución de los procesos entre los miembros del grupo para facilitar su seguimiento.
3. Recogida y registro de indicadores.

Actuaciones continuas pero más intensas a final de curso**H) Informatización de la gestión de calidad (a lo largo del curso e intensivamente al final)**

1. Asesoramiento técnico en páginas web.
2. Versión informática de los materiales.
3. Inclusión del material en el Punto de Calidad.
4. Inclusión de la gestión de calidad en la página web del centro.

I) Evaluación y análisis de resultados (continua y a final de curso)

1. Análisis evaluadores continuos, tanto de los procedimientos de trabajo como de los resultados.
2. Evaluación intermedia.
3. Sesión de evaluación final.

	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA	CPR I. MURCIA
	MEMORIA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA.	Página 13 de 23

4.2. Cumplimiento de las fases y proceso de la innovación y dificultades encontradas.

A) Asesoramiento del especialista en Gestión de Calidad, López Cabanes

Fechas: en el primer trimestre

Hemos recibido asesoramiento sobre definición e implantación del Sistema General de Calidad, constitución de la Comisión de Calidad y obtención de la Certificación de calidad por el Club de Excelencia.

El asesoramiento recibido es indispensable para la correcta dirección del proyecto, tanto para la resolución de aspectos técnicos concretos, como para orientar las líneas de trabajo a medio plazo.

B) Formación de la Comisión de Calidad

Fechas: en enero

Hemos constituido la Comisión de Calidad Director/a, formada por el Director, la Jefe de estudios, Secretario, Jefe del Dpto. de orientación, Coordinador/a de calidad, dos profesores y un PAS.

Se ha aprobado el documento *Bases de la gestión de calidad en el IES. Infante*, el *Plan de implantación del SGC 2008-09*, la recogida de indicadores, y la subida de información a la web e intranet. Se ha aprobado el Panel de indicadores y los objetivos para 2008-09.

C) Definición de procesos

Fechas: de febrero a junio

Continuación del trabajo del curso anterior. Se definen tres procesos. Se analizan e incorporan todas las sugerencias de cambio en procesos y formatos.

Trabajo realizado sin dificultad, siguiendo los modelos ya muy perfilados.

D) Certificación del Club de excelencia: Autoevaluación del centro. Empresa E&D

Fechas: de febrero a junio

El equipo directivo y la coordinadora de calidad han llevado a cabo gestiones ante la Dirección General de innovación Educativa, con el fin de obtener el apoyo necesario para retomar el proceso de reconocimiento de calidad por el Club Europeo de Excelencia. La respuesta positiva de la Dirección General nos ha llevado a entrar en contacto con la empresa ESTRATEGIA & DIRECCIÓN. Un grupo de seis profesores ha realizado el trabajo de Autoevaluación, lo que ha supuesto recibir una formación inicial, contestar el Cuestionario, consensuar respuestas y elaborar el nuevo Plan de Mejora.

Entrar en la vía del reconocimiento oficial de calidad supone para nuestro proyecto un punto de inflexión de extraordinaria importancia. Según la puntuación obtenida en la Autoevaluación, podremos abordar en 2009-10 la redacción de la Memoria para optar al reconocimiento. Esto nos ha llevado a alargar un curso más nuestro proyecto (2009-10).

El cambio de empresa ha resultado muy positivo. Hemos trabajado con fluidez, dada la gran experiencia de la empresa en el ámbito educativo. Hemos contado con el seguimiento de D. Joaquín Antonio López Marín, Responsable de la Coordinación de Gestión de la Calidad de la Consejería de Educación.

**E) Elaboración de planes específicos****Fechas: de febrero a junio**

Tres grupos han trabajado en la elaboración de planes específicos de mejora, que han quedado en fase de borrador: 1) Plan de información. 2) Plan medioambiental y de salud y 3) Plan de implantación de TIC.

El trabajo de estos grupos ha supuesto abrir nuevas líneas de intervención en el instituto. Destacamos el Plan medioambiental y de salud, que no sólo se ha diseñado, sino que ha empezado a desarrollar actuaciones de gran interés: Encuesta de hábitos alimentarios y de salud, iniciativa del bocadillo saludable, reconocimiento médico de la glucosa basal, etc.

F) Revisión de procesos y formatos**A lo largo de todo el curso**

Tarea continua ha sido hacer el seguimiento de la implantación de los procesos, echarlos a rodar, recoger sugerencias e incorporar los cambios a los formatos. Prácticamente en todos los procesos hemos incorporado modificaciones, que en algunos casos nos han llevado incluso a reorientar el enfoque del proceso. Nos han llegado sugerencias de muchos profesores y también hemos incorporado otras que han surgido en nuestras sesiones de trabajo. Especial interés tiene la revisión efectuada del conjunto de indicadores del SGC.

Hemos llevado un mecanismo ágil de recogida de sugerencias e incorporación de modificaciones. Comprobamos que el sistema empieza a rodar, pues llegan sugerencias de todo el profesorado y los formatos se usan con fluidez por su disponibilidad en la Intranet.

G) Implantación de los procesos**A lo largo de todo el curso**

Hemos dado la información necesaria al profesorado a principio de curso (claustro, CCP, tutorías), contando con el recurso fundamental de Intranet. Se ha realizado la recogida de indicadores..

El problema principal ha venido por deficiencias en la información. Dar una información no es garantía de que ésta sea recibida, comprendida y asimilada. Tenemos que hacer un esfuerzo mayor para reducir al mínimo los fallos de información.

H) Informatización de la gestión de calidad**A lo largo del curso e intensivamente al final**

Se ha incluido la versión informática del SGC en la Intranet. Se ha introducido gran cantidad de información sobre el IES en la página web.

Sin las TIC sería muy difícil implantar la gestión de calidad. El profesorado del centro necesita ampliar su formación para utilizar con solvencia estos nuevos medios. El reto es informatizar al máximo la gestión de calidad: recogida de indicadores, encuestas de final de curso, información, etc.

**G) Evaluación y análisis de resultados****Continúa y a final de curso**

Hemos realizado análisis evaluadores continuos, tanto de los procedimientos de trabajo como de los resultados. En la sesión final de evaluación hemos contrastado objetivos y logros y hemos tomado decisiones sobre la continuidad del proyecto.

Hemos desarrollado las sesiones previstas y las líneas fundamentales de trabajo. Nos ha quedado completar mejor los planes específicos. El Plan de Mejora se va a completar pero durante el mes de junio.

Por último, queda abierta la tarea de redactar la memoria para alcanzar la certificación de calidad.

5. RESULTADOS OBTENIDOS.**5.1. Resultados de la innovación realizada.**

Hemos cumplido el objetivo del Plan de Mejora 2004-08 de rodar el sistema de gestión de calidad en el centro. Se trata ahora de seguir ajustándolo a las necesidades, recoger indicadores en sucesivos ciclos y perfilar objetivos y tendencias.

Somos el primer IES de la Región que incorpora la gestión de calidad según el modelo EFQM a su esquema de funcionamiento, lo cual constituye una auténtica innovación para nuestro centro y para la Región de Murcia.

Hemos elaborado el nuevo Plan de Mejora 2009-12 y estamos en condiciones de optar a la certificación de calidad por el Club de Excelencia Europeo, trabajo que nos proponemos como objetivo para el próximo curso.

Los resultados del trabajo del grupo de innovación se presentan en los anexos de esta memoria organizados de la siguiente forma:

ANEXO 1. Calendario y Actas de las sesiones.

ANEXO 2. Mapa de procesos desplegado 2008-09. Nuevos procesos definidos.

Relación de modificaciones en procesos y formatos.

ANEXO 3. Plan de implantación de la gestión de calidad 08-09. Extracto.

ANEXO 4. Documento de *Bases del sistema de gestión de calidad*.

ANEXO 5. Plan de Mejora 2009-2012 (se enviará al CPR antes del 30 de junio)⁴.

5.2. Propuestas de continuidad.

El grupo de trabajo ha decidido seguir adelante con el proyecto el próximo curso 2009-10. Nuestro objetivo prioritario será seguir el procedimiento para alcanzar la certificación de calidad del Club de Excelencia, con la colaboración de la empresa

⁴ El trabajo con la empresa ESTRATEGIA & DIRECCIÓN continúa en el mes de junio.

	I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA	CPR I. MURCIA
	MEMORIA DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SECUNDARIA.	Página 16 de 23

ESTRATEGIA & DIRECCIÓN. El seguimiento de la implantación de la gestión de calidad tendrá que desarrollarse a lo largo de todo el curso con especial atención a la recogida de indicadores y a la fijación de objetivos. Completar y desarrollar los planes específicos de mejora diversifican las actuaciones de calidad en el centro y contribuyen a alcanzar nuestros objetivos educativos.

6. CONCLUSIONES.

La evaluación de la actividad del grupo de innovación se ha realizado analizando en común los resultados alcanzados en función de los objetivos. La valoración general que hacen los profesores participantes al final de la actividad es claramente positiva.

El número de participantes y la variedad de departamentos representados (nueve y Biblioteca), facilita la proyección de la gestión de calidad en el centro. La participación del equipo directivo en el proyecto la garantiza.

El asesor del CPR nos ha prestado el apoyo adecuado. La subvención económica ha sido completada con una financiación extraordinaria de la D. General de Formación e Innovación, para pagar el asesoramiento de la empresa E&D.

En cuanto a la labor del asesor Antonio López Cabanes nos ha parecido muy útil, aunque reducida al primer trimestre, pues en el segundo y tercero hemos trabajado con la empresa E&D.

Juan Sánchez Martínez ha sido nuestro asesor para el uso de las TIC. Ha diseñado e incorporado técnicamente la documentación de gestión de calidad a la página web y a la Intranet de nuestro centro. Además nos ha impartido formación en la elaboración de páginas web y de cursos on-line.

Elemento clave para el trabajo del grupo ha sido el uso de las TIC, medios que la Biblioteca y el centro ha puesto a nuestra disposición. El correo electrónico ha funcionado como medio de comunicación principal.

El apoyo expreso de la Dirección General de Formación e Innovación Educativa y del nuevo servicio de Calidad de la Consejería de Educación es garantía fundamental para el desarrollo futuro del proyecto. Con la empresa E&D que nos va a conducir hacia la certificación, mantendremos una estrecha colaboración el curso próximo.



7. RESUMEN DETALLADO DE GASTOS REALIZADOS.

Se ha realizado un cambio en el presupuesto inicial, notificado y aprobado por la D. General de Formación e Innovación.

PRESUPUESTO PRESENTADO Y APROBADO PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE INNOVACIÓN EN 2008-09:

1. MEMORIA ECONÓMICA CON PRESUESTO DETALLADO.

- 8 horas de asesoramiento, a cargo de D. Antonio López Cabanes y su equipo.
Precio por hora: 50 €.....Total:.....400,00 €
 - 10 horas de asesoramiento, a cargo de D. Juan Sánchez Martínez.
Precio por hora: 50 €.....Total:.....500,00 €
 - Material fungible (informático, de oficina, archivo y fotocopias).....500,00 €
 - Desplazamiento y visita a un IES de referencia en gestión de calidad600,00 €
- TOTAL..... 2000,00 €**

NOTA: La Dirección General de Innovación Educativa corre con los gastos del proceso de certificación de la calidad (sello de excelencia).y los de la empresa BASE RECURSOS DIRECTIVOS, que nos dirige hacia su consecución.

Murcia, a 10 de junio de 2008

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO:

- 4 horas de asesoramiento, a cargo de D. Antonio López Cabanes y su equipo.
Precio por hora: 50 €.....Total:.....200,00 €
 - 8 horas de asesoramiento, a cargo de D. Juan Sánchez Martínez.
Precio por hora: 50 €.....Total:.....400,00 €
 - Material fungible (informático, de oficina, archivo y fotocopias).....500,00 €
 - Aportación al pago de la empresa Estrategia & Dirección para realizar la autoevaluación y el nuevo Plan de mejoras.....900,00 €
- TOTAL.....2000,00 €**

SOLICITUD DE PRESUPUESTO PARA ABORDAR LA AUTOEVALUACIÓN Y EL NUEVO PLAN DE MEJORA DEL IES. INFANTE DON JUAN MANUEL. DIRIGIDA A LA D. GENERAL DE PROMOCIÓN EDUCATIVA E INNOVACIÓN:

Presupuesto presentado por ESTRATEGIA & DIRECCIÓN3340,00 €
IVA 16 % 534,40 €
TOTAL DE GASTOS:.....3874,40 €

DESGLOSE DE FINANCIACIÓN:

Aportación del proyecto de innovación "Gestión de la calidad en Secundaria" 900,00 €
Aportación de la D. Gral. de Promoción Educativa2974,40 €

TOTAL:.....3874,40 €

Murcia, a 10 de febrero de 2009

**8. BIBLIOGRAFÍA.**

AUTOR	TÍTULO	EDITORIAL
Club Gestión de Calidad	<i>Modelo EFQM de Excelencia</i>	EFQM, 2003
	<i>Modelo EFQM de Excelencia para Sector Público y Organizaciones No Gubernamentales.</i>	Ed., Club Gestión de la Calidad, 2003.
	<i>Modelo Europeo de Excelencia. Adaptación a los Centros Educativos del Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad.</i>	MECD, 2001
	<i>Modelo Europeo de Gestión de Calidad 2000. Guía de autoevaluación para la Administración Pública. ULTIMA EDICIÓN.</i>	Ministerio de Administraciones Públicas
MEMBRADO MARTÍNEZ, Joaquín	<i>Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia.</i>	2ª edición. Madrid. Díaz de Santos, 2002.
CHAÍN NAVARRO, Celia	<i>Técnicas de gestión de Calidad en instituciones documentales.</i>	Diego Marín



ANEXO 1

Calendario y Actas de las sesiones



ANEXO 2

**Mapa de procesos desplegado
2008-09.**

Nuevos procesos definidos.

**Modificaciones en procesos y
formatos.**



IES. INFANTE DON JUAN MANUEL. DESPLIEGUE DEL MAPA DE PROCESOS

PE. PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE1. Proyectos institucionales	PE101. Gestión del Proyecto Educativo de Centro.
	PE2. Calidad, Mejora y Autoevaluación	PE201. Autoevaluación y Planes de Mejora.
		PE202. Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones. PE203. Control de documentos y registros.

PC. PROCESOS CLAVE	PC1. Oferta educativa y Matriculación.			
	PC2. Gestión de la Programación General Anual (PGA).			
	PC3. Funcionamiento del centro	PC301. Recepción y participación del alumnado.		
		PC302. Atención al profesorado sustituto.		
		PC303. Realización de las guardias.		
		PC304. Actuación ante accidentes y otras incidencias con alumnos.		
		PC305. Organización de salidas educativas.		
		PC306. Control de faltas del profesorado.		
	PC4. Enseñanza – Aprendizaje	PC401. Coordinación Pedagógica General. <i>Guía del Estudiante</i> y Agenda.		
		PC402. Gestión del Departamento y seguimiento de la Programación.		
		PC403. Evaluación del alumnado.	PC403-SP01. Evaluación inicial.	
			PC403-SP02. Primera y segunda evaluación de ESO y BTO.	
			PC403-SP03. Evaluación final y extraordinaria en ESO.	
			PC403-SP04. Evaluación final y extraordinaria en BTO.	
			PC403-SP05. Evaluación de materias pendientes.	
			PC403-SP06. Reclamación de calificaciones, promoción y titulación.	
			PC403-SP07. Análisis de los resultados de evaluación.	
		PC404. Recuperación de materias pendientes.		
PC405. Coordinación de equipos de profesores.				
PC406. Libros de texto y material curricular.				
PC5. Acción tutorial y Orientación	PC501. Acción tutorial.			
	PC502. Orientación académica y profesional.			
	PC503. Atención a la diversidad.			
	PC504. Gestión del Programa de Diversificación Curricular.			
	PC505. Atención al alumnado con necesidades educativas específicas.			
PC6. Disciplina y Convivencia	PC601. Gestión del R.R.I. y del Plan de Convivencia.			
	PC602. Gestión de la Convivencia.	PC602-SP01. Expedientes disciplinarios.		
		PC602-SP02. Situación de acoso escolar.		

PA. PROCESOS DE APOYO	PA1. Información y comunicación exterior.	
	PA2. Gestión de recursos.	PA201. Inventario de recursos del centro.
		PA202. Gestión y mantenimiento de recursos, espacios e instalaciones.
	PA3. Gestión del Plan de Autoprotección Escolar.	
	PA4. Gestión del Plan medioambiental y de salud.	
	PA5. Formación del profesorado. CAP.	
	PA6. Gestión del Plan de Actividades Complementarias y Extraescolares.	
PA7. Gestión de la Biblioteca	PA701. Actividad del profesorado en Biblioteca.	
	PA702. Servicio de préstamo de la Biblioteca.	
	PA703. Adquisiciones de la Biblioteca.	



ÍNDICE

Ficha de descripción.

Diagrama de flujo.

Información complementaria.

Fichas de indicadores:

- IN01-PA1. Número de quejas recibidas sobre información-comunicación.
- IN02-PA1. Valoración de la información-comunicación externa por el profesorado.
- IN03-PA1. Valoración de la información-comunicación con el instituto por las familias

ANEXO: Formatos del proceso:

- F01-PA1, para la recogida de indicadores IN01, IN02 e IN03-PA1.

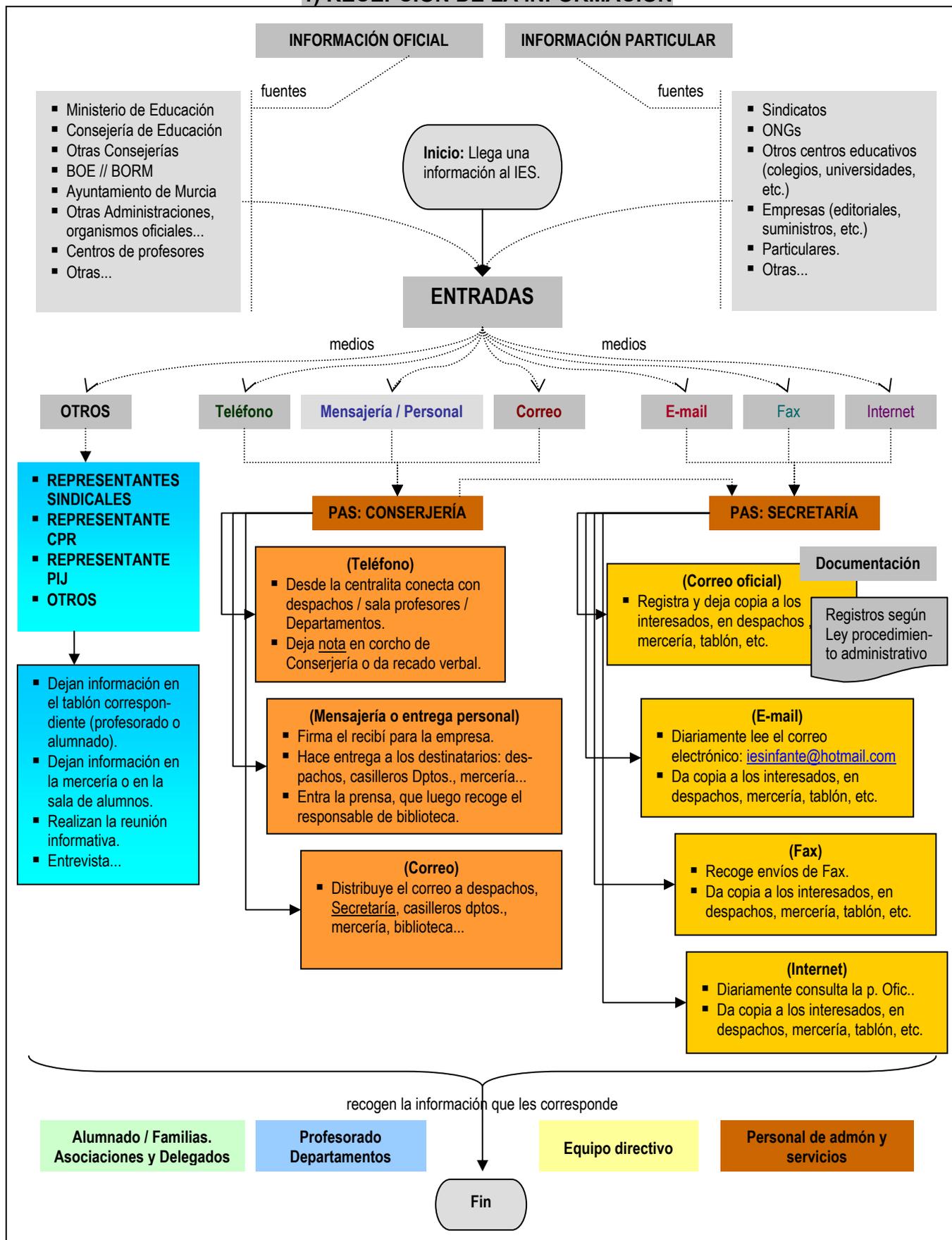
RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	05-03-2009	Diseño inicial
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fdo.: Salvador Arregui y Francisca Muñoz (Grupo de Calidad)	Fdo.: Josefina Pérez Rguez.- Patiño Coordinadora de Calidad	Fdo: Jesús Ortuño López Director
Fecha: 05-03-2009	Fecha: 05-03-2009	Fecha: 05-03-2009

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERIOR**

RESPONSABLE		MISIÓN / OBJETIVO GLOBAL	
El equipo directivo		Establecer un sistema eficaz de comunicación del centro con el exterior, que permita enviar y recibir la información relevante y hacerla llegar a sus destinatarios.	
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS	
<ul style="list-style-type: none">Equipo directivoProfesorado (unas veces como emisores de información y otras como receptores)Alumnado / FamiliasPAS		Prácticamente en todos los procesos se encuentran actuaciones relacionadas con la información-comunicación con el exterior, unas veces como entrada (de normativa, información...), otras veces como salida de documentos generados por el proceso.	
LÍMITES DEL PROCESO			
Inicio	Final		
1) Recepción:	Llegada de información al centro, desde diversas fuentes y por distintos medios.	Recepción de la información por los destinatarios.	
2) Emisión:	Elaboración de la información por cada responsable de su envío.	Emisión de la información al exterior y entrega del resguardo en su caso.	
ENTRADAS AL PROCESO			
Elementos de entrada	Proveedores	Requerimientos a proveedores	
<ul style="list-style-type: none">Información oficial (normativa, convocatorias, comunicaciones...)Información particular (comunicaciones, ofertas, convocatorias...)	<ul style="list-style-type: none">Distintas administraciones educativas, BOE, BORM, otras administraciones y organismos oficiales...Sindicatos, ONGs, otros centros educativos, empresas, particulares...	<ul style="list-style-type: none">Por conducto oficial, en plazo.Con remitente.	
SALIDAS DEL PROCESO			
Elementos de salida	Receptores	Requisitos de receptores	
Información oficial: <ul style="list-style-type: none">por tablón de anunciospor medio del alumnadopor correo // a manopor SMS	<ul style="list-style-type: none">Familias, Administración educativa, otras administraciones, particulares, etc.	<ul style="list-style-type: none">Fehaciente, en plazo, ajustada a normativa.	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none">IN01-PA1. Número de quejas recibidas sobre información-comunicación.IN02-PA1. Valoración de la información-comunicación exterior por el profesorado.IN03-PA1. Valoración de la información-comunicación con el instituto por las familias.		<ul style="list-style-type: none">La oficina lleva el registro de la documentación oficial enviada, según la normativa vigente.El emisor de la información guarda registro del envío según indicaciones del proceso correspondiente.R01-PA1 de los indicadores IN01, 02,03-PA1 en Punto de Calidad, 5 cursos.	
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO: Ver esquema siguiente.			

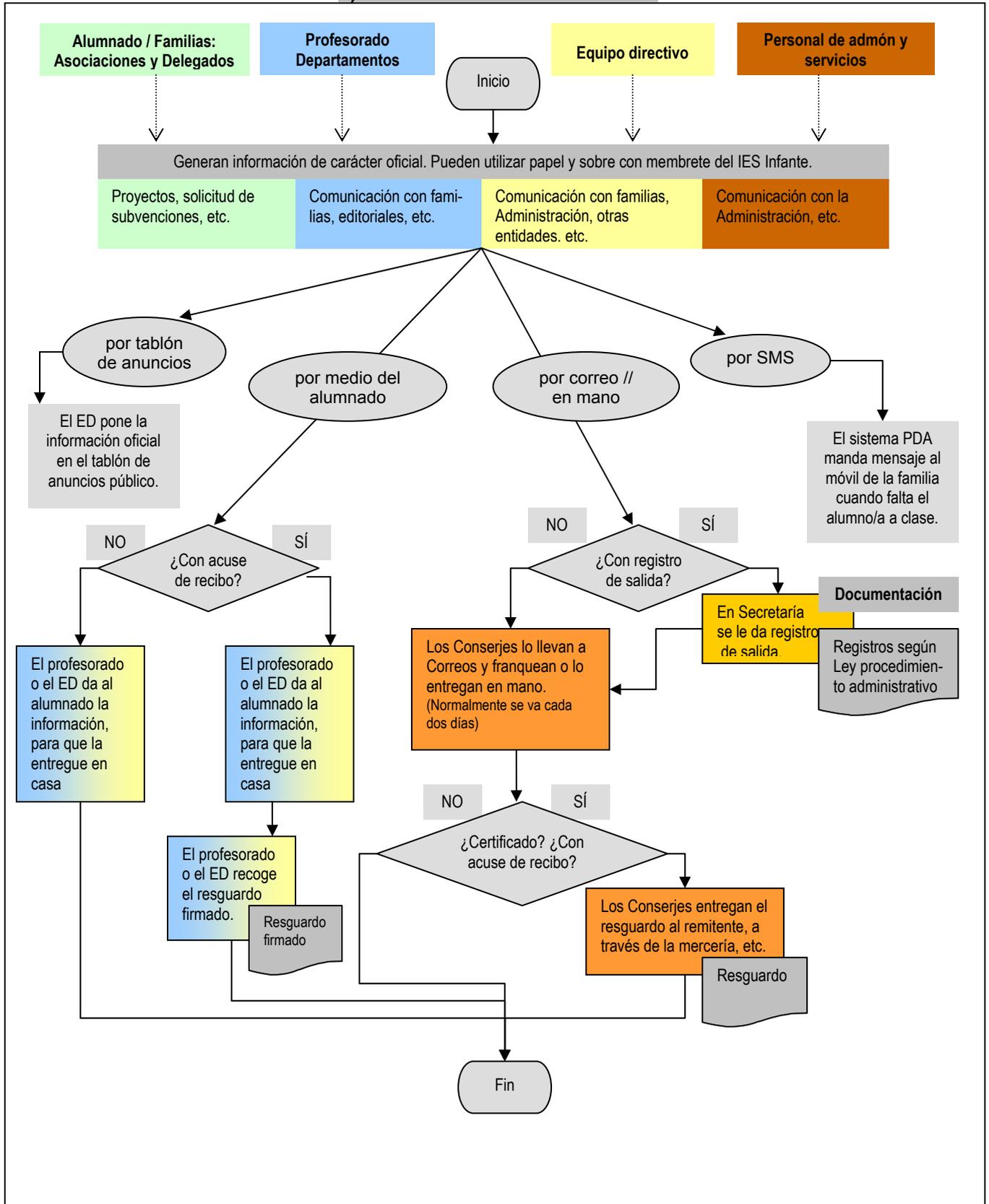


1) RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN





2) ENVÍO DE LA INFORMACIÓN





ACTIVIDAD	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Información de la normativa a través de Internet	<ul style="list-style-type: none">▪ El personal de la oficina consulta diariamente las páginas web oficiales (Consejería de Educación, BOE, BORM, etc.) con el fin de actualizar la información sobre normativa de interés para el IES y cualquier miembro de la comunidad educativa.
Comunicación telefónica	<ul style="list-style-type: none">▪ En Conserjería se reciben todas las llamadas telefónicas. Los conserjes pasan las llamadas a los despachos, sala de profesores o departamentos. Si tienen que dejar un recado ponen una nota en el corcho de la Conserjería.▪ Sólo se pueden hacer llamadas al exterior desde la Conserjería, despachos y departamento de orientación.▪ Se recomienda tomar nota de las llamadas de carácter oficial realizadas. Por ejemplo en la hoja de anotaciones del alumno/a se recogen las conversaciones telefónicas mantenidas con la familia.
Recepción de información a través de casilleros	<ul style="list-style-type: none">▪ Cada profesor/a dispone de una bandeja personal en la sala de profesores, a través de la que recibe la información que le atañe personalmente (coloquialmente se le llama "mercería").▪ Los jefes de departamento tienen un casillero en la Conserjería.▪ Los tutores tienen un casillero en la Jefatura de Estudios.
Mensajes SMS a los padres	<ul style="list-style-type: none">▪ El sistema PDA envía un mensaje al móvil de los padres cuando se anota falta a clase (la primera falta sólo). Este sistema no es responsabilidad del centro, funciona directamente desde la Consejería de Educación.
Envío de información a través del alumnado	<ul style="list-style-type: none">▪ El alumno/a es el medio que utiliza el centro para hacer llegar mucha información a las familias. En unos casos se trata de información general, en otros de información particular.▪ El alumno/a debe responsabilizarse de esta tarea y tiene el deber de entregar puntualmente las comunicaciones recibidas de mano del equipo directivo, profesor-tutor o profesorado en general.▪ Igualmente el alumno/a entregar firmado el acuse de recibo, cuando lo haya, a quien corresponda.
Uso de la Agenda para la comunicación entre profesorado y familia	<ul style="list-style-type: none">▪ De 1º a 3º de ESO se recomienda el uso de la Agenda del alumno/a para facilitar la comunicación entre el profesorado y las familias.



FICHA DEL INDICADOR IN01-PA1, REGISTRADO EN F01-PA1

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN01-PA1. Número de quejas recibidas sobre información-comunicación	PA1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	Dirección
DEFINICION	OBJETIVO	MOMENTO
Es el número de quejas recibidas por la dirección en relación con fallos producidos en el procedimiento de comunicación del centro con el exterior.	Conocer las disfunciones relevantes en el sistema de información-comunicación externa, para subsanarlas.	A final de curso
OBTENCION		OBSERVACIONES
Del registro R01-PE202, de S/Q/R, en despacho de dirección, se recogen las quejas referidas a la información-comunicación externa.		---

FICHA DEL INDICADOR IN02-PA1, REGISTRADO EN F01-PA1

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN02-PA1. Valoración de la información-comunicación externa por el profesorado	PA1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	Dirección
DEFINICION	OBJETIVO	MOMENTO
Es el porcentaje obtenido en el apartado 11 (1-3-4) de la encuesta de evaluación final del funcionamiento y organización del centro respondida por el profesorado.	Conocer el grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de los mecanismos de información-comunicación externa.	A final de curso
OBTENCION		OBSERVACIONES
La encuesta ofrece cuatro posibilidades de respuesta, según la escala: 1 (nada o muy poco o muy mal) a 4 (todo o mucho o muy bien). Las respuestas obtenidas se ponderan: 1 (0 %), 2 (33 %), 3 (66 %) y 4 (100 %). El resultado final indica la media de la valoración sobre cien que se ha dado a cada pregunta. El indicador se halla haciendo la media de las tres preguntas indicadas.		Cuestiones: <i>11.1. Valoración de los mecanismos de comunicación con las familias.</i> <i>11.3 La información de la normativa vigente sobre aspectos educativos llega al profesorado de forma rigurosa y oportuna.</i> <i>11.4 La información exterior de carácter personal llega puntualmente al interesado/a.</i>



FICHA DEL INDICADOR IN03-PA1, REGISTRADO EN F01-PA1

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN03-PA1. Valoración de la información-comunicación con el instituto por las familias	PA1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	Dirección
DEFINICION	OBJETIVO	MOMENTO
Es el porcentaje obtenido en las preguntas 9 y 10 de la encuesta de evaluación final del funcionamiento y organización del centro respondida por las familias.	Conocer el grado de satisfacción de las familias con la información recibida de la marcha de su hijo/a a lo largo del curso.	A final de curso
OBTENCION		OBSERVACIONES
La encuesta ofrece cuatro posibilidades de respuesta, según la escala: 1 (nada o muy poco o muy mal) a 4 (todo o mucho o muy bien). Las respuestas obtenidas se ponderan: 1 (0 %), 2 (33 %), 3 (66 %) y 4 (100 %). El resultado final indica la media de la valoración sobre cien que se ha dado a cada pregunta. El indicador se halla haciendo la media de las dos preguntas indicadas.		Cuestiones: <i>9. La información recibida sobre faltas de asistencia, retrasos y amonestaciones me ha permitido estar al tanto del comportamiento de mi hijo/a en el centro.</i> <i>10. La información recibida sobre las evaluaciones me ha permitido conocer y seguir el rendimiento académico de mi hijo/a.</i>



REGISTRO DE LOS INDICADORES IN01, IN02 e IN03-PA1			F01-PA1	
Curso	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11
IN01-PA1. Número de quejas recibidas sobre información-comunicación.				
IN02-PA1. Valoración de la información-comunicación exterior por el profesorado.				
IN02-PA1. Valoración de la información-comunicación con el instituto por las familias.				
Fecha y firma del/la Responsable de la Biblioteca				

**ÍNDICE**

1. FICHA DE DESCRIPCIÓN.
 2. DIAGRAMA DE FLUJO.
 3. SERVICIO DE PRÉSTAMO. GENERALIDADES.
 4. CONTENIDO.
 5. REALIZACIÓN DEL PRÉSTAMO.
 - 5.1. Préstamo automatizado.
 - 5.2. Préstamo Manual.
 6. DEVOLUCIÓN.
 - 6.1. Devolución automatizada.
 - 6.2. Devolución manual.
 7. PRÓRROGA DEL PLAZO DE PRÉSTAMO.
 8. ADOPCIÓN DE MEDIDAS ANTE EL RETRASO EN LA DEVOLUCIÓN.
 9. ARCHIVO DE DATOS.
 10. RESPONSABILIDADES.
 11. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO DEL PROCESO
- REFERENCIAS.
- DEFINICIONES.

ANEXOS:

- Modelo de ficha *Recordatorio de la fecha de devolución.*
- Modelo de carné de lector.

FICHAS DE INDICADORES:

- IN01-PA702. Número de préstamos realizados por grupos de usuarios.
- IN02-PA702. Retrasos en la devolución de los préstamos.

FORMATO:

- Préstamo manual, F01-PA702.
- Reserva de hora para uso de Internet, F02-PA702.
- F03-PA702, para recogida de los indicadores IN01 e IN02-PA702.

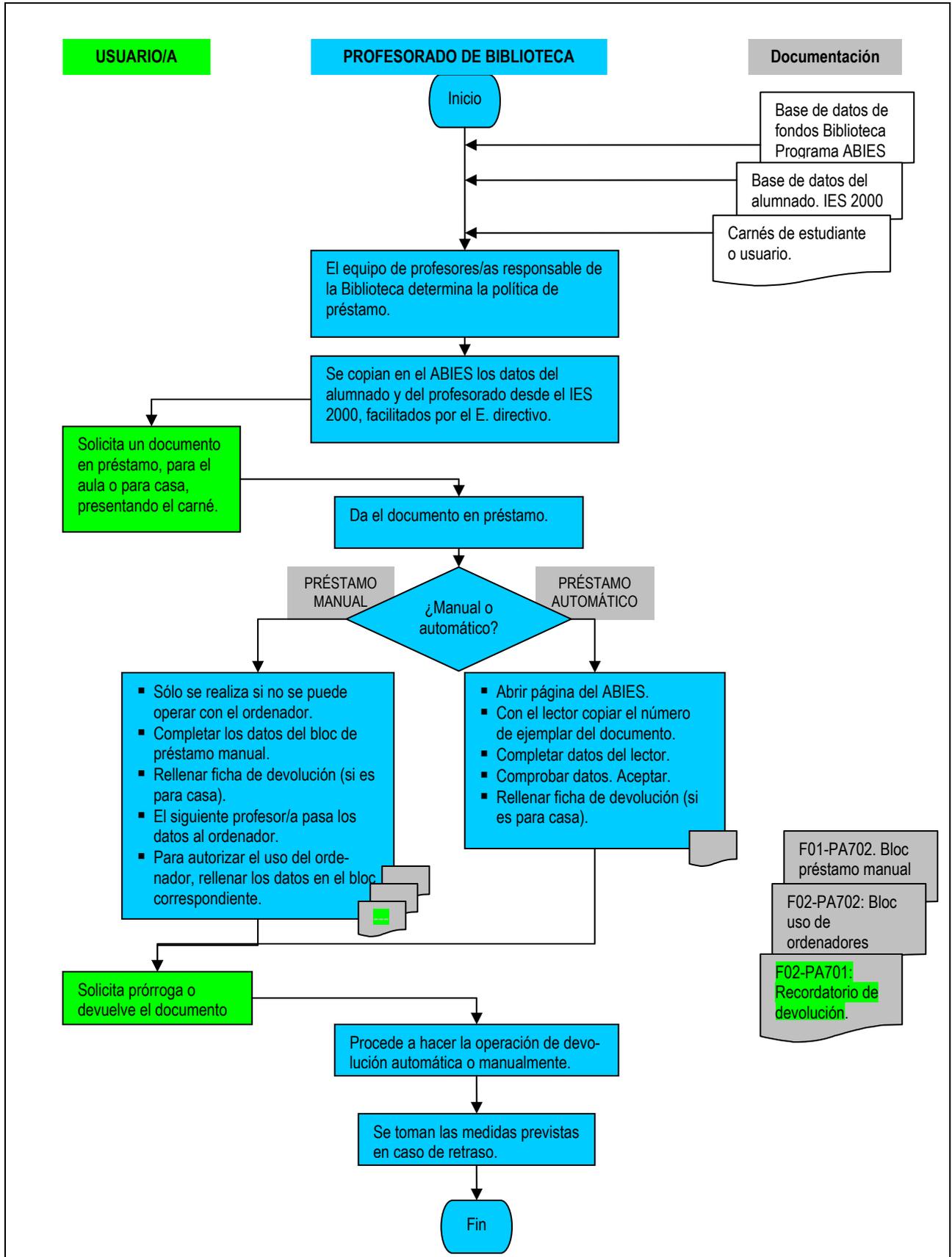
RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	17-03-2009	Diseño inicial
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fdo: Piedad Teruel Jiménez Grupo de Calidad	Fdo.: Josefina Pérez Rguez.- Patiño. Coordinadora de Calidad	Fdo: Jesús Ortuño López Director
Fecha: 17-03-2009	Fecha: 17-03-2009	Fecha: 30-06-2009

**1. FICHA DE DESCRIPCIÓN.**

RESPONSABLE	MISIÓN / OBJETIVO GLOBAL	
Responsable de Biblioteca	1. Describir el sistema que la biblioteca aplica para la realización de préstamos a domicilio y al aula de libros y otros documentos. 2. Garantizar el buen funcionamiento del servicio de préstamo en biblioteca. 3. Asegurar la continuidad del servicio de préstamo durante el horario de biblioteca. 4. Garantizar el control de los documentos de la misma.	
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la Biblioteca ▪ Profesorado con horario de biblioteca 		PC1. OFERTA EDUCATIVA Y MATRICULACIÓN. PA2. GESTIÓN DE RECURSOS. PA701. ACTIVIDAD DEL PROFESORADO EN BIBLIOTECA. PA703. ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA.
LÍMITES DEL PROCESO		
Inicio	Final	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de la política de préstamo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devolución del libro o documento prestado // Baja del documento no devuelto. 	
ENTRADAS AL PROCESO		
Elementos de entrada	Proveedores	Requerimientos a proveedores
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos catalogados ▪ Listado de usuarios/as ▪ Horario de profesores/as ▪ Carnet de estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesorado de biblioteca ▪ Secretaria ▪ J. de Estudios ▪ J. de Estudios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo actualizado ▪ Listado de usuarios actualizado. ▪ Horario lectivo cubierto en su mayor parte. ▪ Individual y actualizado.
SALIDAS DEL PROCESO		
Elementos de salida	Receptores	Requisitos de receptores
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ficha con fecha de devolución. ▪ Listados de préstamos atrasados. ▪ Reclamaciones de préstamos atrasados. 	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al realizarse el préstamo. ▪ Publicación de los listados de préstamos atrasados en lugar visible por los interesados. ▪ Comunicación a los interesados.
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO	UBICACIÓN DE REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ IN01-PA702. Número de préstamos realizados por grupos de usuarios. ▪ IN02-PA702. Retrasos en la devolución de los préstamos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R01-PA702. Registro de préstamos realizados. ▪ R02-PA702. Registro de retrasos en la devolución. ▪ R03-PA702. Bajas originadas por falta de devolución. 	
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO: Ver esquema siguiente.		



2. DIAGRAMA DE FLUJO.





3. SERVICIO DE PRÉSTAMO. GENERALIDADES:

- Es aplicable a todos los préstamos que se realicen en la Biblioteca del Centro.
- Se establecen los siguientes límites en cuanto a la clase de documento:
 - o **Normales:** pueden prestarse a cualquier usuario. La duración de este tipo de préstamo la decide el Equipo de biblioteca, y en este momento es de 15 días naturales, prorrogables por otros 15.
 - o **Restringidos:** aquellos cuyo uso docente aconseje reducir el tiempo de préstamo, para asegurar una mayor circulación entre cualquiera de los tipos de lector definidos (alumnos, profesores, aula, etc.). Estos documentos pueden prestarse para un fin de semana, o tres días naturales, como máximo. *Si son documentos que distintos grupos de alumnado está utilizando simultáneamente en clase, el préstamo se limitará a una hora, salvo indicación expresa del profesorado que pida su utilización.*
 - o **No prestables:** son, en general, las enciclopedias, diccionarios, obras de referencia y consulta, que deben estar disponibles en la biblioteca en todo momento, Tienen también esta consideración los documentos audiovisuales o los electrónicos originales por las dificultades o imposibilidad de reposición en caso de deterioro o pérdida y las obras de gran formato que pueden dañarse en el traslado al domicilio. *Sin embargo, teniendo en cuenta la prioridad establecida en esta biblioteca para el uso de todo tipo de material docente, estos documentos se reflejan en el catálogo como **restringidos**, para permitir su uso docente en el aula, si fuere necesario, a criterio del profesorado. La duración del préstamo en todo caso será de una hora.*
- ABIES.- Programa de gestión de bibliotecas del MEC. ABIES es el acrónimo de *Aplicación de Bibliotecas Escolares*.
- Política de préstamo.- Recoge los objetivos que persigue el servicio y las directrices principales por las que habrá de regirse durante el curso escolar. Las fija el Equipo de Biblioteca en el Proyecto vigente, y puede modificarse a comienzo de cada curso, si el equipo lo considera conveniente.

4. CONTENIDO:

4.1. Determinación de la Política de préstamo.-

El Responsable de Biblioteca, junto con el Equipo de Biblioteca, especifican los tipos de usuarios, tiempo de validez del carné de lector, duración de los préstamos, número de préstamos simultáneos; documentos prestables y no prestables, medidas a tomar ante los retrasos en la devolución o la pérdida de los documentos prestados.

4.2. Tipos de usuarios.-

o **Alumnos:**

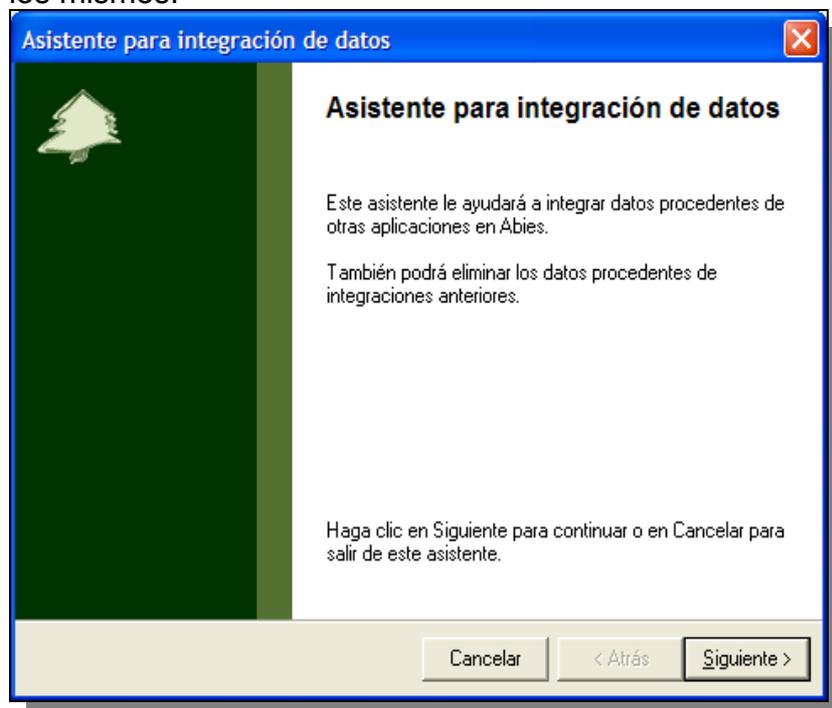
Se copian en el programa ABIES los datos de los alumnos recogidos en los programas I.E.S. 2000 o ESCUELA, de la Secretaría del Centro, durante la matrícula, donde consta:

- Nombre y apellidos, edad, DNI (en su caso) y curso del alumno.
- Dirección postal y teléfono.

Para ello, seleccionar en ABIES Archivo > Integrar... que provoca la apertura del *Asistente para integración de datos* y que nos guiará paso a paso en el importación.



El encargado de realizar esta tarea es el Secretario del Centro, que tiene acceso a los archivos necesarios, previa petición a la Consejería de Educación del descriptado de los mismos.



El programa ABIES puede generar un carné de lector para que lo utilicen los usuarios cuando soliciten un préstamo.

El IES Infante D. Juan Manuel, decide utilizar como carné de biblioteca el expedido por el centro a principio de curso para todo el alumnado.

◦ **Personal docente y no docente:**

Se procede a copiar los datos del personal del centro, que obran en Secretaría.

◦ **Padres de alumnos:**

Los padres de alumnos que soliciten préstamos, deberán facilitar su DNI así como sus datos para rellenar su ficha de lector en ABIES. Para ello, por ejemplo: abrir ABIES > Página principal > Lectores [0] Realizar el mantenimiento de los lectores > Nuevo. A continuación se les hará entrega de su carné de lector.

◦ **Aulas o Departamentos**

Se dan de alta en el programa las distintas aulas que funcionarán durante cada curso. Sin embargo, dada la dificultad para reclamar los préstamos a las aulas, se considera preferible tomar nota del profesor solicitante, a quien se le podrá reclamar, en su caso la devolución de los documentos prestados no devueltos.



5. REALIZACIÓN DEL PRÉSTAMO.

En el caso del alumnado y de los padres, será imprescindible la presentación del carné, para hacer efectivo el préstamo solicitado.

5.1. Préstamo automatizado:

- Abrir ABIES (**Clave**) > Página principal > Préstamos o Realizar préstamos y devoluciones > Prestar ejemplar;
- Si disponemos del lector de códigos de barras lo utilizaremos para rellenar el **número de ejemplar del documento**, en el recuadro correspondiente, en caso contrario, lo haremos a mano, directamente en el espacio reservado, que solamente admite los números y letras del código de barras adjudicados por ABIES al documento.
- Se rellenarán a mano, tras abrir la ventana correspondiente, los apellidos del lector en el listado de lectores, y automáticamente aparecerán los **datos de apellido, nombre y curso** en la ventana de préstamo.
- El programa asigna automáticamente la duración del préstamo, según el tipo de documento prestado. Si se quiere modificar la fecha de devolución abrimos la ventana y seleccionamos la fecha adecuada)
- Comprobar los datos que aparecen en pantalla. Si todo es correcto, pulsar ACEPTAR
- Una vez aceptado el préstamo por el programa ABIES, se hace entrega al usuario del Recordatorio de la fecha de devolución (verde) donde a mano se habrá rellenado el número de ejemplar, con objeto de facilitar la prórroga, sin necesidad de presentar el libro, la fecha de devolución, proporcionada por el ordenador, como recordatorio para la devolución, y por último la fecha en que se ha realizado el préstamo.

Información del préstamo

Préstamo | Devolución | Prórroga | Anulación

Prestar el ejemplar

Título
Autor
Editorial
Signatura

al lector

Apellidos
Nombre
Curso
Préstamos

hasta la fecha

Prestar | Cancelar | Ayuda

5.2. Préstamo Manual.

- Si la persona encargada de la biblioteca en un determinado momento no manejara el ordenador o por cualquier motivo no tuviera acceso a éste, tomará nota del número de ejemplar del documento solicitado y del lector en el bloc de Préstamo Manual depositado en el cajón correspondiente de la mercería de biblioteca (en la mesa de información y préstamo).
- Una vez realizado el préstamo, se hace entrega al usuario de la ficha de devolución (amarilla) donde a mano se habrá rellenado el número de ejemplar, con objeto de facilitar la prórroga, sin necesidad de presentar el libro, la fecha de devolución, como recordatorio para la devolución, y por último la fecha en que se ha realizado el préstamo.



- El profesor encargado de biblioteca en las horas siguientes, pasará los datos al ordenador según el siguiente proceso: Abrir ABIES(CLAVE) > Página principal > Préstamos o Realizar préstamos y devoluciones > Prestar ejemplar....

6. DEVOLUCIÓN

6.1. Devolución automatizada:

Cuando el usuario procede a la devolución del documento que tenía prestado, se anota en ABIES: Abrir ABIES (CLAVE) > Página principal > Préstamos o Realizar préstamos y devoluciones > Devolver ejemplar > Anotación mediante lectura automática o manual del código de barras (número de ejemplar) en el recuadro correspondiente > (comprobar los datos que aparecen en pantalla) Si todo es correcto aceptar.

6.2. Devolución manual-

- Si la persona encargada de la biblioteca en un determinado momento no manejara el ordenador o por cualquier motivo no tuviera acceso a éste, tomará nota del número de ejemplar devuelto y del lector que realiza la devolución en el bloc de Préstamo Manual depositado en el cajón correspondiente de la mercería de biblioteca (en la mesa de información y préstamo).
- El libro/documento devuelto la dejará depositado a la izquierda del teclado, sobre el bloc del préstamo manual, así el profesor siguiente, sabrá que debe pasar los datos al ordenador y a continuación tachar la devolución en el bloc manual.
- Una vez realizadas las anotaciones pertinentes, el libro se coloca en la estantería correspondiente, en posición horizontal, para que lo ordene el profesor encargado de mantener el orden en esa estantería.

7. PRÓRROGA DEL PLAZO DE PRÉSTAMO:

El plazo de devolución puede ser prorrogado por un segundo plazo de igual duración que el primero, a petición del usuario.

8. ADOPCIÓN DE MEDIDAS ANTE EL RETRASO EN LA DEVOLUCIÓN:

Si transcurrido el plazo establecido los documentos no son devueltos, se pondrán en práctica las medidas acordadas por el Equipo de Biblioteca:

Publicación de las listas de retrasos por grupo de usuarios

Si persiste el retraso:

- Aviso directo al usuario
- Carta de reclamación
- Llamada telefónica
- Retención de notas, etc.

9. ARCHIVO DE DATOS.-

Los datos relativos al préstamo quedan archivados en ABIES y pueden ser consultados en Página principal > Estadísticas. Esta opción del menú es la fuente para los indicadores a incluir en la Memoria anual, sirve de base para la evaluación y modificación del servicio en el futuro o para cualquier otra clase de explotación de tales datos.



10. RESPONSABILIDADES:

- La elaboración de este procedimiento corresponde al Responsable de Biblioteca.
- La elaboración de la política de préstamos y su aprobación corresponde al Responsable de Biblioteca junto con el Equipo de Biblioteca.
- Su aprobación corresponde al Grupo de Calidad.
- El funcionamiento del servicio de préstamo es responsabilidad del profesorado al que anualmente se asigne esa tarea.

11. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO DEL PROCESO

- Se distribuye este proceso al grupo de calidad y al profesorado encargado de biblioteca.
- Queda archivado con el resto de la documentación de calidad en la Intranet del IES Infante Don Juan Manuel, en el Archivo de Calidad y en la Biblioteca del IES.



REFERENCIAS:

- **Referencias bibliográficas:**

- Ascorbe, J. (2002) *La informatización de la biblioteca escolar : el programa Abies 2.0.* [Pamplona] : Departamento de Educación y Cultura.
- Magariños Compaired, A. (1982) La planificación de los servicios bibliotecarios en un centro de EGB. *Boletín de la Asociación Nacional de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos y Documentalistas*, 4, 479-489.

DEFINICIONES:

ABIES:

Una vez definida la política de préstamos se introducen en ABIES los datos que reflejan los acuerdos tomados por el Equipo de Biblioteca. Para ello:

- 1º Abrir ABIES.
- 2º En la barra de menús, seleccionar: Herramientas > Política de préstamos...
- 3º La ventana "Política de préstamos" se divide en los siguientes campos:
 - a) Tipos de lector (por ejemplo: *alumno, aula, profesor, no docente, AMPA, otros colegios o institutos, etc.*).
 - b) Tipos de ejemplar (por ejemplo: *normal, no prestable, restringido, etc.*).
 - c) Política de préstamos: determina la duración del préstamo según el *Tipo de lector* y el *Tipo de ejemplar*.

Ejemplo:

Tipos de lector	
Tipo	Ejemplares
Alumno	3
Aula	74
Profesor	10
No docente	3

Tipos de ejemplar	
Tipo	
Normal	
No prestable	
Restringido	

Política de préstamos			
Tipo de lector	No prestable	Normal	Restringido
Alumno	0	15	4
Aula	7	90	15
No docente	0	15	4
Profesor	0	15	7

Haga doble clic sobre el valor que desee modificar

Cerrar Ayuda



ANEXOS:

Anexo 1: Modelo de ficha Recordatorio de la fecha de devolución.

Se imprime en papel verde

BIBLIOTECA I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL Recordatorio de la fecha de devolución

Para tener derecho a préstamos posteriores, el usuario deberá devolver el documento/ libro con:

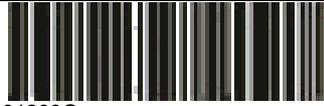
- Nº de ejemplar/código de barras.....
- Antes del día:

Murcia, a de de 2.00

Ver formato en el proceso PA701. Actividad del profesorado en Biblioteca.

Anexo 2: Modelo de Carné de Lector

No es necesario, puesto que se utiliza el carné de estudiante. Se deja por si en el futuro fuera necesario utilizarlo.

	<p><i>Logo del IES</i></p>
<p>IES INFANTE DON JUAN MANUEL</p> <p>DNI</p>	
<p>Expedido el 12/10/2007</p> <p>Caduca el 12/09/2007</p>	 01200G

**FICHA DEL INDICADOR IN01-PA702, REGISTRADO EN F03-PA702**

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN01-PA702. Número de préstamos realizados por grupos de usuarios.	PA702. SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA.	Responsable de Biblioteca
DEFINICION	OBJETIVO	MOMENTO
Es el nº de préstamos realizados en el curso por el alumnado, el profesorado y otros.	Observar la evolución del servicio.	A final de curso
OBTENCION	OBSERVACIONES	
Lo facilita el programa ABIES	---	

FICHA DEL INDICADOR IN02-PA702, REGISTRADO EN F03-PA702

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN02-PA702. Retrasos en la devolución de los préstamos por grupos de usuarios.	PA702. SERVICIO DE PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA.	Responsable de Biblioteca
DEFINICION	OBJETIVO	MOMENTO
Es el número de documentos no devueltos en el curso	Recuperar los documentos prestados y no devueltos	A final de curso
OBTENCION	OBSERVACIONES	
Lo facilita el programa ABIES	El programa facilita la lista y se pasa comunicación al usuario reclamando la devolución.	



I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA
SERVICIO DE PRÉSTAMOS DE LA BIBLIOTECA

REGISTRO DE LOS INDICADORES IN01, IN02-PA702 e IN01-PA703					F03-PA702
Curso 20 __--__	Período	Alumnado	Profesorado	Otros	Fecha y firma del/la Responsable de Biblioteca
IN01-PA702. Número de préstamos realizados por grupos de usuarios.	Primer trimestre:				
	Segundo trimestre:				
	Tercer trimestre:				
	TOTAL:				
IN02-PA702. Retrasos en la devolución de los préstamos por grupos de usuarios.	TOTAL:				
IN01-PA703. Cantidad dedicada a adquisiciones de la biblioteca.					



ÍNDICE

Ficha de descripción.

Diagrama de flujo.

Información complementaria.

Fichas de indicadores:

- IN01-PA703. Cantidad dedicada a adquisiciones de la biblioteca.

ANEXO: Formatos del proceso:

- Propuesta de adquisición de fondos realizada por los departamentos didácticos, F01-PA703.
- Propuesta de adquisición de fondos realizada por los usuarios, F02-PA703.
- F03-PA702, para registro del indicador IN01-PA703.

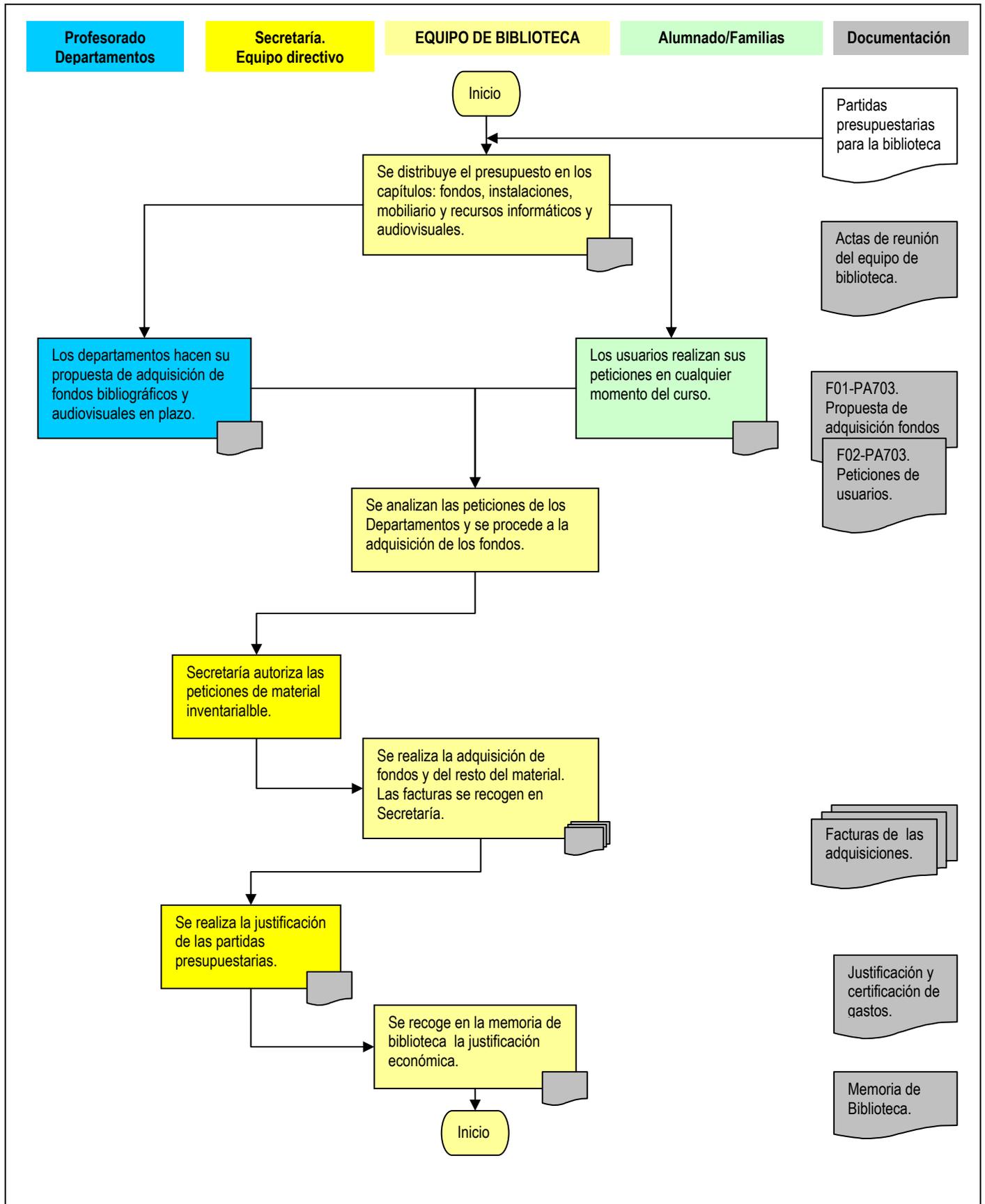
RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	08-05-2009	Diseño Inicial
Elaborado:	Revisado por:	Aprobado por:
Fdo: Grupo de trabajo. Piedad Teruel Jiménez	Fdo.: Josefina Pérez Rodríguez-Patiño. Coordinadora de Calidad	Fdo: Jesús Ortuño López Director/a
Fecha: 08-05-2009	Fecha: 08-05-2009	Fecha: 30-06-2009

**ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA**

RESPONSABLE	MISIÓN / OBJETIVO GLOBAL	
Responsable de Biblioteca	1. Describir el sistema que la biblioteca aplica para la adquisición de documentos. 2. Dar servicio a las necesidades de los usuarios. 3. Equilibrar el fondo.	
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none">▪ Responsable de la Biblioteca▪ Profesorado con horario de biblioteca▪ Jefes/as de departamento▪ Usuarios en general		PA2. GESTIÓN DE RECURSOS. PA701. ACTIVIDAD DEL PROFESORADO EN BIBLIOTECA.
LÍMITES DEL PROCESO		
Inicio	Final	
El Equipo de biblioteca distribuye el presupuesto	Se recoge en la memoria de biblioteca la justificación económica	
ENTRADAS AL PROCESO		
Elementos de entrada	Proveedores	Requerimientos a proveedores
<ul style="list-style-type: none">▪ Partidas presupuestarias destinadas a biblioteca.	<ul style="list-style-type: none">▪ Consejería de Educación.	<ul style="list-style-type: none">▪ Anual.
SALIDAS DEL PROCESO		
Elementos de salida	Receptores	Requisitos de receptores
<ul style="list-style-type: none">▪ Actas de las reuniones del equipo de biblioteca.▪ Propuesta de los departamentos de adquisición de fondos.▪ Peticiones de los usuarios.▪ Facturas.▪ Justificación y certificación de gastos realizados.▪ Memoria de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo directivo.▪ Equipo de biblioteca.▪ Equipo de biblioteca.▪ Secretaría.▪ Consejería de Educación.▪ Equipo directivo.	<ul style="list-style-type: none">▪ A disposición.▪ En plazo y forma.▪ Con el formato F03.▪ En plazo y forma.▪ En plazo y forma.▪ A final de curso.
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none">▪ IN01-PA703. Cantidad dedicada a adquisiciones de la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none">▪ R01-PA703. Memoria de Biblioteca. Indefinidamente, en archivo de Biblioteca.▪ R02-PA703. Justificación anual de gastos.▪ R03-PA703. Peticiones de los departamentos y usuarios en general. Durante el curso siguiente, en archivo de Biblioteca.	
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO: Ver esquema siguiente.		



ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA





ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA

ACTIVIDAD	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Partidas presupuestarias para la biblioteca	<ul style="list-style-type: none">▪ Son partidas extraordinarias que la Consejería de Educación envía al instituto, dirigidas exclusivamente a gastos de la biblioteca.
Justificación y certificación de los gastos	<ul style="list-style-type: none">▪ Es la justificación y certificación que el Secretario/a realiza de los gastos realizados por la biblioteca a cargo de las partidas presupuestarias enviadas por la Consejería de Educación.▪ El Equipo de biblioteca colabora con el Secretario/a en la elaboración de ese documento.
Los departamentos hacen su propuesta de adquisición de fondos	<ul style="list-style-type: none">▪ Los departamentos hacen su propuesta de adquisición de fondos distinguiendo entre fondos bibliográficos y audiovisuales.



I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA

Código: PA703

Revisión: 00

Fecha: 08-05-2009

Página 5 de 5

FICHA DEL INDICADOR IN01-PA703, REGISTRADO EN F03-PA702

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE DEL INDICADOR
IN01-PA703. Cantidad dedicada a adquisiciones de la biblioteca.	PA703. ADQUISICIONES DE LA BIBLIOTECA.	Responsable de Biblioteca
DEFINICIÓN	OBJETIVO	MOMENTO
Es el presupuesto invertido en adquisiciones de la biblioteca.	Conocer el gasto destinado a la biblioteca cada curso.	A final de curso
OBTENCION	OBSERVACIONES	
---	Conviene indicar el origen de la subvención invertida.	



PROPUESTA DE ADQUISICIÓN DE FONDOS. USUARIOS

Nombre del usuario/a que hace la
petición.....

Grupo al que pertenece:

- Alumnado. Curso.....
- Centro de personas mayores
- Madres/Padres
- Personal no docente
- Profesorado

Nº	Título	Autor	ISBN	Editorial
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Murcia, adede 200....

Firma:



ANEXO 3

**Plan de implantación de la
gestión de calidad
07-08. Extracto.**

**CALENDARIO DE ACTUACIONES DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE CALIDAD (SGC). CURSO 2008-09**

ACTUACIÓN	Fecha	Responsable	Contenido	Realización: SÍ/NO	Resultados. Observaciones de la Coordinadora de Calidad y firma
1. Intranet. Documentos del SGC	Comienzo de curso	Coordinadora de Calidad y Jefatura de Estudios	<ol style="list-style-type: none">1. Procesos y formatos en Intranet a disposición del profesorado y equipo directivo.2. Otros documentos aplicables al SGC en el portátil de calidad.3. Documentos de seguimiento del SGC también en el portátil de calidad.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Toda la documentación de los procesos del SGC está en Intranet (desde septiembre 08).■ A final de curso se actualiza toda la documentación del SGC y se pone en el portátil de calidad.■ En el mes de junio se tratará de informatizar la recogida de indicadores.
2. Reunión de información al Claustro.	En el Claustro de 8 de septiembre	Coordinadora de Calidad y Director	<ol style="list-style-type: none">1. Informar sobre el proyecto de Gestión de calidad en nuestro centro. Resumen de actuaciones desde 2004-08.2. Solicitar la colaboración. Ofrecer la posibilidad de sumarse al grupo de innovación del CPR.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ El profesorado sigue con atención la información.■ Algunos compañeros manifiestan después interés por incorporarse al grupo de innovación.
3. Reunión de información al profesorado nuevo que se incorpora al centro.	Miércoles 10-09-08 Biblioteca	Coordinadora de Calidad y equipo directivo	<ol style="list-style-type: none">1. Informar sobre la Gestión de Calidad :2. Gestión por procesos. Mapa y despliegue de procesos.3. Documentos: procesos y formatos. Intranet (iesinfante).4. Página web del centro: resumen de actuaciones en gestión de calidad.	Sí	Amplia asistencia (15 profesores). Interés y numerosas preguntas. Además del tema de calidad, se informa sobre: <ul style="list-style-type: none">■ Presentación general del centro (iesinfante.com)■ Funcionamiento general.■ Gestión de la convivencia.■ Coordinación pedagógica (Guía del Estudiante).■ Recursos TIC. Intranet.
4. Reunión informativa con los Tutores, Coord. de Tutores y Tutor de Pendientes.	Lunes 15 de sept. 10 h. Salón	Coordinadora de Calidad y Jefa de Estudios	<ol style="list-style-type: none">1. Entregar documento "Tutorías y procesos de la Gestión de Calidad".2. Ofrecer la información necesaria para el seguimiento de los procesos.3. Presentar la carpeta de gestión de tutoría.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Tutores y Coordinadores han recibido el documento de implantación del SGC para Tutores. A los Tutores se les ha dado la carpeta del PAT y la Carpeta de gestión de tutoría, que incluye todos los formatos que han de utilizar a lo largo del curso.■ A la reunión no asisten todos. JE y DO, apoyándose en los Coordinadores, deben hacer llegar la información.



5. Reunión de la Coordinadora de Calidad con el Equipo directivo	Jueves 27-11-08 Despacho Dirección	Coordinadora de Calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Impulsar y coordinar la implantación del SGC en el curso 08-09.2. Decidir composición de la Comisión de Calidad y fecha de constitución.3. Controlar la recogida de indicadores pendientes de 07-08 y de 08-09.4. Plantear objetivos en los indicadores clave (panel de indicadores) del curso 08-09.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Se dio la información necesaria al claustro. También a los tutores en reunión específica. Reunión con la CCP el próximo 9 de diciembre para dar la información a los jefes de departamento.■ Formación de la Comisión de Calidad a la vuelta de Navidad.■ Se recuerda qué indicadores no se han anotado todavía del curso 07-08. Se dan los formatos para recoger los indicadores de 08-09.■ Revisión del panel de indicadores y los primeros objetivos para 08-09. Reorientación de las actividades del grupo de innovación en función de la entrevista con los responsables de Innovación educativa (en diciembre).
6. Reunión informativa con los Jefes de Departamento	CCP Martes 9 de diciembre de 2008	Coordinadora de Calidad. Jefa de Estudios. Director.	<ol style="list-style-type: none">1. Entregar documento "Departamentos y procesos de la Gestión de Calidad".2. Ofrecer la información necesaria para el seguimiento de los procesos.3. Presentar la carpeta de gestión del Dpto.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Cada Jefe de Dpto. ha recibido el documento de implantación del SGC para Jefes de Dpto. También se ha hecho una demostración del funcionamiento de la Intranet y de la ubicación de los documentos y formatos.■ Se propone preparar una carpeta de gestión del departamento similar a la de tutoría, para facilitar la tarea del jefe de departamento.
8. Constitución de la Comisión de Calidad.	Martes 27 de enero de 2009	Coordinadora de Calidad y Director	<ol style="list-style-type: none">1. Constitución de la Comisión de Calidad.2. Calendario de reuniones para 08-09.3. Apertura del proceso de elaboración de un nuevo Plan de Mejoras.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Se constituye la Comisión de Calidad.■ Se aprueba el documento de Bases de la gestión de calidad del IES Infante Don Juan Manuel, a falta de la última parte de asociados y colaboradores.
9. Reunión del grupo de Calidad	Martes 3 de febrero de 2009 17 h. Biblioteca	Coordinadora de Calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Replanteamiento de objetivos y calendario.2. Reparto de los procesos para su seguimiento.3. Reparto de los borradores de los procesos que faltan y de los planes específicos.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Asesor calidad: Certificación.■ Se definen dos líneas de trabajo: <u>Línea 1:</u> Autoevaluación del centro, dirigida por la empresa Estrategia&Dirección. <u>Línea 2:</u> Definición de procesos pendientes y redacción de planes específicos. Seguimiento de la implantación de los procesos.■ Asesor TIC: Informatización del SGC.
10. Información en el tablón del pasillo y en la web	A lo largo del curso	Coordinadora de Calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Despliegue del mapa de procesos.2. Tabla de procesos y responsables de ejecución y/o control.3. Cargos y responsables de actuaciones en el curso 08-09.4. Panel de indicadores.	Sí	<ul style="list-style-type: none">■ Tablón en el pasillo de la sala de profesores.■ Se ha ido poniendo información en la página web del centro www.iesinfante.com.



ANEXO 4

Documento
Bases del Sistema de Gestión
de Calidad del IES Infante Don
Juan Manuel



BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL IES. INFANTE DON JUAN MANUEL

ÍNDICE.

1. Misión, visión, valores y estrategias.....	2
Misión/objetivos.....	2
Valores.....	2
Visión.....	2
Estrategias.....	2
2. Líderes.....	3
3. Grupos de interés.....	4
4. Sistema de gestión de calidad (SGC).....	4
Mapa de procesos y despliegue.....	4
Objetivos y procesos.....	7
Otros documentos aplicables al SGC.....	8
5. Factores críticos de éxito.....	8
Tabla 1. Factores críticos de éxito, grupos de interés y objetivos del centro.....	9
Tabla 2. Factores críticos de éxito y procesos.....	10
Tabla 3. Factores críticos de éxito e indicadores clave.....	13
6. Panel de indicadores y objetivos.....	14
7. Comisión de calidad.....	17
8. Alianzas y proveedores.....	17
Identificación de los proveedores del IES.....	18
Identificación de los asociados del IES.....	18

El presente documento recoge las bases para el desarrollo de la gestión de calidad en el IES. Infante Don Juan Manuel. Su contenido es fruto del trabajo del proyecto de innovación iniciado en el curso 2004-05. La Comisión de Calidad del centro formada en el curso 2008-09 asume estas bases como principio de su gestión.

El marco teórico corresponde a las siguientes publicaciones:

- *Modelo EFQM de Excelencia* del Club Gestión de Calidad (2003) (ISBN 90-5236-243-2).
- *Guía de autoevaluación para la Administración pública* (2004) (ISBN 84-3401526-9).
- LÓPEZ CABANES, A. (2004) Gestión de la calidad en centros educativos no universitarios. *Educar en el 2000*. Rvta. de formación del profesorado de la Región de Murcia, 8, 4.

Elaborado por:
Josefina Pérez Rodríguez-Patiño (Coordinadora de calidad)

Aprobado por la Comisión de calidad el
27 de enero de 2009



1. Misión, visión, valores y estrategias.

Misión/objetivos.

El Instituto «Infante Don Juan Manuel» es un centro público de la ciudad de Murcia que tiene como misión los siguientes objetivos:

1. Dar una formación integral a alumnas y alumnos, que les permita llegar a ser ciudadanos libres, responsables y comprometidos.
2. Ofrecer una enseñanza de calidad, que académicamente desarrolle capacidades y conocimientos, personalmente impulse la voluntad y la creatividad, y socialmente promueva el respeto, el rigor crítico y el trabajo en equipo.
3. Disponer una organización flexible que permita atender la diversidad del alumnado.
4. Proporcionar al profesorado un marco de trabajo coordinado y eficaz para desarrollar su profesión docente.
5. Proyectar nuestra labor educativa en el entorno social cambiante.

Valores.

Los valores que asumimos y defendemos como inspiradores de nuestro trabajo y convivencia son:

1. La educación en los principios democráticos de la Constitución española.
2. El conocimiento crítico y riguroso.
3. El afán de superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.
4. El respeto a las normas y procedimientos establecidos.
5. El compromiso profesional al servicio de una educación pública, de calidad y laica.
6. La no discriminación y defensa de la igualdad de oportunidades.
7. La participación de toda la comunidad educativa en el proyecto del centro y en la toma de decisiones.
8. El compromiso y la solidaridad frente a problemas sociales y ambientales.

Visión.

Las mayores aspiraciones de nuestro Instituto son:

1. Ser un referente de enseñanza de calidad en la ciudad de Murcia.
2. Disponer de las mejores infraestructuras y recursos.
3. Contar con el trabajo de profesionales motivados, preparados y comprometidos con el centro.
4. Conseguir los mejores resultados escolares a partir de la diversidad de nuestro alumnado.
5. Significar para el alumnado y las familias de nuestra comunidad educativa una referencia de formación clave en sus vidas.
6. Practicar un modelo organizativo participativo e innovador, que responda a las exigencias del momento y permita a cada uno aportar lo mejor de sí mismo.

Estrategias.

Para alcanzar sus objetivos, el Instituto «Infante Don Juan Manuel» desarrollará las siguientes líneas estratégicas:

1. Introducir la gestión de calidad en el funcionamiento y filosofía del centro.



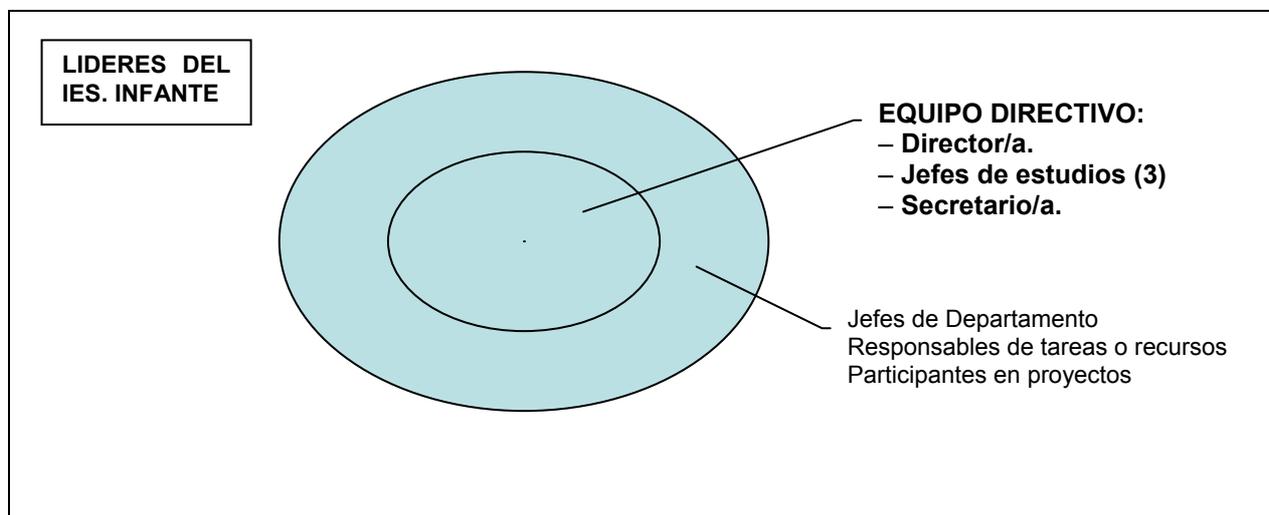
2. Promover un equipo directivo cohesionado e imbuido de los valores del centro para llevar a cabo sus objetivos.
3. Programar las asignaturas, estableciendo diferentes niveles de profundización y atendiendo a los objetivos generales de la etapa y las competencias básicas.
4. Fomentar el trabajo en equipo y coordinar las actuaciones del profesorado para conseguir la mayor eficacia en el proceso educativo.
5. Diseñar una acción tutorial que permita conocer las capacidades específicas del alumnado para conseguir su máximo desarrollo y aprovechamiento, contando con la colaboración y participación de su familia.
6. Impulsar la formación, la innovación y la participación en convocatorias que promuevan la excelencia, en el alumnado, profesorado y PAS.
7. Trabajar con métodos adecuados y actualizados en el ámbito de la docencia, tutoría, orientación y convivencia. Con atención especial al aprovechamiento de las nuevas tecnologías y a los métodos derivados de ellas.
8. Generar un ambiente de convivencia adecuado para el estudio, con la participación y compromiso del alumnado, el profesorado y las familias en la resolución positiva de los conflictos.
9. Promover la realización de actividades complementarias y extraescolares y reconocer su gran valor formativo.
10. Reconocer oficialmente el esfuerzo, tanto del profesorado y alumnado como del P.A.S.
11. Colaborar con otras entidades del entorno.

2. Líderes.

Los líderes excelentes facilitan la consecución de la misión, asumen los valores y aplican los medios para que la organización logre el éxito sostenido. En períodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización y también capaces de reorientar la dirección. Todo ello lo consiguen con su discurso y acciones que logran llevar tras de sí al resto de las personas de la organización.

Se considera que los **líderes del IES. Infante** son los miembros del **equipo directivo**: Director/a, Jefes de estudios (3), Secretario/a.

Sólo en segundo plano y en referencia a aspectos determinados pueden ejercer el liderazgo otras personas como Jefes de departamento, Responsables de tareas o recursos y Participantes en proyectos del centro.





3. Grupos de interés.

Los grupos de interés son aquellos grupos a los que afectan las actividades y logros de una organización. Entre ellos se puede incluir a sus clientes, su personal, los asociados, asociaciones cívicas, los legisladores, las autoridades políticas y administrativas.

Los **grupos de interés del IES. Infante** son los siguientes:

- **Alumnado**
- **Familias**
- **Profesorado**
- **Personal de Administración y Servicios (PAS)**
- **Administración educativa: Ministerio de Educación, Consejería de Educación, CPR**

} son los “clientes”

Otras instituciones o colectivos pueden tener relación con el IES. Infante, pero no son considerados grupos de interés: el Ayuntamiento de Murcia, los Centros de Primaria, las Universidades, los Centros de Formación Profesional, Centros de personas mayores, ONGs, etc.

4. Sistema de gestión de calidad (SGC).

Es el esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. Incluye además de los procesos otros documentos aplicables.

Mapa de procesos y despliegue.

Un **proceso** es un conjunto de acciones que se realizan de forma secuencial y que, en su conjunto, parten de las demandas de los grupos de interés, a las que añaden valor de trabajo, con el fin de producir los efectos que satisfagan esas necesidades. Los procesos son el medio por el que una organización hace llegar a los destinatarios el producto o servicio demandado. En un centro educativo los procesos se orientan a dar educación y formación al alumnado.

Los procesos del IES. Infante se identifican en un **mapa de procesos**. Se diferencian en **estratégicos** (de planificación), **clave** (ligados directamente con el servicio prestado) y **de soporte** (apoyan los procesos clave).

El diseño de cada proceso especifica: objetivos, responsable, participantes, inicio y final, documentos de entrada y de salida, indicadores de seguimiento y resultado, registros y recursos. El documento que recoge estos aspectos contiene los siguientes apartados:

1. Ficha del proceso.
2. Diagrama de flujo con la secuencia de actividades.
3. Fichas de los indicadores.
4. Información complementaria.
5. Formatos que se manejan en el proceso (como anexo).

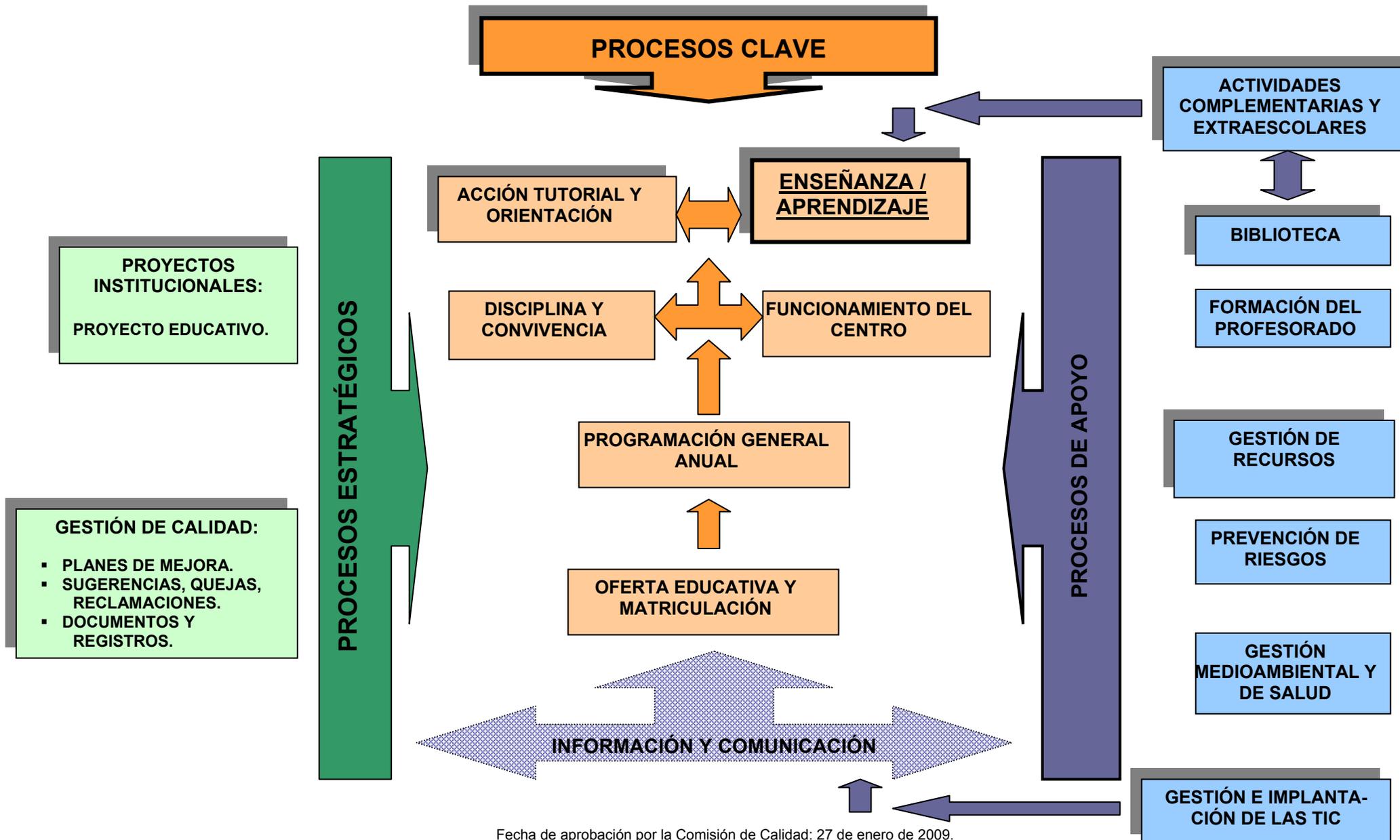
Los documentos de definición de los procesos se encuentran en el **Punto de calidad** en la secretaría del Centro y en la Intranet.

La evaluación de los procesos se hace a través de los **indicadores** o elementos de medición. Los indicadores pueden ser **de resultados** (logros / satisfacción) y de **rendimiento** (eficiencia).

La gestión por procesos funciona siguiendo el esquema **PDCA**: Plan ⇒ Do ⇒ Check ⇒ Act, esto es, Planificación ⇒ Ejecución ⇒ Medición ⇒ Actuación de mejora.



IES. INFANTE DON JUAN MANUEL. GESTIÓN DE CALIDAD. MAPA DE PROCESOS (08-09)





IES. INFANTE DON JUAN MANUEL. DESPLIEGUE DEL MAPA DE PROCESOS

PE. PROCESOS ESTRATÉGICOS	PE1. Proyectos institucionales	PE101. Gestión del Proyecto Educativo de Centro.
	PE2. Calidad, Mejora y Autoevaluación	PE201. Autoevaluación y Planes de Mejora.
		PE202. Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
		PE203. Control de documentos y registros.

PC. PROCESOS CLAVE	PC1. Oferta educativa y Matriculación.			
	PC2. Gestión de la Programación General Anual (PGA).			
	PC3. Funcionamiento del centro	PC301. Recepción y participación del alumnado.		
		PC302. Atención al profesorado sustituto.		
		PC303. Realización de las guardias.		
		PC304. Actuación ante accidentes y otras incidencias con alumnos.		
		PC305. Organización de salidas educativas.		
		PC306. Control de faltas del profesorado.		
	PC4. Enseñanza – Aprendizaje	PC401. Coordinación Pedagógica General. <i>Guía del Estudiante</i> y Agenda.		
		PC402. Gestión del Departamento y seguimiento de la Programación.		
		PC403. Evaluación del alumnado.	PC403-SP01. Evaluación inicial.	
			PC403-SP02. Primera y segunda evaluación de ESO y BTO.	
			PC403-SP03. Evaluación final y extraordinaria en ESO.	
			PC403-SP04. Evaluación final y extraordinaria en BTO.	
			PC403-SP05. Evaluación de materias pendientes.	
			PC403-SP06. Reclamación de calificaciones, promoción y titulación.	
			PC403-SP07. Análisis de los resultados de evaluación.	
		PC404. Recuperación de materias pendientes.		
	PC405. Coordinación de equipos de profesores.			
	PC406. Libros de texto y material curricular.			
PC5. Acción tutorial y Orientación	PC501. Acción tutorial.			
	PC502. Orientación académica y profesional.			
	PC503. Atención a la diversidad.			
	PC504. Gestión del Programa de Diversificación Curricular.			
	PC505. Atención al alumnado con necesidades educativas específicas.			
PC6. Disciplina y Convivencia	PC601. Gestión del R.R.I. y del Plan de Convivencia.			
	PC602. Gestión de la Convivencia.	PC602-SP01. Expedientes disciplinarios.		
		PC602-SP02. Situación de acoso escolar.		

PA. PROCESOS DE APOYO	PA1. Información y comunicación exterior.	
	PA2. Gestión de recursos.	PA201. Inventario de recursos del centro.
		PA202. Gestión y mantenimiento de recursos, espacios e instalaciones.
	PA3. Gestión del Plan de Autoprotección Escolar.	
	PA4. Gestión de Planes de salud y ecológicos.	
	PA5. Formación del profesorado. CAP.	
	PA6. Gestión del Plan de Actividades Complementarias y Extraescolares.	
	PA7. Gestión de la Biblioteca	PA701. Actividad del profesorado en Biblioteca.
PA702. Servicio de préstamo y adquisiciones en Biblioteca.		

En negrita, procesos definidos hasta la fecha.
 2008-2009 (fin de curso)



Objetivos y procesos

PROCESOS → OBJETIVOS DEL IES. INFANTE ↓	PE1. Proyectos institucionales PEC	PE2. Calidad, Mejora y Autoevaluación	PC1. Oferta educativa y Matriculación	PC2. Gestión Programación General Anual (PGA).	PC3. Funcionamiento del centro	PC4. Enseñanza- Aprendizaje	PC5. Acción Tutorial y Orientación	PC6. Disciplina y Convivencia	PA2. Gestión de recursos.	PA3. Plan Autoprotección	PA5. Formación del profesorado CAP	PA6. Plan Extra- escolares.	PA7. Gestión Biblioteca.
1. Dar una formación integral a alumnas y alumnos, que les permita llegar a ser ciudadanos libres, responsables y comprometidos.	XXXX	XX	XX	XXXX	XX	XXXX	XXXX	XXXX	XX	XX	X	XXXX	XXXX
2. Ofrecer una enseñanza de calidad, que académicamente desarrolle capacidades y conocimientos, personalmente impulse la voluntad y la creatividad, y socialmente promueva el respeto, el rigor crítico y el trabajo en equipo.	XXXX	XX	XXX	XXXX	XX	XXXX	XXXX	XXX	XXXX	X	XXXX	XXX	XXXX
3. Disponer una organización flexible que permita atender la diversidad del alumnado.	XXXX	XX	XXXX	XXXX	X	XXXX	XXXX	XX	XX	X	X	XXX	XXX
4. Proporcionar al profesorado un marco de trabajo coordinado y eficaz para desarrollar su profesión docente.	XXXX	XXXX	XXX	XXXX	XXXX	XXXX	XX	XXXX	XXXX	X	XXXX	XX	XXXX
5. Proyectar nuestra labor educativa en el entorno social cambiante.	XXXX	XXXX	XXXX	XX	XX	XXXX	XXX	XXXX	XX	X	XX	XXXX	XXXX

Se puntúa de 1 (X) a 4 (XXXX) el efecto directo que cada proceso ejerce sobre la consecución de los cinco objetivos que constituyen la misión del IES. Infante.

	C/ Miguel de Unamuno, 2 iesinfante@hotmail.com Tfno. 968 295 162 30009 MURCIA	IES. INFANTE DON JUAN MANUEL	CURSO 2008-2009
		BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 8 de 18

Otros documentos aplicables al SGC.

1. PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO (PEC)
2. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR (RRI)
3. PLAN DE CONVIVENCIA
4. PLAN DE AUTOPROTECCIÓN ESCOLAR
5. PLAN DE MEJORA 2004-2008 // 2009-2012
6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES, ESTRATEGIAS DEL IES INFANTE
7. ORGANIGRAMA DEL IES INFANTE
8. PLAN DE INFORMACIÓN
9. INFORMACIÓN GENERAL DEL IES PARA CAP
10. CARPETA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INTRANET
11. PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD 07-08 // 08-09
12. BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
13. PLAN MEDIOAMBIENTAL Y DE SALUD
14. PLAN DE IMPLANTACIÓN DE TIC

5. Factores críticos de éxito.

Los **factores críticos de éxito** son las actividades clave o resultados cuyo rendimiento satisfactorio es esencial para el éxito de la organización. Se ponen en relación con los **objetivos, grupos de interés, procesos e indicadores clave**.

A continuación se presentan tres tablas que recogen dichas relaciones en nuestro IES:

- Tabla 1. Factores críticos de éxito, grupos de interés y objetivos del centro.
- *Tabla 2. Factores críticos de éxito y procesos.*
- *Tabla 3. Factores críticos de éxito e indicadores clave.*



Tabla 1. Factores críticos de éxito, grupos de interés y objetivos del centro.

CAMPOS DE VALORACIÓN	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	OBJETIVOS (MISIÓN DEL IES)	DESGLOSE DE LOS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO
RENDIMIENTOS CLAVE	CALIDAD EN LA GESTIÓN RESULTADOS ACADÉMICOS	1. Dar una formación integral a alumnas y alumnos, que les permita llegar a ser ciudadanos libres, responsables y comprometidos.	1. Gestión eficiente y justa del equipo directivo. 2. Resultados académicos positivos. 3. Demanda de matrícula en nuestro centro. 4. Oferta educativa basada en la atención a la diversidad. 5. Ratio adecuada profesorado/alumnado. 6. Autoevaluación permanente del centro.
RESULTADOS EN ALUMNADO	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRA-ESCOLARES	2. Ofrecer una enseñanza de calidad, que académicamente desarrolle capacidades y conocimientos, personalmente impulse la voluntad y la creatividad, y socialmente promueva el respeto, el rigor crítico y el trabajo en equipo.	1. Formación académica de calidad. 2. Formación integral (cultural, deportiva, social...). 3. Formación actualizada con TIC. 4. Atención a la diversidad. 5. Sistema justo de evaluación. 6. Acción tutorial y orientación académica y profesional eficaces. 7. Participación y diálogo. 8. Implicación en la convivencia y disciplina.
RESULTADOS EN FAMILIAS	SERVICIOS	3. Disponer una organización flexible que permita atender la diversidad del alumnado.	1. Información sobre la planificación del centro. 2. Información y participación en el seguimiento escolar de sus hijos. 3. Información y participación en la convivencia y disciplina del centro 4. Disponibilidad del centro y atención a las familias. 5. Participación de las familias en la actividad del centro.
RESULTADOS EN PROFESORADO	CALIDAD E INNOVACIÓN DE LA ENSEÑANZA	4. Proporcionar al profesorado un marco de trabajo coordinado y eficaz para desarrollar su profesión docente.	1. Cumplimiento de actividades lectivas y complementarias. 2. Coordinación docente. 3. Coordinación para la acción tutorial. 4. Formación permanente. 5. Participación en proyectos institucionales del centro. 6. Reparto equitativo de tareas en el centro realizado con transparencia. 7. Respeto de alumnos, padres y administración por la labor de los docentes.
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	IMAGEN Y CLIMA DEL CENTRO	5. Proyectar nuestra labor educativa en el entorno social cambiante.	1. Compromisos con el entorno. 2. Buena imagen del centro. (Web) 3. Participación en concursos. Premios.
INSTALACIONES Y RECURSOS	RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS		1. Instalaciones adecuadas. 2. Medios educativos necesarios. 3. Limpieza y buena conservación de instalaciones. 4. Gestión de recursos eficiente. 5. Servicio eficiente de biblioteca.
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			

Tabla 2. Factores críticos de éxito y procesos.

CAMPOS	PROCESOS →	PE101. PEC	PE201. Plan Mejora.	PE202. Sugerencias, queja	PE203. Control docum.	PC1. Oferta y Matriculación	PC2. PGA.	PC301. Recepción alum.	PC302. Profes. sustituto.	PC303. Guardias.	PC304. Accidentes, inciden	PC305. Salidas educativas.	PC306. Falta profesorado.	PC401. Coord. Pedagog..	PC402. Dpto. Programac.	PC403. Evaluación alum.	PC404. Recup. pendient.	PC405. Equipos profes.	PC406. Libros de texto.	PC501. Acción tutorial.	PC502. Orientación.	PC503. Diversidad.	PC504. Diversificación.	PC505. ACNEEs.	PC601. RRI y P. Conviven.	PC602. Convivencia.	PC601-SP01. Expedientes.	PC601-SP02. Acoso escol.	PA201. Invent./ recursos.	PA202. Gestión recursos	PA3. Plan Autoprotección.	PA5. Formación profesorado	PA6. Plan Extraescolares.	PA7. Gestión. Biblioteca.			
	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO ↓																																				
RENDIMIENTOS CLAVE	1. Gestión eficien. y justa e. directivo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	2. Resultados académicos pos.	X					X						X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X							X		X		
	3. Demanda de matrícula.					X						X				X				X		X	X	X				X						X	X		
	4. Oferta educativa con atención a la diversidad.	X				X	X							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X						X		
	5. Ratio adecuada prof/alumnado.					X		X						X						X	X	X	X	X				X	X							X	
	6. Autoevaluación del centro.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RESULTADOS EN ALUMNADO	1. Formación académica calidad.	X	X				X		X	X			X	X	X	X	X	X	X		X	X						X	X				X		X		
	2. Formación integral	X	X	X			X			X		X		X	X			X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	3. Formación TIC.	X	X				X							X	X						X								X	X					X		X
	4. Atención a la diversidad.	X	X			X	X							X	X	X					X	X	X	X	X											X	
	5. Sistema justo de evaluación.	X	X	X			X							X	X	X	X																				
	6. Acción tut/orient eficaces.	X	X				X							X		X	X	X			X	X		X	X	X	X					X					
	7. Participación y diálogo.	X	X	X			X	X			X	X		X		X		X		X	X					X	X	X	X			X			X	X	
	8. Implicación conviv./disciplina.																																				



CAMPOS	PROCESOS →																																		
	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO ↓	PE101. PEC	PE201. Plan Mejoras.	PE202. Sugerencias, queja	PE203. Control docum.	PC1. Oferta y Matriculación	PC2. PGA.	PC301. Recepción alum.	PC302. Profes. sustituto.	PC303. Guardias.	PC304. Accidentes, incidentes	PC305. Salidas educativas.	PC306. Faltas profesorado.	PC401. Coord. Pedagóg. .	PC402. Dpto. Programac.	PC403. Evaluación alum.	PC404. Recup. pendient.	PC405. Equipos profes.	PC406. Libros de texto.	PC501. Acción tutorial.	PC502. Orientación.	PC503. Diversidad.	PC504. Diversificación.	PC505. ACNEEs.	PC601. RRI y P. Conviven.	PC602. Convivencia.	PC601-SP01. Expedientes.	PC601-SP02. Acoso escol.	PA201. Invent./recursos.	PA202. Gestión recursos	PA3. Plan Autoprotección.	PA5. Formación profesorado	PA6. Plan Extraescolares.	PA7. Gestión. Biblioteca.	
RESULTADOS EN FAMILIAS	1. Información planific. centro.	X		X		X	X	X			X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X		X	X	
	2. Inf./part. sgmto. escolar de hijos.			X		X		X								X	X	X		X	X	X	X												
	3. Inf./particip. conviven./disciplina	X		X				X				X								X					X	X	X	X							
	4. Disponibilidad del centro fam.			X		X		X				X				X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X							X
	5. Particip. familias actividad centro.	X	X	X																						X	X			X	X			X	
RESULTADOS EN PROFESORADO	Cump. activ. lectivas/complent.	X		X			X		X	X		X	X	X	X		X				X	X	X						X	X				X	X
	Coordinación docente.	X		X			X		X					X	X	X	X		X			X	X												X
	Coordinación acción tutorial.	X		X			X	X	X							X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X							
	Formación permanente.														X																		X		X
	Particip. proyectos institucionales.	X	X	X	X	X	X							X	X							X		X											X
	Reparto equitativo de tareas.	X		X		X	X			X	X										X													X	X
	Respeto de alumnos, familias y admón .	X		X		X				X		X									X	X	X			X	X	X							



CAMPOS	PROCESOS →																																							
	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO ↓	PE101. PEC	PE201. Plan Mejora.	PE202. Sugerencias, queja	PE203. Control docum.	PC1. Oferta y Matriculación	PC2. PGA.	PC301. Recepción alum.	PC302. Profes. sustituto.	PC303. Guardias.	PC304. Accidentes, incident	PC305. Salidas educativas.	PC306. Falta profesorado.	PC401. Coord. Pedagóg..	PC402. Dpto. Programac.	PC403. Evaluación alum.	PC404. Recup. pendient.	PC405. Equipos profes.	PC406. Libros de texto.	PC501. Acción tutorial.	PC502. Orientación.	PC503. Diversidad.	PC504. Diversificación.	PC505. ACNEEs.	PC601. RRI y P. Conviven.	PC602. Convivencia.	PC601-SP01. Expedientes.	PC601-SP02. Acoso escol.	PA201. Inventa. recursos.	PA202. Gestión recursos	PA3. Plan Autoprotección.	PA5. Formación profesora	PA6. Plan Extraescolares.	PA7. Gestión. Biblioteca..						
RESULTADOS EN SOCIEDAD	1. Compromisos con el entorno.	X	X			X	X																															X		
	2. Buena imagen del centro. (Web...)	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X							X						X	X	X	X	X			X	X	X	X	X		
	3. Participación en concursos. Premios.		X			X	X					X																								X	X			
RESULTADOS EN PAS	1. Realización competente de sus tareas.		X	X		X	X	X		X	X								X																	X	X	X		X
	2. Consideración por parte de la comunidad educativa.	X																										X	X											
INSTALACIONES Y RECURSOS	1. Instalaciones adecuadas.		X	X		X	X				X				X				X															X	X	X		X	X	
	2. Medios educat. necesarios.		X	X											X				X																	X	X		X	X
	3. Limpieza conser de instalaciones.		X	X							X				X												X	X						X	X	X			X	
	4. Gestión de recursos eficiente.		X	X			X								X					X														X	X			X	X	
	5. Servicio de biblioteca.		X	X											X				X														X	X			X	X		

 C/ Miguel de Unamuno, 2 iesinfante@hotmail.com Tfno. 968 295 162 30009 MURCIA	IES. INFANTE DON JUAN MANUEL			CURSO 2008-2009
	BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			Página 13 de 18

Tabla 3. Factores críticos de éxito e indicadores clave.

Factores críticos de éxito	Objetivo (08-09)	Indicador y proceso (código)	Responsable	Valor cursos anteriores			Indicador de seguimiento		Valor 08/09
				05/06	06/07	07/08	Trim1	Trim2	
Resultados académicos	93%	IN01-SP07-PC403: Alumnado 2º ESO promociona a 3º. %	Jefatura de estudios	--	91,60 %	89.8 %			
	82%	IN02-SP07-PC403: Alumnado de 4º ESO que titula. %	Jefatura de estudios	--	79,86 %	84.5 %			
	85%	IN03-SP07-PC403: Alumnado 2º BTO obtiene el título. %	Jefatura de estudios	--	82,40 %	82.2 %			
	96 %	IN04-SP07-PC403: Alumnado 2º BTO que aprueba PAU. %	Jefatura de estudios	--	96 %	94,8 %			
	+0,45	IN05-SP07-PC403: Diferencia media PAU centro/distrito.	Jefatura de estudios	--	+ 0,41 %	+0.31			
	3,5 %	IN06-PC403-SP07: Alumnado ESO promocionado por imperativo legal. %	Jefatura de estudios	--	2,16 % (1º, 2º, 3º y 4º ESO)	4 % (1º, 2º y 3º ESO)			3,52 % (1º, 2º y 3º ESO)
	--	IN03-PC301. Rendimiento del alumnado en 1º estudios superiores.	Dirección	--	--	71 %			
Atención a la diversidad	100 %	IN01-PC504. Alum. Diversificación que obtiene el título de ESO.	Jefe de Dpto. de Orientación	--		100%			
	70 %	IN01-PC503. Alumnado Ayuda Escolar promociona.	Jefatura de estudios	--		65,5 %			
	85 %	IN02-PC503. Alum. Profundización y Bto. Invest. con media notable.	Jefatura de estudios	--		83 %			
Calidad e innovación de la enseñanza	75 %	IN01-PC402. Valoración del funcionam. Departamentos por el profesorado.	Dirección	--	70,17 %	70,59 %	No hay		
	--	IN04-PC402. Valoración de la práctica docente.	Dirección	--	--	--			
	--	IN04-PC301. Valoración formación recibida por alum. después 2º Bto.	Dirección	--	--	84,2 %			
Recursos didácticos y tecnológicos	70 %	IN03-PA201. Valoración recursos por el profesorado.	Dirección	--	63,29%	64,78%	No hay		
	15 alumnos / ordenador	IN01-PA201. Número de alumnos por ordenador.	Secretaría	--	--	17,5 alumnos / ordenador			13,33 alumnos / ordenador



Factores críticos de éxito	Objetivo (08-09)	Indicador y proceso (código)		Responsable	Valor cursos anteriores			Indicador de seguimiento		Valor 08/09
					05/06	06/07	07/08	Trim1	Trim2	
Satisfacción de los grupos de interés	75 %	IN07-PC2. Satisfacción general con el centro:	1. Alumnado	Dirección	--	65,02 %	73,48 %	No hay		
	70 %		2- Familias		--	83,50 %	68,21 %			
	89 %		3. Profesorado		--	71,29 %	87,50 %			
	89 %		4. PAS		--					
	--	IN02-PC1. Número de solicitudes en 1º ESO.	Secretaría	--	--	--	No hay	154 solicit. // 118 plazas = +36		
Imagen y clima del Centro	--	IN06-PA6: Participación del alumnado en concursos y premios obtenidos.	Jefe de Dpto. de actividades complementarias y extraescolares	--	--	242 part. 16 prem	No hay			
Calidad en la gestión	77 %	IN04-PC2. Valoración planificación del curso por el profesorado.	Dirección	--	76,57 %	73,40 %	No hay			
Actividades complementarias y extraescolares Servicios	--	IN03-PA6: Actividades culturales realizadas.	Jefe de Dpto. de actividades complementarias y extraescolares	--	--	36	No hay			
	--	IN04-PA6: Actividades deportivas realizadas.	Jefe de Dpto. de actividades complementarias y extraescolares	--	--	10				
	--	IN03-PC305. Nº salidas educativas realizadas por tipos y niveles.	Jefe de Dpto. de actividades complementarias y extraescolares	--	25	21				

6. Panel de indicadores y objetivos.

Los **indicadores** son **mediciones** del funcionamiento de un proceso. Un sistema de indicadores proporciona datos sobre cómo funciona el IES y permite, en relación con la misión, visión y valores, fijar objetivos de futuro. Los indicadores clave forman el **panel de indicadores y objetivos (cuadro de mandos)**:



	PANEL DE INDICADORES Y OBJETIVOS DEL IES. INFANTE DON JUAN MANUEL (código y nombre)	MOMENTO DE CÁLCULO	VALOR DE AÑOS ANTERIORES				OBJETIVO 2008-09	INDICADORES DE SEGUIMIENTO		2008-09 VALOR CALCULADO	
			2004-05	2006-07	2007-08						
1.	IN07-PC2. Satisfacción general con el centro: alumnado, familias, profesorado y PAS.	1.1. Alumnado	En junio	71,68 %	65,02 %	73,48 %		75 %		No hay	
		1.2. Familias	En junio	58,93 %	83,50 %	68,21 %		70 %			
		1.3. Profesorado	En junio	62,47 %	71,29 %	87,50 %		89 %			
		1.4. PAS	En junio	--	--	--		89 %			
2.	IN02-PC1. Número de solicitudes en 1º ESO.	Final plazo solicitud admisión		--	--	--		No hay		154 solicit. // 118 plazas = +36	
3.	IN04-PC2. Valoración de la planificación del curso por el profesorado.	En junio		--	76,57 %	73,40 %		77 %		No hay	
4.	IN01-PC402. Valoración del funcionamiento de los Departamentos por el profesorado.	En junio		--	70,17 %	70,59 %		75 %		No hay	
5.	IN04-PC402. Valoración de la práctica docente.	En junio		--	--	--					
6.	IN01-SP07-PC403: Alumnado de 2º ESO que promociona a 3º. %	Evaluación junio		--	73,28	91,60 %	83.5	89.8 %	93%	1ª	2ª
		Evaluación sept.		--	18,32		6.3				
7.	IN02-SP07-PC403: Alumnado de 4º ESO que titula. %	Evaluación junio		--	45,14	79,86 %	44	84.5 %	82%	1ª	2ª
		Evaluación sept.		--	34,72		40.5				
8.	IN03-SP07-PC403: Alumnado de 2º BTO que obtiene el título. %	Evaluación junio		--	61,01	82,40 %	62.6	82.2 %	85%	1ª	2ª
		Evaluación sept.		--	21,39		19.6				
9.	IN04-SP07-PC403: Alumnado de 2º BTO que aprueba PAU. %	En julio		--	96 %	94,8 %		96 %		No hay	
10.	IN05-SP07-PC403: Diferencia entre la media de la PAU del centro y la del distrito.	En julio		--	+ 0,41 %	+0.31		+0,45		No hay	
11.	IN06-PC403-SP07: Alumnado de ESO que ha promocionado de curso por imperativo legal. %	En sept.		--	2,16 % (1º, 2º, 3º y 4º ESO)	4 % (1º, 2º y 3º ESO)		3,5 %		No hay	3,52 % (1º, 2º y 3º ESO)



	PANEL DE INDICADORES DEL IES. INFANTE D. JUAN MANUEL	MOMENTO DE CÁLCULO	VALOR DE AÑOS ANTERIORES					OBJETIVO 2008-09	INDICADORES DE SEGUIMIENTO		2008-09 VALOR CALCULADO
			2004-05	2006-07	2007-08						
12.	IN01-PC504. Alumnado de Diversificación que obtiene el título de ESO.	Evaluación junio	--	--	72,72 %	84,6 %	100 %	100 %	1ª	2ª	
		Evaluación sept.	--	--		15,3 %					
13.	IN01-PC503. Alumnado del programa de Ayuda Escolar que promociona.	Evaluación junio	--	--	--	--	65,5 %	70 %	1ª	2ª	
		Evaluación sept.	--	--	--	--					
14.	IN02-PC503. Alumnado del programa de Profundización Curricular y Bto. de Investigación que promociona o titula con notable de media.	Evaluación junio	--	--	--	--	83 %	85 %	1ª	2ª	
		Evaluación sept.	--	--	--	--					
15.	IN03-PA6: Actividades culturales realizadas.	Final de curso	--	--	36				No hay		
16.	IN04-PA6: Actividades deportivas realizadas.	Final de curso	--	--	10				No hay		
17.	IN03-PC305. Número de salidas realizadas por tipos y niveles.	Final de curso	Sin transporte	--	6	11	21				
			Transp. 1 día	--	15	13					
			T. 2-3 días	--	6	4					
			T. > 3 días	--	4	4					
18.	IN06-PA6: Participación del alumnado en concursos y premios obtenidos.	Final de curso	Par	--	Part.	--	Partici	242	Partic	No hay	Partic
			Pre	--	Pre	--	Prem	16	Prem		Prem
19.	IN03-PC301. Rendimiento del alumnado en el primer curso de estudios superiores.	Principio julio	--	--	71 %				No hay		
20.	IN04-PC301. Valoración de la formación recibida en el centro por el alumnado que ha terminado 2º de Bto.	Principio julio	--	--	84,2 %				No hay		
21.	IN01-PA201. Número de alumnos por ordenador.	Final de curso	--	--	17,5 alumnos / ordenador		15 alumnos / ordenador		No hay		13,33 alumnos / ordenador
22.	IN03-PA201. Valoración de los recursos del centro por el profesorado.	Final de curso	--	63,29%	64,78%		70 %		No hay		

a 29 de mayo de 2009

	C/ Miguel de Unamuno, 2 iesinfante@hotmail.com Tfno. 968 295 162 30009 MURCIA	IES. INFANTE DON JUAN MANUEL	CURSO 2008-2009
		BASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 17 de 18

7. Comisión de calidad.

La Comisión de calidad está formada por:

- Director/a
- El/la Jefe de estudios
- Secretario/a
- Coordinador/a de calidad
- El/la Jefe del Departamento de orientación
- Dos profesores
- Un PAS

Se concibe como órgano de participación y compromiso con la gestión de calidad en el centro y de colaboración con el equipo directivo. Se reúne al menos dos veces, una a principio y otra a final de curso, previa convocatoria del Director/a con el orden del día. De sus reuniones levanta acta el Coordinador/a de calidad, que también aporta toda la documentación necesaria. En el acta se recogen los temas tratados y los acuerdos, así como los datos habituales (fecha y lugar de reunión, asistentes, orden del día, incidencias). Corresponde en último término al Director/a tomar todas las decisiones, teniendo en cuenta los análisis y acuerdos de la Comisión. La Comisión se renueva coincidiendo con el cambio de equipo directivo.

Las funciones de la Comisión de calidad son:

1. Conocer el funcionamiento del SGC durante el curso anterior a través del informe del Coordinador/a de calidad y decidir las medidas para favorecer su implantación en el curso siguiente.
2. Decidir sobre el contenido del Sistema de gestión de calidad (SGC): aprobar las modificaciones en los documentos y procesos y publicarlos en la Intranet.
3. Establecer los indicadores que van a formar parte del panel de indicadores.
4. Analizar los resultados de las encuestas de fin de curso a profesorado, alumnado, familias y PAS, que valoran la satisfacción general con el centro.
5. Analizar las sugerencias o quejas que se hayan formulado en el curso sobre el SGC.
6. Establecer los objetivos en función de los valores aportados por los indicadores, las tendencias calculadas y la misión y visión del centro.
7. Orientar sobre el establecimiento de relaciones con otros centros dentro del marco de la gestión de calidad.
8. Proceder a la autoevaluación periódica del centro (cada 3 o 4 cursos).
9. Aprobar el Plan de mejoras resultante de la autoevaluación, los Planes anuales que lo concretan y los Planes específicos de mejoras.
10. El Coordinador/a de calidad ejecuta las decisiones, prepara los documentos del SGC y presenta los informes a la Comisión de calidad. Cuenta con el apoyo del Grupo de calidad, profesores/as con la formación necesaria y horas complementarias de dedicación.

8. Alianzas y proveedores.

Las **alianzas** son relaciones de trabajo entre dos o más partes (asociados) que crean un valor para los usuarios. Entre los miembros de una alianza se pueden considerar como asociados a proveedores o a otras unidades administrativas que intervienen en los procedimientos.

Son **proveedores** del IES quienes suministran bienes o servicios, materiales y no materiales. Los proveedores externos reciben contraprestación, en cambio los internos proveen sin contraprestación directa.

En las siguientes tablas se identifican los **proveedores y asociados** del IES. Infante Don Juan Manuel.



Identificación de los proveedores del IES.

Sector	Departamento	Contacto concreto
Administración educativa	Centros	
	Inspección	
	Formación e innovación	
	Recursos	
	Personal	
Centros de profesores y recursos	CPR Murcia 1	
	CPR Murcia 2	
Ayuntamiento	Concejalía...	
	Concejalía de Juventud	
	Concejalía de Servicios Sociales	
Otros organismos oficiales	Policía local	
	Centro de salud	
	Bomberos	
	Protección civil	
	Bibliotecas	
	Sindicatos	
Empresas	Editoriales	
	Suministros	
	Reparaciones	
	Cajas y bancos	
	Transportes	
	Papelerías	
	Imprentas	
	Construcción	
Asociaciones varias (ONGs...)	Murcia Acoge	
	ASPAYM	
	Jardines del mundo	
	CEPAIM	
	ACSUR LAS SEGOVIAS	
AMPA		
Asociación de alumnos ADEIM		

Identificación de los asociados del IES.

Colegios de Primaria	
Otros centros de Secundaria	
Universidad	
Centros referentes en gestión de calidad	
Centro de la tercera edad	
Otros centros educativos extranjeros	



ANEXO 5

**Plan de Mejora 2009-2012
(se enviará al CPR antes del 30
de junio).**