

# EL PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (PSyM)

UNA HERRAMIENTA  
IMPRESINDIBLE PARA LA BUENA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE UN  
CENTRO EDUCATIVO

## BREVE HISTORIAL DE NUESTRO CENTRO

- Iniciamos la Gestión de la Calidad en el curso 2002-2003 con dos claros objetivos:
- 1) A corto plazo: **MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS EDUCATIVOS.**
- 2) A largo Plazo. **LOGRAR LA EXCELENCIA**

Durante ese curso tres profesores estuvimos asistiendo a un curso de formación en Gestión de la Calidad dirigido por EDUGES (valencia).

Al mismo tiempo estos tres profesores formábamos y asesorábamos al resto del Claustro.

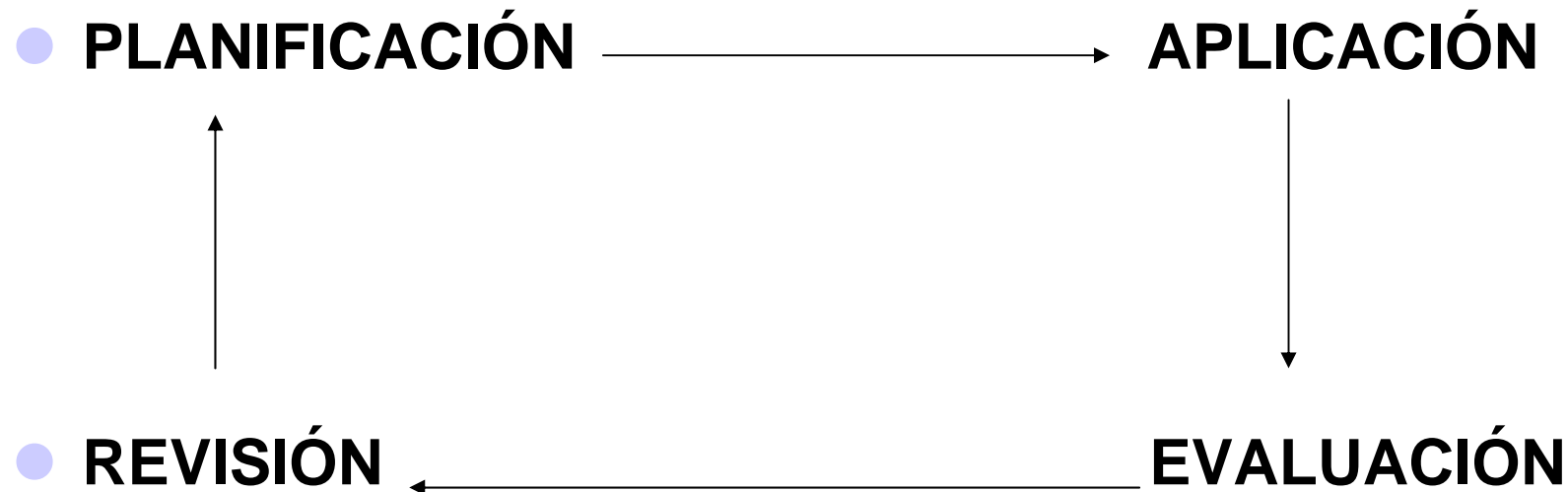
A mediados de este curso empezamos a diseñar nuestro Mapa y Catálogo de Procesos con arreglo a nuestra MVV.

## BREVE HISTORIAL DE NUESTRO CENTRO

- Redactamos también los Manuales de Procesos que consideramos más imprescindibles para llevar a cabo esta Gestión.
- Ya en el curso 2003-2004 diseñamos nuestro primer Plan de Seguimiento y Medición a fin de comprobar los resultados de la aplicación experimental de nuestro Plan de Mejora de la Calidad.
- En Junio de 2004 pasamos nuestra primera Auditoría Externa sin ninguna incidencia, por lo que se nos concedió el sello de Calidad con arreglo a la norma ISO:9000:2000.

## EL CICLO DE MEJORA CONTINUA

- La gestión de la calidad de un Centro no acaba con la obtención de la certificación, sino que debe ser algo continuo.
- Nuestro Centro sigue, desde el principio (curso 2002-2003), lo que denominamos CICLO DE MEJORA CONTINUA:



## INTRODUCCIÓN TEÓRICA

- En este Ciclo son determinantes:
  - A) El Plan de Seguimiento y Medición
  - B) El Informe de Revisión por la Dirección

Ya que de ellos dependerá:

- 1) El correcto análisis de los resultados
- 2) La planificación de nuestro próximo Plan de Mejora.

APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

## A.- EVALUACIÓN-PSyM

Nuestro PSyM contiene dos tipos de indicadores:

- a) De satisfacción de clientes
  - 1) Externos: padres y Alumnos
  - 2) Internos: Personal docente y no docente
- b) De rendimiento
  - 1) Alumnos

En total nuestro PSyM contiene        indicadores, de los cuales, los de rendimiento son trimestrales y los de satisfacción anuales.

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

La totalidad de estos indicadores fueron consensuados por el equipo Coordinador de Calidad y venimos analizando siempre los mismos, con ligeros retoques, desde nuestro primer PSyM (2003-2004) ya que esto nos ofrece la oportunidad de poder hacer comparaciones de un curso a otro e ir viendo la evolución de los mismos.

APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

## INDICADORES TRIMESTRALES

El análisis de los indicadores trimestrales de rendimiento nos ayuda a ver cómo está funcionando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cada trimestre, después de las sesiones de evaluación, todos los jefes de departamento, a través de una hoja Excell han ido acumulando los resultados en las diversas materias que configuran su departamento la cual arroja el dato global que aparece reflejado en el indicador.

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

De esta manera se pueden adoptar las medidas oportunas para corregir las posibles desviaciones significativas desde los departamentos didácticos o desde la Jefatura de estudios, realizando las oportunas Acciones Correctivas:

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

Ejemplo:

INDICADOR	1º TRIMES	
	S	R
Alumnos que acuden a refuerzo y aprueban las materias reforzadas	70	56
Alumnos con ACIS que aprueban las materias adaptadas	70	65
Alumnos de ESO con 0 suspensos	29	30
Alumnos de Bachillerato con 0 suspensos	30	31
Alumnos de ESO con 1-2 suspensos	22	21
Alumnos de Bachillerato con 1-2 suspensos	18	30

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

De la tabla precedente se deduce fácilmente que:

1. El refuerzo, tal y como está programado, no está siendo lo efectivo que deseábamos y que, por tanto, los departamentos didácticos implicados, con la coordinación del Departamento de Orientación, deben revisar el Plan de refuerzo de cara al próximo trimestre y efectuar las medidas correctivas pertinentes.
2. Pasa lo mismo, aunque a menor escala, con los alumnos de ACIS

Respecto a los otros indicadores notamos que:

1. Los porcentajes de alumnos con 0 suspensos en ESO-Bachillerato y 1-2 suspensos en ESO se ajustan bastante al objetivo que nos habíamos propuesto para este trimestre.
2. En Bachillerato hay un desfase excesivo en los alumnos con 1-2 suspensos, por lo que también habrá que efectuar alguna medida correctiva en este sentido.

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

### INDICADORES ANUALES

Disponemos aquí de dos tipos :

- a) De satisfacción de clientes externos e internos
- b) De rendimiento

Medimos la satisfacción de clientes mediante varios tipos de encuestas que arrojan datos sobre:

- a) Satisfacción de alumnos y padres con los distintos procesos: pedagógico, orientación, tutoría, pastoral, servicios de comedor, actividades extraescolares, etc.
- b) Satisfacción del personal docente y no docente con el Clima interno del Centro.

APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

## **B.- EL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El otro factor imprescindible para planificar la mejora continua es el Informe de Revisión por la Dirección que se elabora al final del curso académico.

En este Informe se realiza un detallado análisis de cómo ha funcionado el Sistema de Gestión de la Calidad.

De esta manera podemos detectar nuestras fortalezas y nuestras debilidades y aportar datos para diseñar nuestro próximo Plan de Mejora.

Por ejemplo, en nuestro caso, al finalizar el curso 2005-2006, después de pasar la Auditoria Externa, el Grupo Coordinador de Calidad tuvimos una reunión para analizar el Informe de Revisión por la Dirección, así como los resultados pormenorizados de las Encuestas de satisfacción.

De este análisis pudimos comprobar, por ejemplo, que, aunque el indicador de satisfacción global de los alumnos con respecto a las sesiones de Tutoría era bastante positivo, el ítem que menos puntuaban era el que hacía referencia a los materiales empleados por los tutores en las sesiones grupales.

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

Junto con esto, también detectamos que el profesorado tampoco valoraba excesivamente estos materiales.

De ahí salió una propuesta de una posible área de mejora para el curso 2006-2007 consistente en elaborar un cuadernillo de actividades tutoriales propio del Colegio Pureza de María-Grao para cada uno de los cursos de la ESO y del Bachillerato.

De la misma forma fueron surgiendo las siguientes áreas de mejora:

1. Revisión y elaboración de materiales para sesiones grupales de tutoría para ESO y Bachillerato.
2. Revisión y elaboración de materiales para sesiones grupales de educación en valores para alumnos de Infantil y Primaria
3. Revisión y elaboración de materiales para sesiones de orientación grupal en ESO y Bachillerato.
4. Revisión y adaptación de los criterios de evaluación y promoción en ESO-Bachillerato.
5. Revisión y adaptación de los criterios de evaluación y promoción en Primaria.

## **APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO**

6. Programación de Actividades Extraescolares
7. Mejora de las relaciones interpersonales del personal del Centro y de éste con la Dirección.

Una vez realizada la Matriz de cálculo de índices de prioridad (matriz multicriterio) estas áreas quedaron reducidas a 6 que fueron las que constituyeron el objetivo de nuestro Plan de Mejora para el curso 2006-2007.

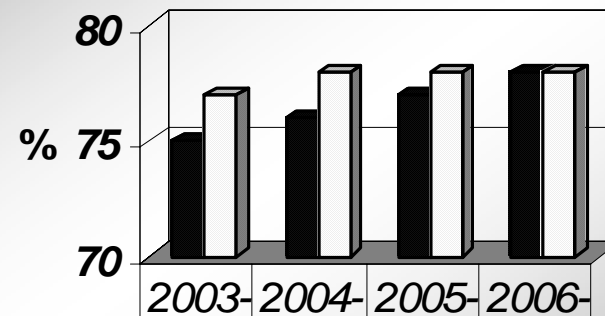
## **APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO**

### **COMPARACIÓN DE DATOS**

El disponer de varios PSyM con los mismos indicadores nos permite algo muy interesante e importante para hacer un seguimiento exhaustivo de la Gestión de la Calidad de nuestro Centro ya que podemos comparar el comportamiento de estos indicadores a lo largo de tres o cuatro cursos académicos y así poder comprobar la efectividad de los distintos Planes de Mejora.

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

### Grado de satisfacción alumnos ESO con Tutoría

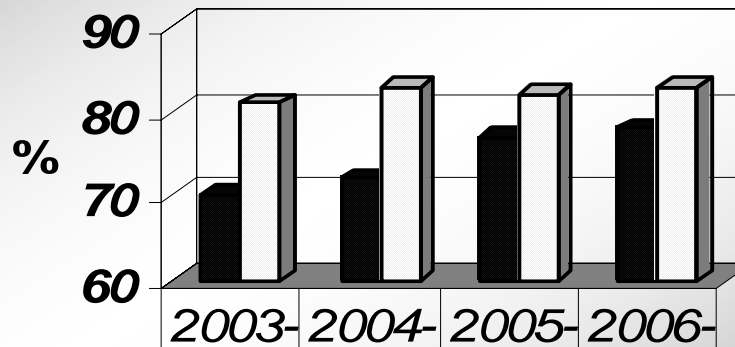


■ <i>Objetivo</i>	75	76	77	78
□ <i>Real</i>	77	78	78	78

**Cursos**

## APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

### Satisfacción de Padres de Infantil y Primaria con Tutoría



■ <i>Objetivo</i>	70	72	77	78
□ <i>Real</i>	81	83	82	83

**Cursos**

# APLICACIÓN CONCRETA EN NUESTRO CENTRO

## Puntos de desviación entre las PAU y el Expediente

