

COLEGIO CARMELITAS LA PRESENTACIÓN ALCOY

*Método para la medición y análisis de
la satisfacción del cliente*

Valencia, 2 de junio de 2009



COLEGIO CARMELITAS LA PRESENTACIÓN ALCOY

- Colegio de 2 líneas desde Infantil (3 años) a 4º ESO
- 470 alumnos matriculados en el curso 2008/2009
- Proyecto plurilingüe aprobado para el curso 2009/2010
- Línea PEV en proceso de implantación
- En cuanto al sistema de calidad, aplicamos el sistema EFQM y contamos con la certificación equivalente a sello de bronce. Estamos, además, en el nivel III de la red de calidad del IVECE.



CONTEXTO

Centro histórico degradado urbanística y socialmente con un descenso acusado de la población en las últimas décadas.

Descenso de la matrícula de familias normalizadas por presencia de alumnos de etnia gitana e inmigrantes.

Actualmente hay matriculados un 35% de alumnos inmigrantes y un 11% de etnia gitana.

El colegio mantiene buenos niveles académicos y de formación en valores.

Colegio bien valorado por las familias que traen sus hijos.

PROCESO DE CALIDAD

2003-2004: Primer curso de gestión de Calidad

2004-2005: Curso de Calidad para Equipo Directivo a través de FERE. El claustro inicia áreas de mejora. Primera autoevaluación del centro.

2005-2006: Nueva autoevaluación. Continuamos con áreas de mejora.

2006-2007: Todo el claustro y PAS trabajan entre 4 y 6 horas mensuales en la elaboración de procesos y áreas de mejora.

2007-2008: Auditoría externa, certificación equivalente a sello de bronce. Nivel III de Consellería.

2008-2009: Se está elaborando el Plan Estratégico. Se trabaja en la consolidación del sistema y en la aplicación del sistema de gestión.

SISTEMA DE CALIDAD

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

- PROYECTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- INDICADORES DE PERCEPCIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN ESTRATÉGICO



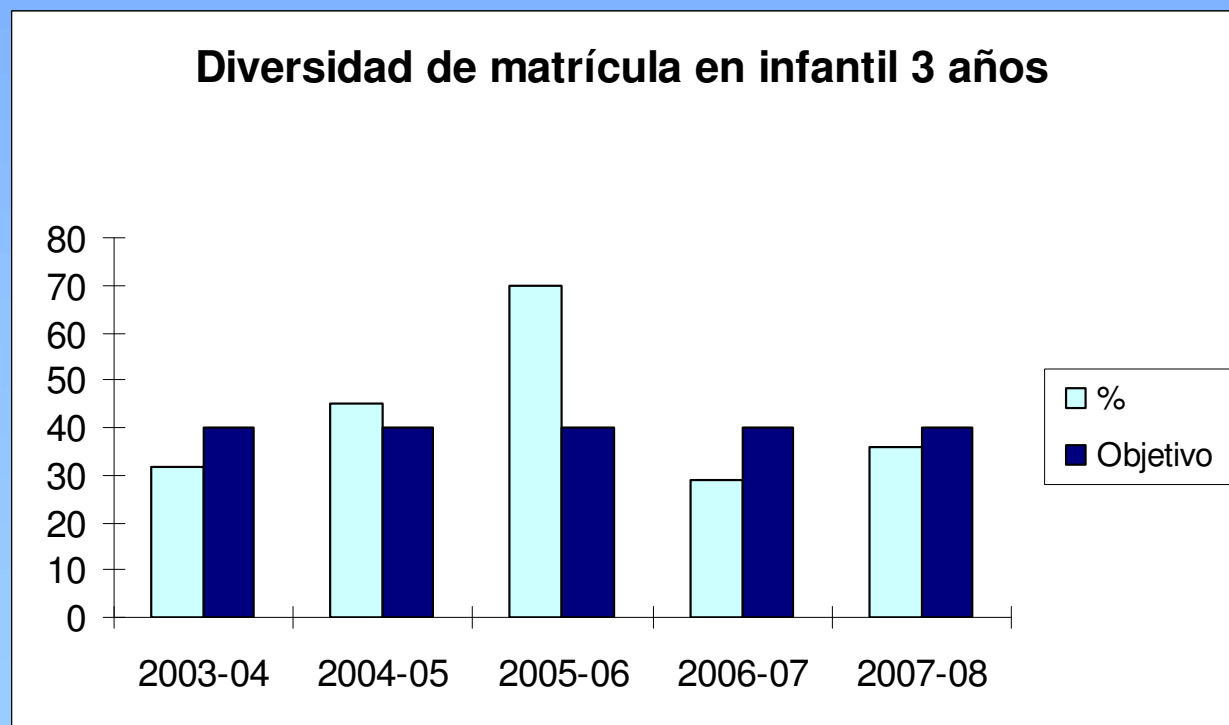
PROYECTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- Trabajo de campo
 - Percepción interna (familias y profesores)
 - Percepción externa (familias que desconocen el colegio)
 - Conclusiones
- Áreas de mejora

INDICADORES

- N° de salidas a prensa
- N° de alumnos matriculados por curso
- % de diversidad en las matriculas de 3 años

| DIVERSIDAD DE MATRÍCULA EN INFANTIL 3 AÑOS | | | | |
|---|-------------------------|----------------------------------|----------|-----------------|
| Año | Total de alumnos | Nº alumnos con diversidad | % | Objetivo |
| 2003-04 | 19 | 6 | 31,6 | 40 |
| 2004-05 | 31 | 14 | 45,2 | 40 |
| 2005-06 | 20 | 14 | 70,0 | 40 |
| 2006-07 | 24 | 7 | 29,2 | 40 |
| 2007-08 | 25 | 9 | 36,0 | 40 |



A partir de la autoevaluación llevada a cabo en el curso 2005/2006 un grupo de trabajo **definió los indicadores** que sería conveniente elaborar para medir el grado de satisfacción de familias y alumnos.

También se elaboró un **proceso** para pasar las encuestas.

Estos indicadores se unían a los previstos en el proyecto de comunicación externa.

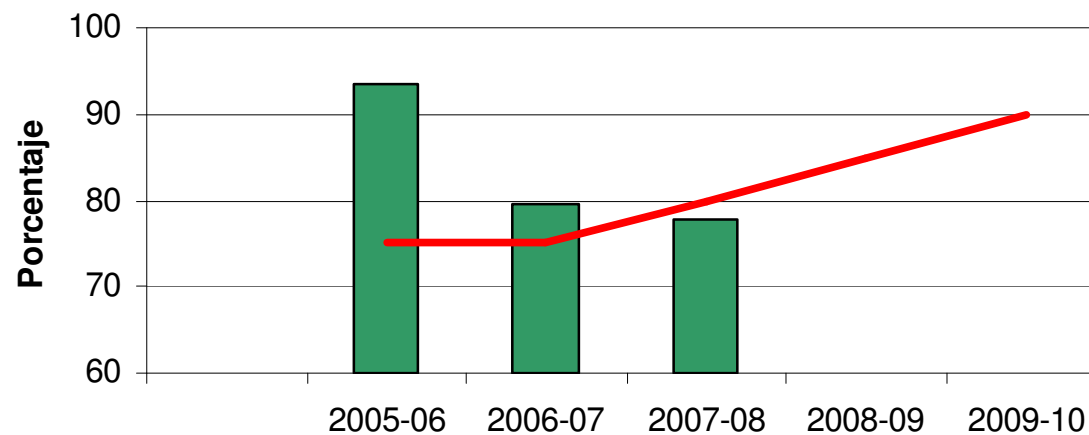
INDICADORES DE PERCEPCIÓN

LISTA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN CLIENTES

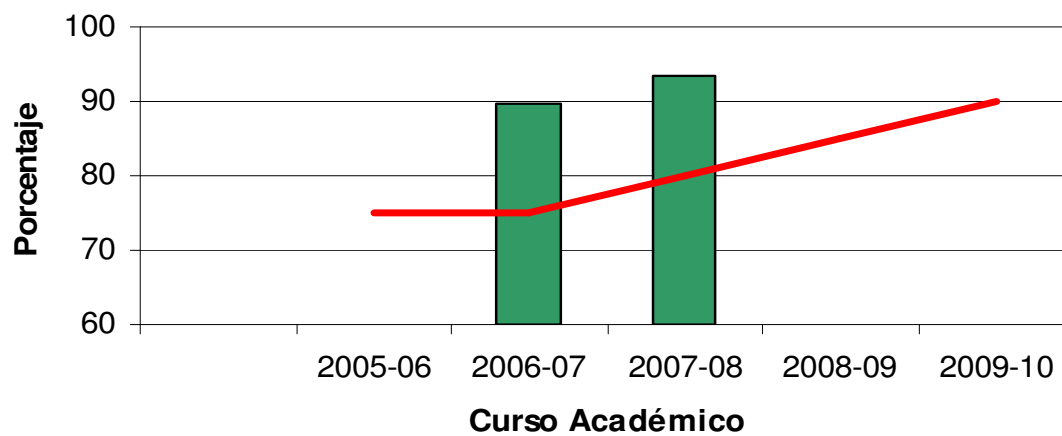
| |
|-----------------------------|
| Formación académica |
| Formación humano-cristiana |
| Atención a la diversidad |
| Tutoría y trato personal |
| Ambiente del centro |
| Departamento de Orientación |
| Información |
| Actividades extraordinarias |
| Actividades extraescolares |
| Servicios |
| Instalaciones |
| Global |

EXTRAESCOLARES

% de Satisfacción de los alumnos con las Actividades Extraescolares

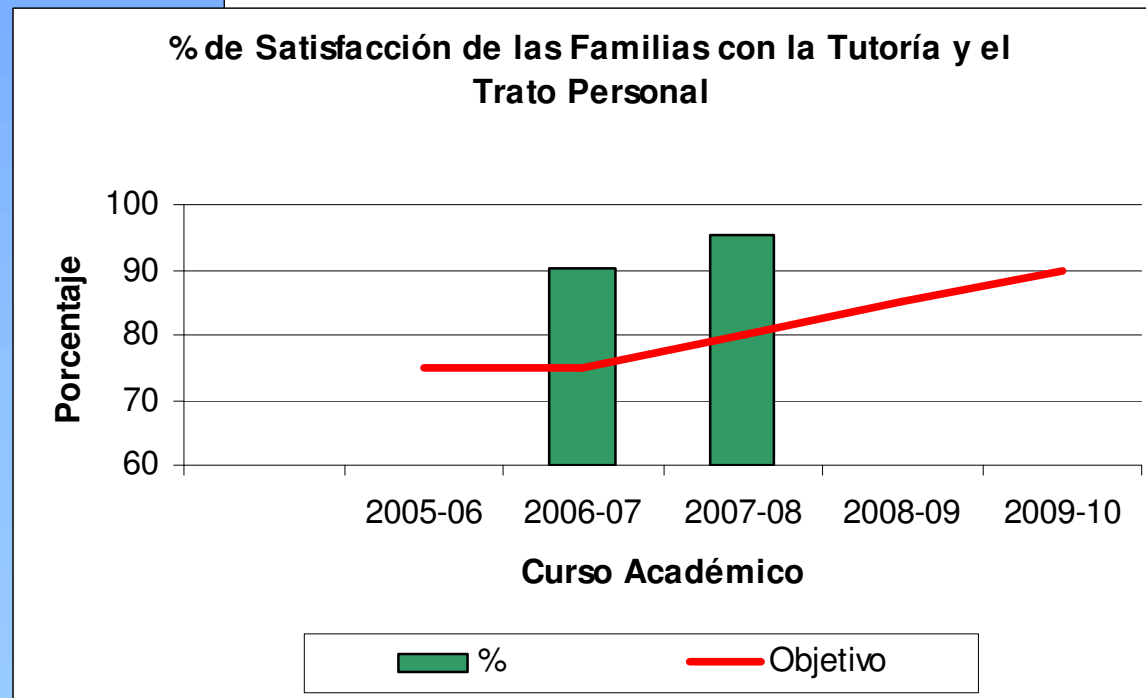
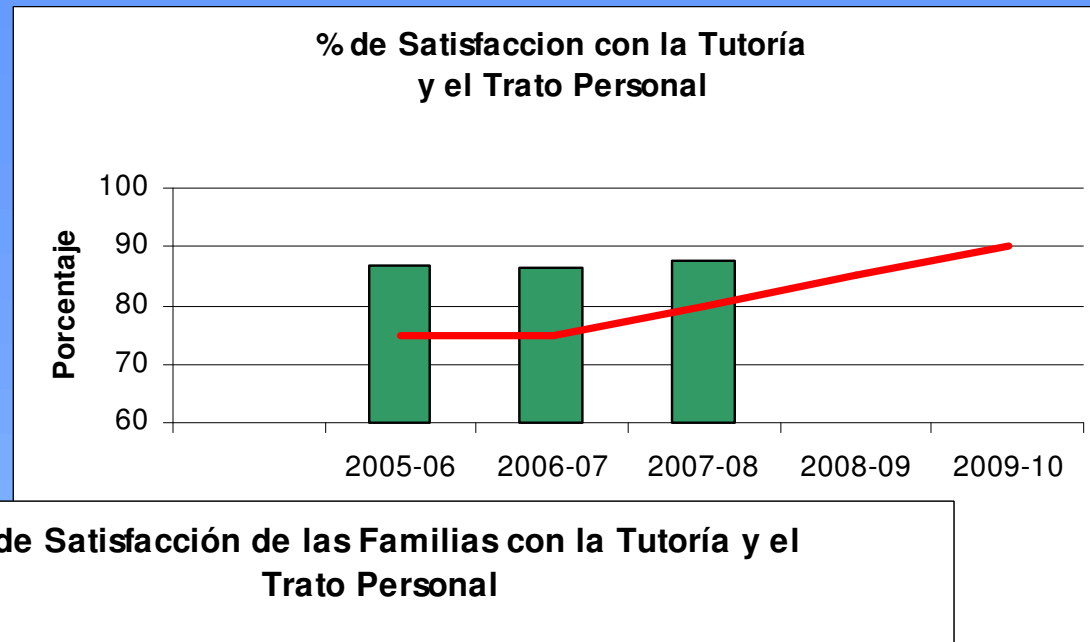


% de Satisfacción de las Familias con las Actividades Extraescolares

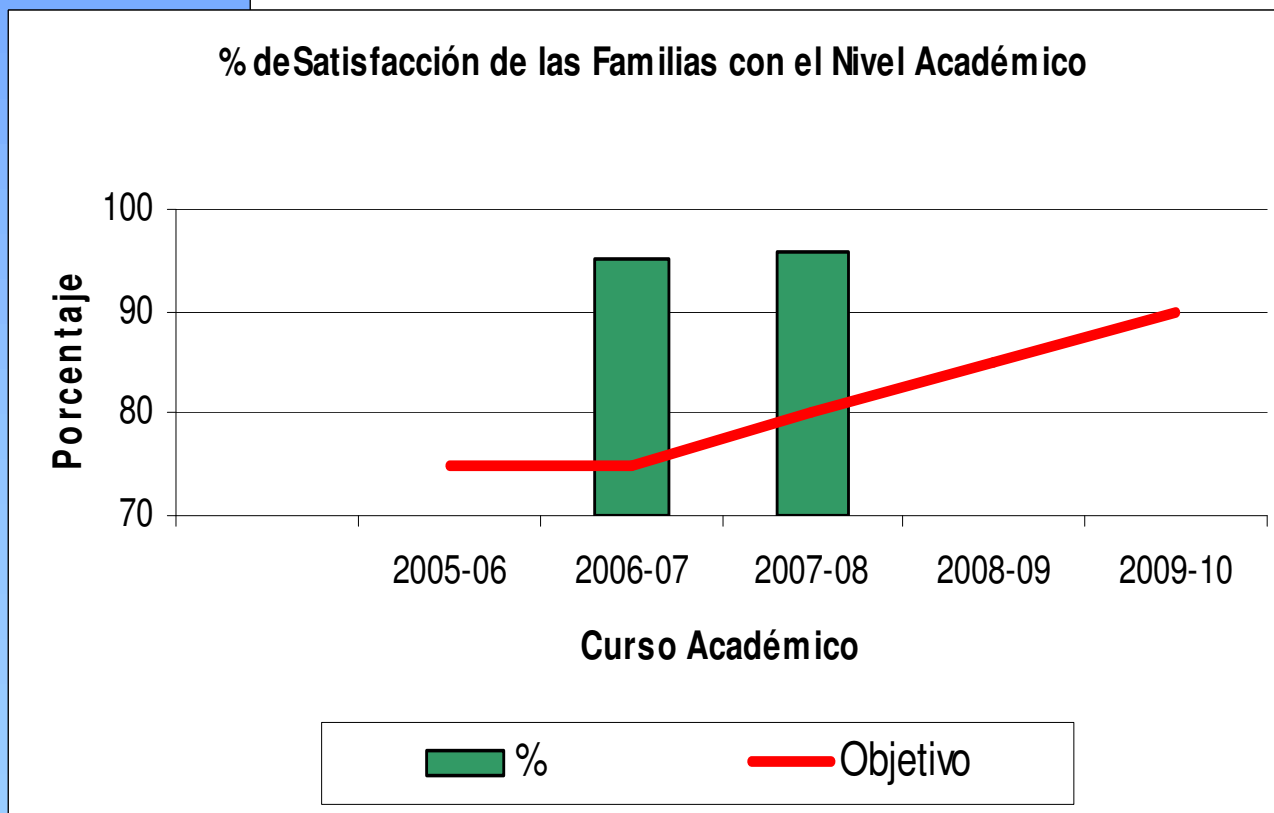
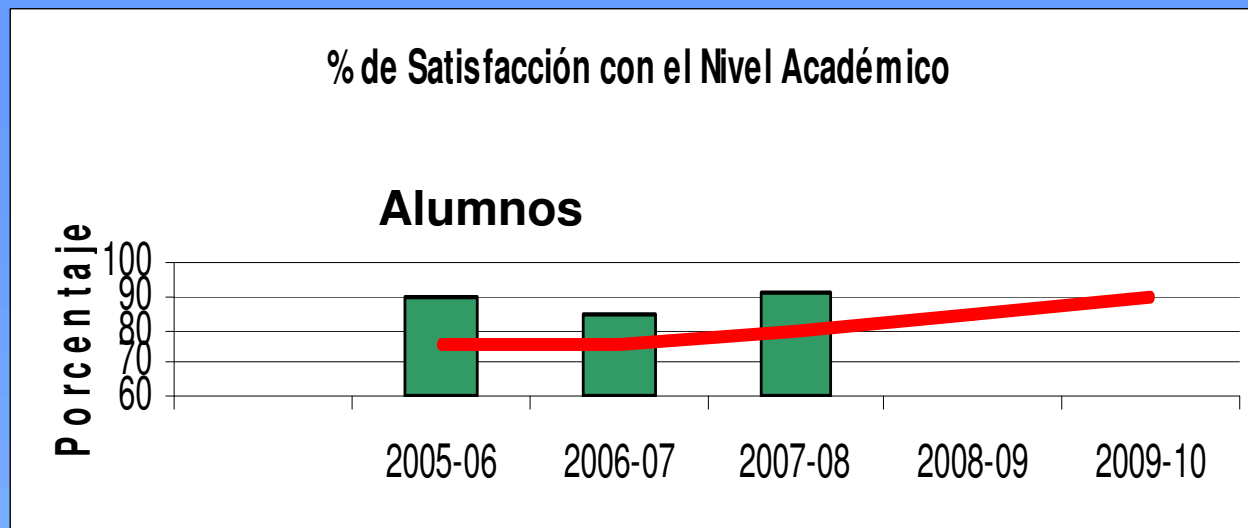


■ % — Objetivo

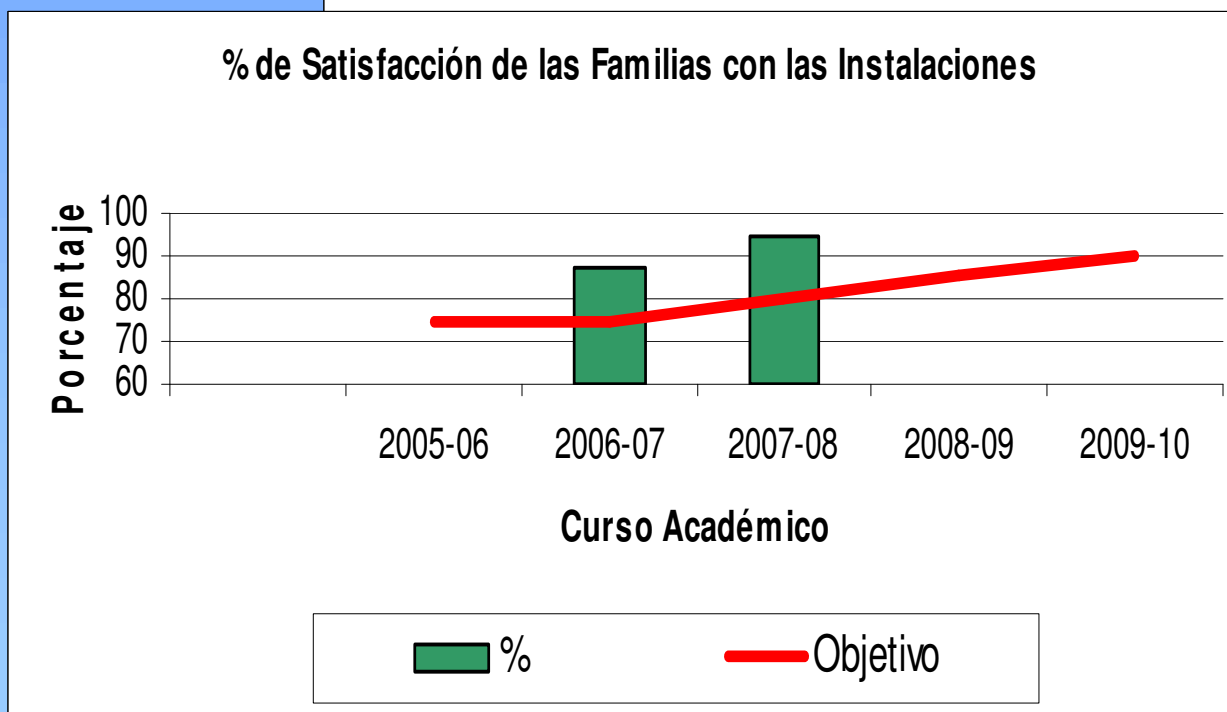
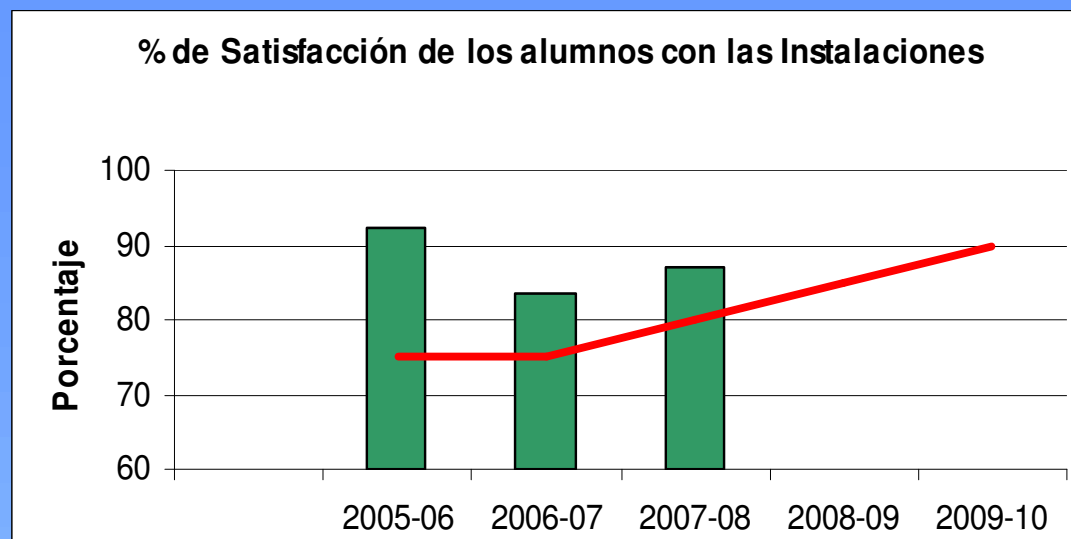
TUTORÍA Y TRATO PERSONAL



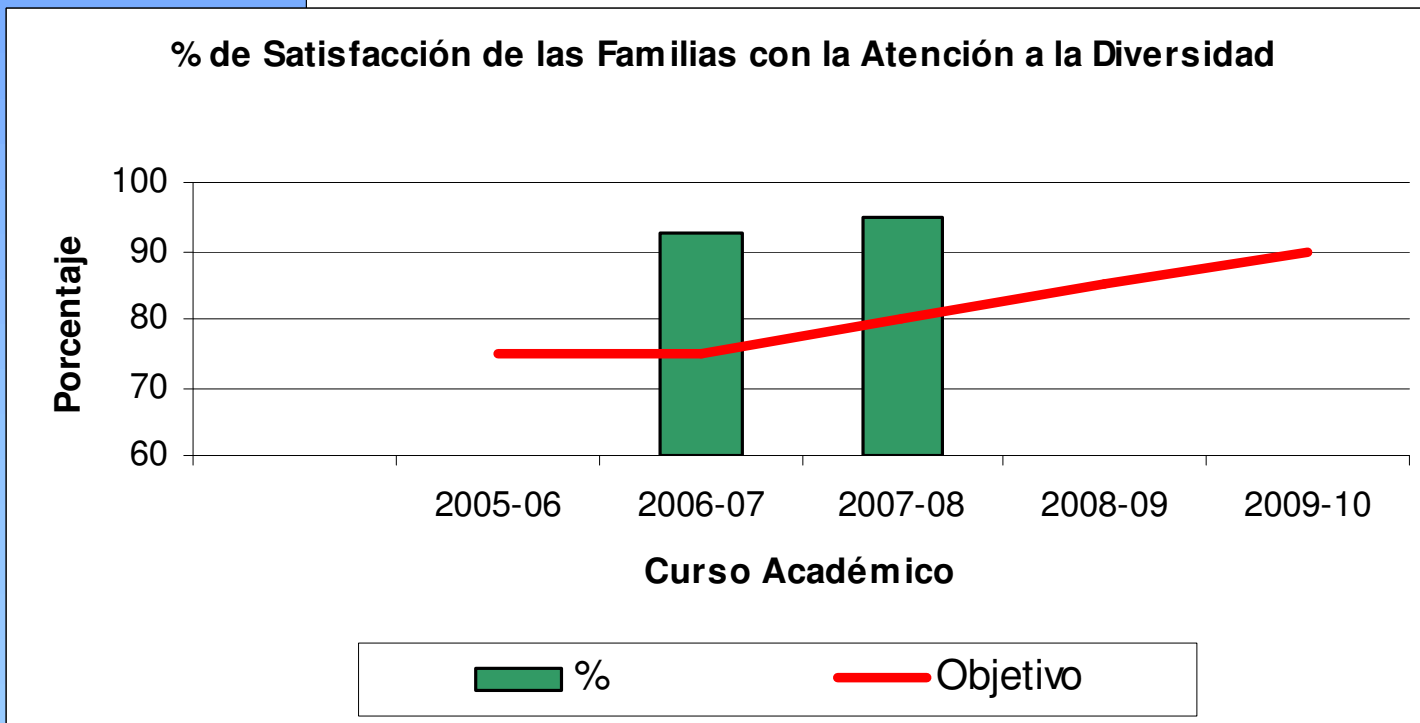
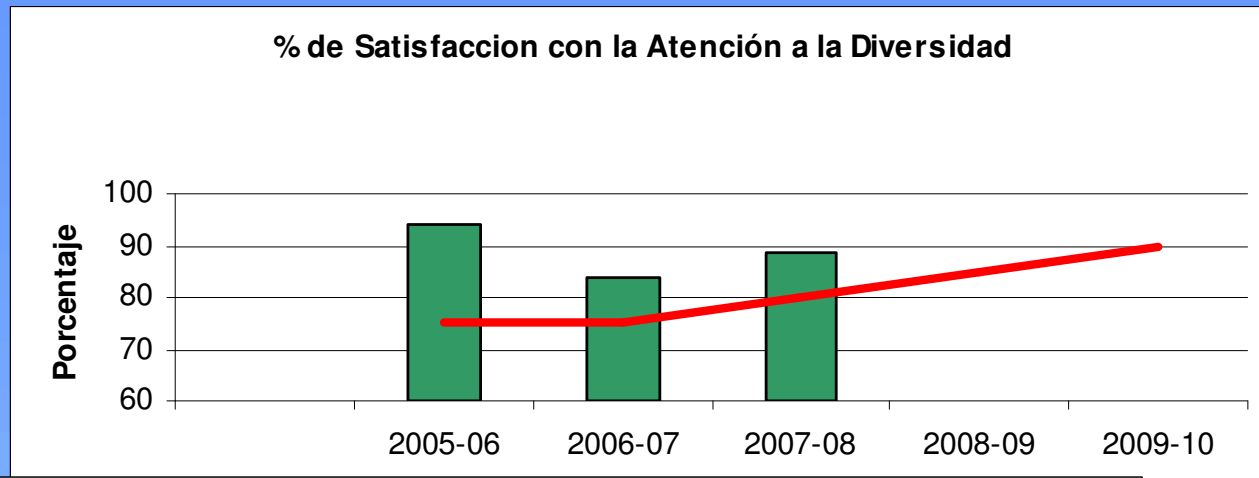
NIVEL ACADÉMICO



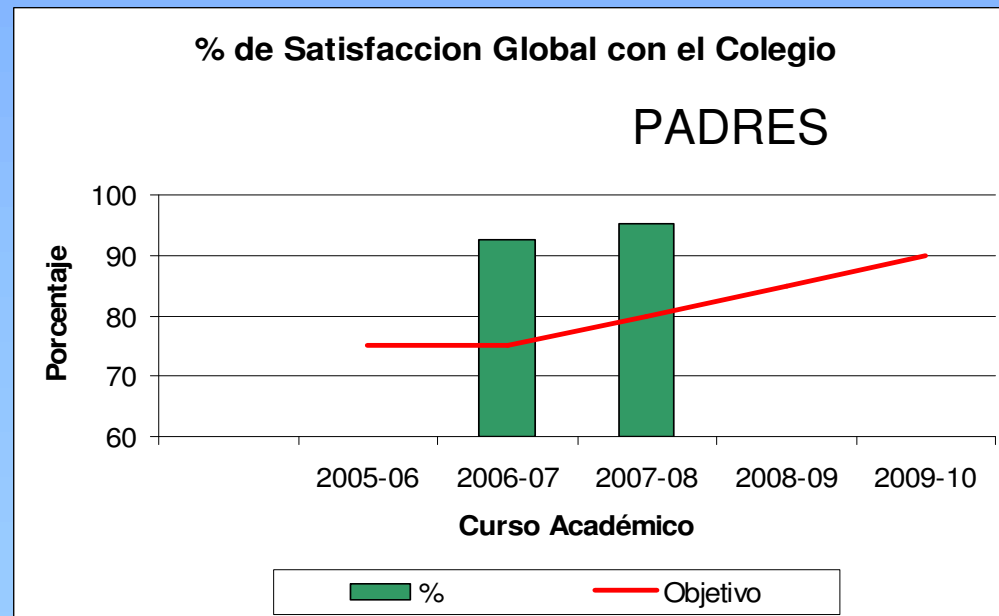
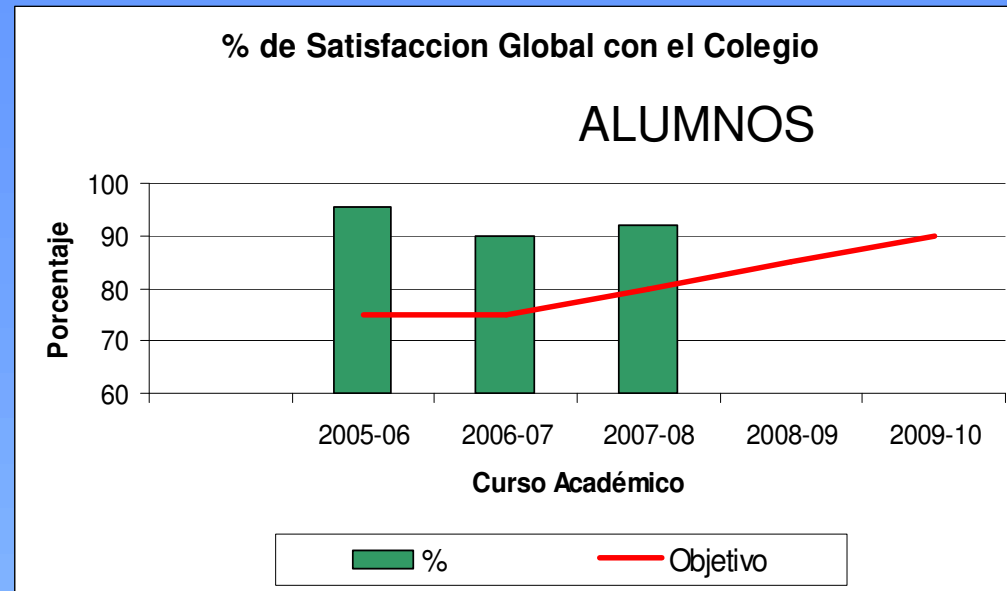
INSTALACIONES



ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD



SATISFACCIÓN GLOBAL



ANÁLISIS Y ACCIONES DE MEJORA

Algún ejemplo

EXTRAESCOLARES EN ALUMNOS

Satisfacción Actividades Extraescolares:

80 % del horario de las actividades.

79 % de la variedad de las actividades extraescolares.

Insatisfacción Actividades extraescolares:

68% de lo atractivas que son para ellos.

Plan de Mejora:

* Llevar a cabo un sondeo, principalmente en secundaria debido a los resultados, para conocer sus preferencias

* Programar actividades y horarios según los resultados del sondeo.

Responsable de ejecución Fecha de elaboración:

Tutores juny-08

Responsable act. Extraesc juny-08

Responsable general del seguimiento:

* Responsable de Actividades Extraescolares.

* Equipo Directivo.

Fecha seguimiento:

* Septiembre 2009

TUTORÍA Y TRATO PERSONAL (Padres)

Plan de mejora:

*Potenciar el contacto con las familias a través del correo electrónico.

Responsable ejecución

Tutores

Fecha elaboración

octubre

Responsable general del seguimiento:

* Equipo de Tutores del Centro.

* Equipo Directivo

Fechas seguimiento:

Septiembre de 2009

SISTEMA DE GESTIÓN

Los diferentes indicadores de satisfacción tienen su propietario que presenta los informes y propuestas de mejora en el **Equipo Directivo**. El Equipo Directivo aprueba las propuestas de mejora y articula las medidas para ponerlas en práctica.

CALENDARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN >>

| ÁREAS | S | O | N | D | E | F | M | A | M | J | J |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Venta de Libros | | X | | | | | | | | | |
| Memoria Final de Curso | | | | | | | | | | X | |
| Matriculación | | X | | | | | | | | | X |
| Organización de aulas y horarios del personal | X | | | | | | | | | | |
| Programación | | | | X | | | | | | | |
| Evaluación | | | | | X | | | X | | X | |
| Pastoral | | X | | | X | | | | X | | |
| Gestión Económica | X | | | | | X | | | | X | |
| Servicios del Centro (Comedor, Estudio, Biblioteca, Pe | | | X | | | X | | | | X | |
| Actividades Extraescolares | | | X | | | | | | X | | |
| Club Deportivo Vedruna | | | | | X | | | | X | | |
| Convivencia | | | | X | | | X | | | | X |
| Comunicación | | | | X | | | | | X | | |
| Indicadores | | X | | | | | | X | | | |

**LOS INDICADORES DE
PERCEPCIÓN EN NUESTRO
PLAN ESTRATÉGICO >>**

| META ESTRATÉGICA | INDICADORES PERCEPCIÓN |
|--|-----------------------------|
| Excelencia académica | Formación académica |
| Crecimiento personal | Formación humano-cristiana |
| Innovación/Crec. personal/Exc. académica | Atención a la diversidad |
| Matrícula/Crec. personal/Imagen | Tutoría y trato personal |
| Exc. acad? ica/crec. personal | Ambiente del centro |
| Imagen/crec. personal | Departamento de Orientación |
| Matrícula/Imagen | Información |
| Excelencia académica/Crecimiento personal | Actividades extraordinarias |
| Matrícula/Imagen/Infraestructuras/Crec. personal | Actividades extraescolares |
| Infraestructuras/Matrícula/Imagen | Servicios |
| Infraestructuras | Instalaciones |
| Imagen | Global |



carmelitas
