

2016-
2017

XARUMA

PLAN DE CALIDADE 2016-2017

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Coordinador de Calidade | Coordinador de Calidade | Director |
| Data: xaneiro 12 | FECHA: xaneiro 2016 | FECHA: febreiro 12 |
| Este documento é propiedade de XARUMA, quen se reserva o dereito de solicitar a súa devolución cando así se estime oportuno. Non se permite facer copia parcial ou total do mesmo, así como mostralo a empresas ou particulares sen a expresa autorización por escrito da Dirección da Entidade. | | |

LIMIAR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. PRESENTACIÓN E OBXECTIVOS DO PLAN DE MELLORA | 4 |
| 2. PRESENTACIÓN DA ENTIDADE | 5 |
| 2.1. Titularidade | 5 |
| 2.2. Proxecto Educativo | 5 |
| 2.3. Oferta educativa | 5 |
| 3. FERRAMENTAS PARA A APLICACIÓN DO PLAN DE MELLORA | 6 |
| 3.1. Política de Calidade da Escola [Anexo I] | 6 |
| 3.2. Catálogo de Procesos e Subprocesos [Anexo II] | 6 |
| 3.3. Mapa de procesos [Anexo III] | 6 |
| 3.4. Fichas de procesos [Anexo IV] | 7 |
| 3.5. Plan de Seguimento e Medición [Anexo V] | 7 |
| 4. PERÍODO DE APLICACIÓN DO PLAN DE MELLORA | 8 |
| 5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS | 9 |
| 5.1. Xunta de Goberno. | 9 |
| 5.2. Coordinador de Calidade. | 9 |
| 5.3. Grupo de Mellora: criterios e composición | 10 |
| 5.4. Carga de traballo | 10 |
| 5.5. Recursos materiais: documentación e espazos | 10 |
| 6. DEFINICIÓN DAS ÁREAS DE MELLORA..... | 12 |
| 6.1. Datos das Enquisas de Satisfacción de Familias | 12 |
| 6.2. Obxectivos seleccionados para cada Área de Mellora..... | 14 |
| 7. SEGUIMENTO E CONTROL DO GRUPO DE MELLORA..... | 16 |
| 7.1. Indicadores para o seguimento e control do Grupos de Mellora | 16 |
| 7.2. Periodicidade do seguimento e control | 16 |
| 7.3. Rexistro do seguimento realizado [Anexo VI] | 17 |
| ANEXO I: POLÍTICA DE CALIDADE DE XARUMA (I/IV) | 18 |
| ANEXO II: CATÁLOGO DE PROCESOS E SUBPROCESOS (I/IV) | 21 |
| ANEXO III: MAPA DE PROCESOS | 23 |
| ANEXO V: SEGUIMENTO E CONTROL DO GRUPO DE MELLORA..... | 25 |
| ANEXO VI: FICHA DE REXISTRO DE TAREFAS..... | 26 |

1. PRESENTACIÓN E OBXECTIVOS DO PLAN DE MELLORA

O presente Plan de Mellora [PM] insértase dentro do deseño e aplicación do Sistema de Xestión de Calidade que Xaruma está levando adiante cuxos obxectivos xerais son os seguintes:

- Responder á misión e comunicar os valores da razón de ser da nosa existencia como entidade educativa e transformadora.
- Mellorar a xestión do proceso educativo da entidade: obxectivando a identificación das deficiencias e unificando os criterios de actuación.
- Aumentar o nivel de satisfacción de usuarios/as e familias coa entidade.
- Consolidar o nivel de éxito da entidade e dos seus usuarios/as no entorno social no que se desenvolven.

Especificamente, o PM que se presenta contén as liñas de traballo a desenvolver durante os anos 2016 e 2017 para mellorar o nivel de calidade dos procesos educativos definidos para a entidade. O PM actualiza e concreta as accións a desenvolver pola entidade en dito período coa finalidade de ir acadando a súa Política de Calidade en función dos seguintes elementos:

- Os obxectivos estratéxicos da entidade.
- Os niveis de medición e seguimento sinalados para cada proceso.
- Os intereses manifestados polo usuarios/as e familias na enquisa de satisfacción de marzo 2015.
- As directrices definidas no modelo ISO para a xestión a calidade, no relativo á definición e sistematización de procesos clave (de atención directa a usuarios e familias).

2. PRESENTACIÓN DA ENTIDADE

2.1. *Titularidade*

A titularidade da Asociación e Escola Tempo Libre Xaruma osténtaa Ignacio Valverde Viqueira desde o ano da súa creación cunha finalidade de actuación a través fundamentalmente da educación. Xaruma, ten un ámbito de actuación en toda Galiza, e foi fundada en 1996.

2.2. *Proxecto Educativo*

O Proxecto Educativo da entidade, elaborado pola Xunta Directiva, basease no Carácter Propio, no Regulamento de Réxime Interno e na normativa oficial vixente. Define as características da formación intelectual, persoal, e social das nosas persoas usuarias..

O carácter propio pódese ver en www.xaruma.org

2.3. *Oferta educativa*

A nosa entidade imparte os niveis educativos de monitor/a de actividades de tempo libre, director/a de actividades de Tempo Libre, director/a de Campos de traballo, formación voluntariado.

A oferta acompáñase dunha serie de actividades complementarias que se desenvolven conxuntamente coa actividade formativa e que teñen por finalidade a intervención social e completar a formación integral dos nosos usuarios/as. As actividades complementarias que se ofertan son as seguintes:

- .- Programa integración social.
- .- Programa formación.
- .- Programa participación.
- .- Programa normalización lingüística

3. FERRAMENTAS PARA A APLICACIÓN DO PLAN DE MELLORA

O Sistema de Xestión da Calidade da nosa entidade baséase nun conxunto de ferramentas que debidamente aplicadas permitan acadar a política de calidade da mesma.

A aplicación do PM debe partir e ter sempre como referencia os seguintes documentos:

3.1. Política de Calidade [Anexo I]

A política de calidade queda expresada en tres conceptos fundamentais:

- a. **Misión:** Expresa a razón de ser da entidade, aquilo que xustifica a súa existencia continuada.
- b. **Visión:** É a imaxe que a entidade desexa acadar nos próximos catro anos.
- c. **Valores:** Son as ideas básicas que configuran o comportamento do persoal da entidade e determinan todas as súas relacións, así como as áreas de valor coas que conta para acadar súa visión.

3.2. Catálogo de Procesos e Subprocesos [Anexo II]

O modelo de Xestión da Calidade baséase nun sistema de traballo enfocado a perseguir a mellora continua do funcionamento das actividades mediante a identificación e selección de procesos que interveñen no mesmo.

Enténdese por proceso un conxunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de saída con valor engadido para o alumnado.

Os procesos atópanse agrupados en tres bloques:

- a. **Procesos Estratégicos:** aqueles que fan referencia á planificación e as directrices de traballo.
- b. **Procesos Clave:** todos os que teñen relación directa cos nosos usuarios/as e as súas familias.
- c. **Procesos Soporte:** os relacionados coa xestión.

A súa vez, os distintos procesos indicados se encontran divididos en outros procesos operativos máis pequenos denominados **Subprocesos**.

3.3. Mapa de procesos [Anexo III]

Trátase dunha ferramenta a modo de diagrama na que se reflicten as categorías e interrelacións que se establecen entre os distintos procesos identificados e clasificados na nosa entidade. Representa unha visión global do proceso educativo e permite observar a xerarquía que se establece entre os distintos procesos.

3.4. *Fichas de procesos [Anexo IV]*

Trátase dun documento base para a xestión e mellora de cada uno dos Procesos reflectidos no Mapa.

Entre outros aspectos contén como nucleares os seguintes elementos:

- a. **Obxectivo do proceso:** aquilo que se quere conseguir co mesmo.
- b. **Diagrama:** esquema do proceso ou mapa dos subprocesos incluídos nel.
- c. **Indicadores:** conxunto de elementos de medición para a avaliación, seguimento e mellora.

Durante o Plan de Mellora centrase o traballo nas **Fichas de Procesos Clave**, dado que estes procesos son os definidos polo modelo de xestión de calidade na norma ISO 9001:2000.

3.5. *Plan de Seguimento e Medición [Anexo V]*

Trátase dunha táboa na que quedan recollidos todos os indicadores que controlan o desenvolvemento e a aplicación dos distintos Procesos Clave que se desenvolven na entidade, así como os niveis acadados en cada un de eles en comparación cos mínimos e os máximos establecidos previamente.

4. PERÍODO DE APLICACIÓN DO PLAN DE MELLORA

Na seguinte táboa reflíctense as etapas e actividades nas que se secuencia o PM para o presente ano:

| PM-TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE | x | f | M | A | M A | X U | XU L | A | S | O | N | D |
|----------------------------------------|-------------|---|---|---|---|--------|--------|---------|---|---|---|---|---|
| ETAPA DE PLANIFICACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración e difusión do PM | E.D. | X | | | | | | | | | | | |
| Estudo de documentos base | C:E. | X | X | | | | | | | | | | |
| Planificación das Áreas de Mellora | C.C. | | X | | | | | | | | | | |
| Elaboración de Manuais de Procedemento | C.C | | X | | | | | | | | | | |
| ETAPA DE APLICACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Implantación de Fichas de Proceso | PS / S | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Implantación de Áreas de Mellora | CE | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Implantación de Indicadores | PS / S | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| ETAPA DE AVALIACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de resultados | C.C. / S | | | X | | | X | | | X | | | X |
| ETAPA DE REVISIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Cambios e/ou actuacións futuras | C. C./ S. | | | | | | | | | | | X | X |
| | | | | | | | | | | | | | |

Os Responsables asignados son:

- d. ED: Xunta de Goberno
- e. CE: Coordinadora entidade
- f. PS: Profesores.
- g. S: Secretaría
- h. CC: Coordinador de Calidade

5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Os recursos humanos e materiais para levar a cabo o PM, as súas funcións e a distribución dos mesmos quedan establecidos do seguinte modo:

5.1. *Xunta de Goberno.*

O Xunta de Goberno é o máximo responsable da xestión da entidade. Un integrante do mesmo é o Coordinador de Calidade o que garante unha permanente comunicación e coordinación. Corresponde a Xunta de Goberno aprobar todas as accións de mellora propostas polo Coordinador de Calidade.

Os membros de Xunta de Goberno son:

Director/a
Secretario/a
Tesoureiro/a
Coordinadores/as dos niveis educativos

O grupo está formado por as seguintes persoas:

- a. Ignacio valverde Viqueira (director)
- b. Enrique Carrera Soto (secretario)
- c. Goretti Losada Somoza (tesoreira).
- d. Mari Luz Losada Somoza (cordinadora niveis educativos)

Son os encargados de coordinar o proceso de implantación do sistema de calidade. Correspóndelles:

- Facilitar os materiais necesarios para as reunións.
- Colaborar nas reunións.
- Asistir ás reunións.
- Colaborar no mantemento do arquivo informático da entidade.
- Almacenar as Actas das reunións.

5.2 *Coordinador de Calidade.*

A Coordinación da Calidade corresponde a Ignacio Valverde Viqueira. É un dos membros da Xunta de Goberno, sendo nomeado pola msema.. Desempeña as seguintes funcións:

- Convocar as Reunións da Xunta de Goberno..
- Moderar o desenvolvemento das Reunións.
- Supervisar o cumprimento dos acordos.
- Coordinar o funcionamento dos grupos de traballo e mellora.
- Elaborar documentos analíticos sobre resultados.
- Dirixir e animar a implantación da Xestión do Sistema de Calidade, defendendo os seus obxectivos e posibilitando a implicación activa e responsable de toda a comunidade educativa no mesmo.
- Elaborar a documentación requerida para o deseño e a implantación da Xestión do Sistema de Calidade da entidade .
- Revisar a implantación da Xestión do Sistema de Calidade, corrixendo as desviacións que poidan aparecer e fixando actuacións ante as mesmas.

5.3. *Grupo de Mellora: criterios e composición*

O grupo de mellora foi formado pola Xunta de Goberno segundo os seguintes criterios:

- Obligatoriedade:** Todos os traballadores/as da entidade deberán formar parte do Grupo de Mellora.
- Transversalidade:** No Grupo de Mellora deberá estar representado na medida do posible cada proxecto.
- Número de grupos:** Formouse un Grupo de Mellora, non descartando tantos un segundo se fose necesario para atender as áreas de Mellora seleccionadas dos Procesos Clave establecidos na entidade.
- Membros:** Intentouse establecer un número de 2 membros no Grupo. A un membro do GCC correspóndenlle a función de Coordinador do mesmo.
- Formación informática:** Deberá haber polo menos unha persoa no grupo con coñecementos de informática suficientes para desenvolver o traballo.

O Grupo de Mellora da Entidade queda formado polas seguintes persoas:

1. Tania Vázquez Corbacho (Coordinadora)
2. Enrique Carrera Soto

A coordinadora do Grupo será a responsable de entregar ao Coordinador de Calidade, dentro dos prazos establecidos e en soporte informático, a distinta documentación que o grupo vaia elaborando segundo o traballo encomendado para cada Área de Mellora; así mesmo levantarán acta de cada unha das reunións do GM (Anexo VII).

5.4. *Carga de traballo*

Segundo as etapas de implantación de Sistema de Xestión de Calidade sinaladas anteriormente, o Grupos de Mellora disporán dunha reunión quinquenal para planificar, implantar, avaliar e revisar o traballo correspondente a cada área de mellora.:

5.5. *Recursos materiais: documentación e espazos*

Todo o persoal docente disporá dunha copia impresa do presente Plan de Mellora no que se inclúe toda a documentación necesaria para traballar a implantación do Sistema de Xestión de Calidade. A súa vez, entregarase a cada Grupo de Mellora unha copia en soporte informático do Plan de Mellora e da seguinte documentación:

- a. Material sobre a Xestión de Calidade.
- b. Enquisas de Satisfacción de familias e usuarios.
- c. Manual de Procedementos do GCC.

Todos as persoas disporán dos seguintes medios:

- a. Material fotocopiado.
- b. Material de oficina.

Tendo en conta o número de membros de cada Grupo de Mellora, os espazos dispoñibles na entidade e as necesidades previstas para cada Área de Mellora, o GCC asignou os seguinte espazo para as reunións:

| GRUPO DE TRABALLO | SEDE DE REUNIÓN |
|--------------------------|------------------------|
| GRUPO | Locais Teis |

6. DEFINICIÓN DAS ÁREAS DE MELLORA

6.1. *Datos das Enquisas de Satisfacción de Familias*

Os obxectivos establecidos para cada unha das Áreas de Mellora partiron dunha análise da situación de cada un dos Procesos Clave identificados na entidade.

As enquisas de Satisfacción de Familias foron unha das fontes de información máis importantes para realizar dito análise.

Estimadas familias,

Dende Xaruma, queremos pedirvos a vosa colaboración para cubrir esta enquisa co fin de avaliar e mellorar o funcionamento das nosas actividades. Rogamos lean con atención os enunciados.

Gracias pola vosa colaboración.

1.- Cales son os días e as horas nas que prefires que haxa actividade? Por que?

2.- Os fines de semán prefires as actividades en horario de mañá, de tarde ou todo o día?

3.- Que impedimentos atopas á hora de que o teu familiar asista ás actividades?

4.- Que botas en falta nas actividades que se propoñen nos calendarios?

5.- Que é o que máis che gusta das actividades de Xaruma?

6.- E o que menos?

8.- Observacións (se tes algunha suxerencia ou dúbida)

As enquisa a USUARIOS realizouse a todos os niveis educativos da entidade.

Estimados usuarios/as,

Dende a Xaruma, queremos pediros a vosa colaboración para cubrir esta enquisa co fin de avaliar e mellorar o funcionamento das nosas actividades. Rogamos lean con atención os enunciados.

Gracias pola vosa colaboración.

1.- Que días da seman dispós de tempo libre para realizar actividades?

Das actividades de Xaruma, contesta:

2.- Os fines de semán prefires actividades pola maña, pola tarde ou todo o día?

Estimados usuarios/as,

Dende Xaruma, queremos pediros a vosa colaboración para cubrir esta enquisa co fin de avaliar e mellorar o funcionamento das nosas actividades. Rogamos lean con atención os enunciados.

Gracias pola vosa colaboración.

1.- Que días da seman dispós de tempo libre para realizar actividades?

Das actividades de Xaruma, contesta:

2.- Os fines de semán prefires actividades pola maña, pola tarde ou todo o día?

3.- Cal é a actividade que máis che gusta das que se realizan en Xaruma?

4.- Das actividades que se nomean a continuación, valora do 1 (a que máis che gusta) ó 9 (a que menos).

- Xogos de mesa _____

- Paseos cidade _____

- Bici _____

- Exposicións e museos _____

- Obradoiros _____

- Festas veciñais (magosto, entroido...) _____

- Excursións _____

- Cafetería _____

- Praia _____

5.- Que actividades, das que non se fan, gustaríate facer?

-

6.- Que é o que máis che gusta de vir ás actividades de Xaruma?

7.- E o que menos?

8.- Observacións (se tes algunha suxerencia ou dúbida)

3.- Cal é a actividade que máis che gusta das que se realizan en Xaruma?

4.- Das actividades que se nomean a continuación, valora do 1 (a que máis che gusta) ó 9 (a que menos).

- Xogos de mesa _____

- Paseos cidade _____

- Bici _____

- Exposicións e museos _____

- Obradoiros _____

- Festas veciñais (magosto, entroido...) _____

- Excursións _____

- Cafetería _____

- Praia _____

5.- Que actividades, das que non se fan, gustaríate facer?

-

6.- Que é o que máis che gusta de vir ás actividades de Xaruma?

7.- E o que menos?

8.- Observacións (se tes algunha suxerencia ou dúbida)

6.2. Obxectivos seleccionados para cada Área de Mellora

Para o presente Plan de Mellora seleccionáronse tres Áreas de Mellora en correspondencia con algúns dos Procesos Clave identificados no noso Catálogo de Procesos:

1. Área de Mellora nº 1: Área Integración
2. Área de Mellora nº 2: Área formación
3. Área de Mellora nº 3: Participación

As decisións sobre as Áreas de Mellora foron tomadas pola Xunta de Goberno unha vez analizada e valorada a información obtida nas enquisas.

O Grupo de Mellora traballará nestes procesos seleccionados, elaborando ou revisando a Ficha do proceso correspondente e o Manual de Procedementos dalgúns dos Subprocesos que o constitúen.

Na táboa que aparece a continuación sinálanse as áreas de mellora, e/os subproceso/s seleccionado/s de cada unha de elas e os obxectivos a traballar.

| Área de mellora | Subproceso/s | Obxectivo/s |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Área formación | 08.3 Acollida e Atención a usuarios. | Detectar dificultades e necesidades especiais co obxecto de buscar as respostas educativas axeitadas e aportar asesoramentos e apoios. |
| 2.Acción docente. | 04.1 Programación de curso | Mellorar as actividades |
| 3.Área Voluntariado | 09.1 Captación voluntariado. | Conseguir que os usuarios, ao final das actividades, comprométanse como voluntarios/as |

7. SEGUIMIENTO E CONTROL DO GRUPO DE MELLORA

7.1. Indicadores para o seguimento e control do Grupos de Mellora

O/a Coordinador/a da Área de Mellora será o/a responsables do seguimento e control do Grupo de Mellora, empregando os seguintes indicadores e a súa correspondente escala de valoración:

- a. Cumprimento dos prazos.
- b. Grao de implicación dos membros do grupo.
- c. Nivel de asistencia.
- d. Nivel de puntualidade.
- e. Grao de implantación.

Estes indicadores mediranse de acordo coa seguinte escala de valoración:

| INDICADORES DE SEGUIMIENTO E CONTROL | ESCALA DE VALORACIÓN | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| Cumprimento de prazos | 1 | Demora notable (2 semanas) |
| | 2 | Demora leve (1 semana) |
| | 3 | Cumprimento de prazos previstos |
| Grao de implicación dos membros do grupo | 1 | Menos do 75% dos membros traballan regularmente |
| | 2 | Máis do 75% dos membros traballan regularmente |
| | 3 | Todos os membros traballan regularmente |
| Grao de implantación | 1 | Implantación defectuosa |
| | 2 | Implantación parcial |
| | 3 | Implantación total |
| Nivel de asistencia | 1 | Menos do 75% dos membros asisten regularmente |
| | 2 | Máis do 75% dos membros asisten regularmente |
| | 3 | Todo os membros asisten regularmente |
| Nivel de puntualidade (considerase retraso máis de 10 minutos respecto da hora de comenzo da reunión) | 1 | 5 ou máis retrasos dos asistentes |
| | 2 | 3 ou 4 retrasos dos asistentes |
| | 3 | 1 o ningún retraso dos asistentes |
| Nivel de Consecución dos obxectivos definidos para o ano | 1 | Pouco avance |
| | 2 | Avance moderado |
| | 3 | Obxectivo conquerido |

7.2. Periodicidade do seguimento e control

O/a Coordinador/a de Área aplicará os indicadores anteriores cunha periodicidade trimestral, e comunicará a avaliación do seguimento da Área ao GCC, que tomará medidas correctoras se procede e realizará, para o seu arquivo, un informe trimestral do seguimento e control do Plan de Mellora.

7.3. Rexistro do seguimento realizado [Anexo VI]

Para facilitar o rexistro do control e seguimento de cada unha das Áreas de Mellora, o/a coordinador/a de área disporá dunha **Ficha de Rexistro de Tarefas**, de cuxa elaboración e custodia será responsable, que recolle os seguintes aspectos:

- a. Obxectivos específicos da área de mellora.
- b. Planificación de medidas e actuacións a realizar.
- c. Fixación de prazos para a realización das Tarefas.
- d. Recursos a empregar.
- e. Asignación de responsables.
- f. Seguimento da implantación.

O/a Coordinador/a de Área rexistrará trimestralmente os datos na súa Ficha de Rexistro de Tarefas da Área, e a partir destas o GCC, reflexará nas súas Actas un informe cos resultados globais.

Por último, o levantarase **Acta** de cada unha das reunións do grupo [**Anexo VII**]

ANEXO I: POLÍTICA DE CALIDADE DE XARUMA (I/IV)

MISIÓN

Xaruma é unha entidade aberta á sociedade e aos **medios educativos**, do tempo libre e da animación socio cultural.

Pretende crear unha alternativa propia aos modelos convencionais de educación, e no tempo libre por medio da animación socio cultural.. Pretende ofertar orientación e capacitación aos/ás que traballan ou queren facelo na educación, ser un servizo a disposición das entidades públicas e privadas de diversa índole.

Por todo o exposto, queremos ser axentes mediadores buscando a realización disto na práctica, presentamos por iso, un programa educativo para desenvolver no marco dunha entidade que se caracterice por:

- Busca-la educación integral do individuo, entendendo o individuo tamén como ser social, pretendemos que o suxeito tome conciencia de súa capacidade para formar e formarse a través da animación. Tentamos motiva-las persoas, presentar camiños atractivos que animen para que as persoas desenvolvan as súas capacidades que as leven a saber ser cooperativas, creativas e con iniciativa.
- Considerar fundamental a volta a unha aprendizaxe da natureza, precisamos da observación e do contacto da mesma que nos leve a un descubrimento do medio ambiente, a unha educación pola paz pero non coma algo paralelo senon que integre a esencia mesma do proceso educativo e vital.
- Enfocar, plantexar e senti-lo tempo libre como un estilo de vida e ofertalo como un ámbito rico e diverso para o crecemento e realización de calquera persoa que desexe aproveitalo. Ser coma un novo Xaruma no Tempo libre.

VISIÓN

A los que participamos no proxecto educativo, gostaríanos que a entidade fose considerada un referente na nosa cidade porque:

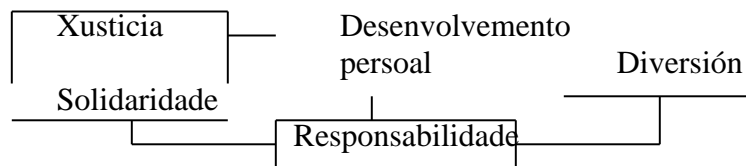
- É unha escola comprometida, seria, profesional e á vez cercana, acolleoar e solidaria.
- Forma en valores.
- Constituee una auténtica comunidade.
- Promove a formación da autonomía persoal.
- Fomenta o respecto aos dereitos e liberdades da persoa.
- Facilita a adquisición de hábitos intelectuais e técnicas de traballo.
- Promove a labor de integración.
- Ofrece unha educación e metodoloxía adaptada a noso tempo e as necesidades de usuarios.
- Educa para a paz e a solidaridade.
- Promueve a formación deportiva.
- Fomenta e uso cívico das instalacións, o entorno próximo e o medio natural.

- Forma e integra aos usuarios na vida sociocultural
- Fomenta a creatividade
- Ofrece actividades complementarias formativas e de ocio, tanto individuais como colectivas.
- Educa no respecto e a pluralidade lingüística e cultural de Galicia, España, Europa e do mundo enteiro.
- Promove a relación entre os ámbitos organizativos da escola.
- Apoia a usuarios e as suás familias, contrarrestando as carencias afectivas e desórdenes familiares.
- Os resultados da educación recibida nela manifestanse dun xeito positivo nas persoas e repercuten na vida social do entorno.

Pretendemos chegar a acadar esta visión nun prazo de 4 anos.

VALORES

Os valores fundamentais veñen dados polo proxecto Educativo da entidade.



Todos estes valores traballanse a través do fomento das seguintes actitudes:

- **DIVERSIÓN:**
Para realizarse, para asociarse e participar na vida social e creativa da comunidade.
- **XUSTICIA E SOLIDARIDADE**
 - Valoración e respecto dos demáis, tendo en conta as diferencias individuais.
 - Valoración de todas as formas de traballo e profesión.
 - Amistade e fidelidade.
 - Conciencia e denuncia das situacións de injusticia existentes en la sociedad.
 - Sensibilidade, compromiso e colaboración ante as necesidades que se descubran e ante ls conflictos colectivos.
 - Preocupación por compartir.
- **DESENVOLVEMENTO PERSOAL**
 - Coherencia entre o crer, pensar e actuar.
 - Coñecemento valoración e aceptación dun mesmo e do entorno.
 - Sinceridade, autenticidade, rectitude, honestidade.
 - Búsqueda e adhesión á verdade, sempre con respecto e comprensión.
 - Reflexión serena, interpretación e valoración da realidade propia e da que se vive.
 - Búsqueda e adhesión á verdade, sempre con respecto e comprensión.
- **RESPONSABILIDADE**
 - Fidelidade aos compromisos.
 - Amor ao traballo ben feito como medio de realización persoal e de colaboración ena trasformación do mundo.
 - Coñecemento das motivacións para dar resposta a osv seus actos.
 - Descubrimento do tempo libre como posibilidade de enriquecerse persoal e mutuamente.

- Constancia nas Tarefas encomendadas.
- Recoñecemento dos propios erros.
- Disposición para facer e recibir unha crítica constructiva.
- Valentía para dicir NON as condutas irrespetuosas e incoherentes.
- Aceptación das limitacións propias e do entorno.
- Creatividade.
- Rechazo á manipulación.

Os puntos fortes ou áreas de valor da Entidade

Como característica significativa na nosa entidade, sinalamos os puntos fortes ou áreas de valor que constitúen actividades moi valoradas e desenvolvidas:

- **A EDUCACIÓN PARA A PAZ E A SOLIDARIDADE:** Traballase como eixo transversal de educación.
- **A INTEGRACIÓN**

ANEXO II: CATÁLOGO DE PROCESOS E SUBPROCESOS (I/IV)

| Código | PROCESOS ESTRATÉGICOS |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PE 01 | Plan Plurianual 1.1 Ideario 1.2 Proxecto Educativo 1.3 Regulamento de Réxime Interior 1.4 Proxecto Curricular 1.5 Normalización Lingüística |
| PE 02 | Planificación Anual 02.1 Obxectivos Educativos 02.2 Plan de Acción Titorial 02.3 02.4 Memoria Anual 02.5 Plan de Orientación 02.6 Departamentos |
| PE 03 | Organización Inicial dos Cursos 03.1 Distribución de Titorías 03.2 Distribución de Materias e espazos 03.3 Elaboración de Horarios 03.4 Distribución de Funcións |
| PE 04 | Xestión Orzamentaria 04.1 Elaboración Orzamento Anual 04.2 Planificación de Inversións e Recursos |
| PE 05 | Plan Mellora Continua 05.1 Planificación dos obxectivos dos Grupos de Mellora. 05.2 Desenvolvemento dos obxectivos. 05.3 Seguimento e medición dos procesos. 05.4 Accións correctivas e preventivas. 05.6 Avaliación do Sistema (GCC) 05.5 Revisión por Dirección. 05.6 Auditorias internas. 05.7 Satisfacción do cliente (reclamacións e enquisas) |

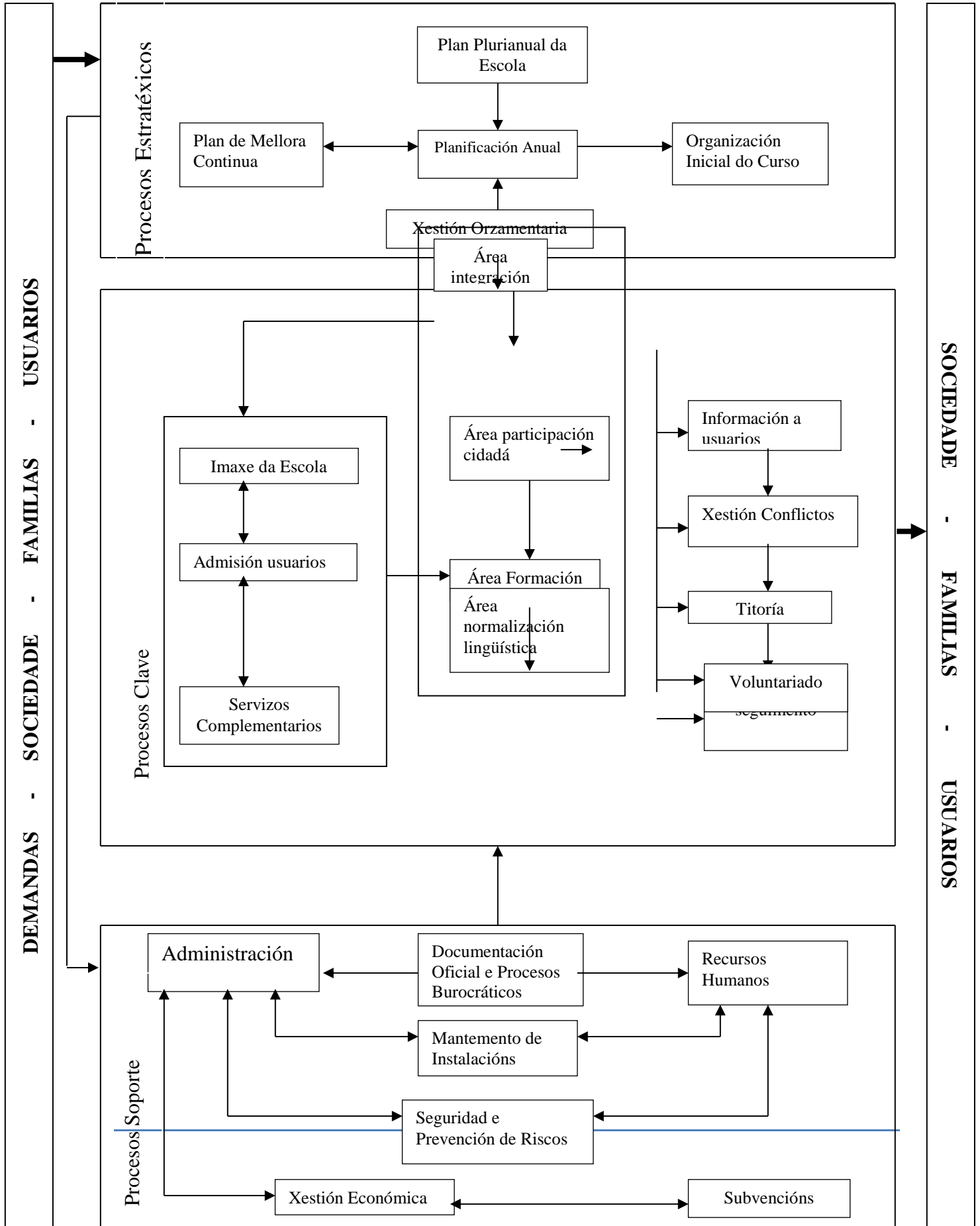
| Código | PROCESOS CLAVE |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PC 01 | Titoría 1.1 Alumnos/as 1.2 Resto usuarios 1.3 Atención a diversidade |
| PC 02 | Orientación e seguimento 02.1 Probas e Test 02.2 Familias 02.3 Orientación Profesional e Estudos |

| | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PC 03 | Información a familias 03.1 Reunións 03.2 Circulares 03.3 Entrevistas personais |
| PC 04 | Area Formación 04.1 Programación de curso 04.2 Actividades de Ensino-Aprendizaxe 04.3 Avaliación |
| PC 05 | Área Participación cidadá 05.1 Información e Desenvolvemento de Actividades 05.2 Seguimento e Valoración |
| PC 06 | Área Normalización lingüística |
| PC 07 | Xestión de Conflictos 07.1 Prevención 07.2 Normas, Aplicación e Solución de Casos 07.3 Sancións 07.4 Aplicación de Reglamentos e Solución de Casos 07.5 Información Alumnado. |
| PC 08 | Área integración 08.1 Información e Documentación. 08.2 Entrevistas con Familias 08.3 Acolloida e Atención a usuarios. 08.4 Admisión usuarios |
| PC 09 | Área Voluntariado 09.1 Captación voluntariado. |
| PC 10 | Servicios Complementarios 10.1 Seguros 10.2 Atención a Lesionados 10.3 Prevención de Riscos e Medidas de Emerxencia |
| PC 11 | Imaxen da Escola 11.1 Decoración, Ambientación e Limpeza 11.2 Camisetas 11.3 Atención ao Público |

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código | PROCESOS SOPORTE |
| PS 01 | Recursos Humanos 1.1 Formación de Personal 1.2 Selección de Personal 1.3 Encuentros Informais Dirección-Profesorado-Usuarios 1.4 Atención e Acolloida a novos membros. 1.5 Asociacións |
| PS 02 | Documentación Oficial e Procesos Burocráticos de Secretaría 02.1 Becas e Axudas 02.2 Libro de Títulos 02.3 Matriculación 02.4 Expedientes e Documentos de Alumnado |

| | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 02.5 Preparación de certificados 02.6 Actualización Normativa e Clasificación DOG |
| PS 03 | Subvencions 03.1 Tramitación de Solicitudes e seguimiento de Expedientes. 03.2 Concertos 03.3 Normalización Lingüística 03.4 Contratos Especiais 03.5 Entidades bancarias |
| PS 04 | Administración e Xestión de Recursos 04.1 Reposición e Renovación de Material 04.2 Xestión de Mercas 04.3 Entrega de Nóminas 04.4 Almacenamento de Productos e materiais |
| PS 05 | Xestión Económica 05.1 Facturación 05.2 Xustificación de Contas 05.3 Contabilidade 05.4 Xestión de Ingresos Extraordinarios |
| PS 06 | Seguridade e Prevención de Riscos 06.1 Avaliación de Riscos 06.2 Plan de Evacuación 06.3 Seguridade e Hixiene |
| PS 07 | Mantemento de Instalacións 07.1 Reparación e Instalacións 07.2 Obras e Melloras 07.3 Limpeza |

ANEXO III: MAPA DE PROCESOS



ANEXO V: SEGUIMIENTO E CONTROL DO GRUPO DE MELLORA

| INDICADORES DE SEGUIMIENTO E CONTROL | 1º TRIMESTRE | | 2º TRIMESTRE | | 3º TRIMESTRE | | 4º TRIMESTRE | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|--------------|--|--------------|---|--------------|---|
| | | | | | | | | |
| Cumplimiento de prazos | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 3 |
| Grado de implicación de los miembros del grupo | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 3 |
| Grado de implantación | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 3 |
| Nivel de asistencia | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 3 |
| Nivel de puntualidad (se considera retraso más de 10 minutos respecto de la hora de comienzo de la reunión) | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 3 |
| Nivel de consecución de los obxectivos definidos para el año | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 2 | | 2 | | | 2 | | 2 |
| | 3 | | 3 | | | 3 | | 1 |

OBSERVACI'ONS:

ANEXO VII: ACTA DE REUNIÓN

DATA DA REUNIÓN:

Número:

ASISTENTES*:

| |
|--|
| |
|--|

ORDE DO DÍA:

| Aprobada por: | Asistentes |
|----------------------|------------|
| | |

Consignar-se: todos os membros do Grupo de mellora, excepto...

DESENVOLVIMENTO: