|  |
| --- |
| **PGA**  **6. Gestión de Calidad** |



**6. Gestión de Calidad**

**6.1. Plan Anual de Evaluación de Centro**

**6.2. Listado de indicadores**

**6.3. Manual de Procedimiento**

**6.4. Carta de Servicios**

**6.5. Plan Anual de Auditorías**

Se entiende por Plan de Calidad en la Gestión al apartado del Proyecto Educativo dedicado a establecer el marco normativo interno de nuestro sistema de gestión de calidad (composición y funciones de la Comisión de Calidad, análisis DAFO, Plan de actuación anual, etc.).

Para conseguir el Plan de Calidad en el IES Ben Arabí, se ha implantado un sistema de gestión de calidad basado en el modelo *Common Assessment Framework* (CAF), en concreto la adaptación CAF-Educación. CAF es un modelo diseñado por la Unión Europea para las administraciones públicas, cuya principal característica es valorar tanto la organización del centro como los resultados obtenidos, en la búsqueda de la mejora continua del Centro.

Desde la Comisión de Calidad se trata el conjunto de medidas y herramientas para garantizar el proceso de gestión de calidad bajo los principios de planificación, desarrollo, control y actuación (abreviado este proceso bajo las siglas PDCA).

En este apartado de la PGA se describe la gestión de Calidad implantada en el Centro compuesta por el Plan Anual de Evaluación, el listado de Indicadores descritos hasta el presente, la relación de los Procesos habituales que recogen el funcionamiento diario de la institución, la Carta de Servicios y, en un futuro, la planeación de Auditorías.

**6.1. Plan Anual de Evaluación de Centro**

El Plan Anual del Centro es un instrumento de planificación, empleado en cada curso académico. Este Plan pretende:

* Recoger las decisiones y acuerdos más relevantes que afecten a la organización y funcionamiento general del Centro
* Garantizar la actuación coordinada de la estructura organizativa y de los equipos docentes, fomentar la participación y colaboración de todos los agentes de la comunidad educativa, así como definir la distribución responsable de las tareas y actividades para conseguir los objetivos del Centro

A través del empleo de las encuestas se pretende conocer el grado de satisfacción de los diferentes colectivos que forman la comunidad educativa. Para ello, entre los meses de febrero y mayo se pasarán diferentes cuestionarios telemáticos, con el fin de valorar de manera sistemática todos los aspectos del Centro, conforme a lo establecido en el Plan de Calidad.

En el IES Ben Arabí, durante este curso académico 2021-22 se va a proceder a la evaluación del Centro a través de las siguientes encuestas:

1. Evaluación del centro por las familias
2. Evaluación del centro por el alumnado
3. Evaluación del ED por el profesorado
4. Evaluación del centro por el profesorado
5. Evaluación del ED por el PAS
6. Evaluación del centro por el PAS
7. Evaluación del ED por el CE
8. Autoevaluación del CE
9. Evaluación de la PD por el alumnado
10. Evaluación de los Departamentos

La mayoría de las preguntas responden a la escala Likert, según el modelo utilizado en la tabla.

Tabla 1. Instrumento de medición empleado

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  totalmente en desacuerdo | 2  en desacuerdo | 3  ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4  de acuerdo | 5  totalmente de acuerdo |
| 0/10 | 2,5/10 | 5/10 | 7,5/10 | 10/10 |

Una vez obtenidos los resultados, desde la Comisión de Calidad se procede al análisis de los diferentes indicadores e ítems. En el mismo informe se contemplan los comentarios recibidos por cada colectivo. Y al final del análisis se establecen las propuestas de mejora con el fin de adaptar la institución a las necesidades que reclama la comunidad educativa (PDC**A**).

Los objetivos del Plan Anual de Evaluación del Centro están en la base de las propuestas recogidas en la Memoria Anual del curso 2020-21. Para ello, el Centro previamente ha de establecer una serie de indicadores de evaluación que permitan el seguimiento y evaluación del nivel de consecución de los objetivos propuestos.

**6.2. Listado de indicadores**

La evaluación de Centro está formada por el conjunto de encuestas de satisfacción que elabora la Comisión de Calidad. Estos cuestionarios se llevan a cabo en todos los ámbitos de la comunidad educativa, conforme a lo establecido en el Plan de Calidad en la Gestión. Se entiende por *indicador* al conjunto de mediciones sistemáticas que intenta abarcar todos los aspectos del funcionamiento de una institución. Cada indicador tiene un *estándar de calidad* o valoración mínima aceptable. Estos indicadores son el elemento clave para la fase de control del sistema de gestión de calidad (PD**C**A).

A continuación, se presentan los indicadores que se han descrito y su relación con los procesos (Tabla 2). El número total de indicadores empleados en el Centro es de 105, de los cuales 68 se extraen de las encuestas (véase web del Centro\_pestaña Calidad\_Evaluación del Centro-Encuestas <https://www.benarabi.org/?page_id=8433>).

Tabla 2. Indicadores IES Ben Arabí

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso | | Código | Descripción | Nº | Código | Descripción | Fuente |
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | PE. 1. PLANIFICACIÓN DEL CURSO | PE.1.1. | Organigrama y órganos del centro | 1 | PE. 1.1/1 | Profs: evaluación del ED planes de mejora e innovación | EC03.10 |
| PE1.1. | Funcionamiento de claustro | 2 | PE. 1.1/2 | PAS: Valora al ED | EC05.01-04 |
|  |  | 3 | PE. 1.1/3 | PAS: Valora la capacidad de liderazgo del ED | EC05.05-13 |
|  |  | 4 | PE. 1.1/4 | PAS: participa en el centro | EC06.01-05 |
|  |  | 5 | PE.1.1/1 | Evaluación del ED por el CE |  |
|  |  | 6 | PE.1.1/1 | Evaluación del ED por el alumnado |  |
|  |  | 7 | PE.1.1/1 | Evaluación del ED por las familias |  |
|  |  | 8 | PE.1.1/1 | Autoevaluación del ED |  |
|  |  | 9 | PE.1.1/1 | Horas de trabajo en casa profesorado: dedicación de trabajo en casa por el profesorado |  |
|  |  | 10 | PE. 1.1/5 | Profs: desarrollo de reuniones | EC04.02 |
|  |  | 11 | PE. 1.1/6 | Profs: participa en el Centro | EC04.09-10 |
|  |  | 12 | PE. 1.1/7 | Profs: desarrollo reuniones de claustro | EC04.01 |
|  |  | 13 | PE. 1.1/8 | Profs. valoran al ED: participación en el claustro | EC03.01 |
|  |  | 14 | PE. 1.1/9 | Profs: información por el ED | EC03.02 |
|  |  | 15 | PE. 1.1/10 | Profs: atención, disponibilidad e implicación por el ED | EC03.05-06-07 |
|  |  | 16 | PE. 1.1/11 | Profs: Valora la capacidad de liderazgo del ED | EC03.08-09 |
|  |  | 17 | PE. 1.1/12 | Profs: valora la transparencia del ED | EC.03.15 |
| PE.1.2. | Grupos y horarios | 18 | PE. 1.2/1 | Profs: cuadrante de aulas | EC04.06 |
| PE.1.3. | PGA |  |  |  |  |
| PE.1.4. | Información al profesorado |  |  |  |  |
|  | Recepción del nuevo profesorado | 19 | PE. 1.4/1 | Profesores: Procedimientos de acogida adecuados | EC03.03 |
|  | Incorporaciones a mitad de curso |  | PE. 1.4/1 |  |  |
|  | Comunicar entre profesorado |  | PE. 1.4/1 |  |  |
| PE.1.5. | Calendario y temporalización | 20 | PE. 1.5/1 | Profesores: Horarios según criterios aprobados | EC03.13 |
|  |  | 21 | PE. 1.5/2 | Profs: utilidad calendarios | EC04.03 |
| PE.1.6. | Normativa | 22 | PE. 1.6/1 | Profs: ED cumple con la normativa | EC03.16 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PE. 2. PROGRAMAS, PLANES Y PROYECTOS | PE.2.1. | Revisión y elaboración del PEC | 23 | PE. 2.1/1 | Profs: El ED es coherente con los objetivos del centro | EC03.17 |
| PE.2.2. | Selección y planificación de los PPP. del centro |  | PE. 2.1/1 |  |  |
| PE.2.3. | Gestión de los PPP. del centro |  | PE. 2.1/1 |  |  |
| PE.2.4. | Evaluación de los PPP. del centro | 24 | PE. 2.4/1 | Profs: conocimientos objetivos de Centro | EC04.22 |
|  |  |  | 25 | PE. 2.4/2 | Profs: valoración de programas del centro | EC04.24 |
|  |  |  | 26 | PE. 2.4/3 | Profs: Valoración de la propuesta de formación | EC04.23 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PE. 3. GESTIÓN DE CALIDAD | PE.3.1. | Planificación estratégica | 27 | PE. 3.1/1 | Profs: utilidad del Manual de Procedimientos | EC04.08 |
|  |  | 28 | PE. 3.1/2 | Profs: valoración documentación interna en el aula virtual | EC04.07 |
|  |  | 29 | PE. 3.1/3 | Profs: Valoración de la Carta de Servicios | EC04.31 |
|  |  | 30 | PE. 3.1/4 | Familia: Carta de servicios | EC.01.19 |
|  |  | 31 | PE. 3.1/5 | Alumnos: Carta de servicios | EC.02.18 |
|  |  | 32 | PE. 3.1/6 | Profs: valora a la Resp. de Calidad | EC04.17 |
| PE.3.2. | Gestión de datos y encuestas | 33 | PE. 3.2/1 | Familia: Valoración encuestas | EC.01.22 |
|  |  | 34 | PE. 3.2/2 | Alumnos: Valoración encuestas | EC.02.22 |
|  |  | 35 | PE. 3.2/3 | Profs: Valoración de las encuestas | EC04.32 |
|  |  | 36 | PE. 3.2/4 | PAS: Valoración de las encuestas | EC06.12 |
|  |  | 37 | PE. 3.2/5 | Profs: utilidad informe de evaluación de la práctica docente | EC04.30 |
|  |  | 38 | PE. 3.2/6 | Profs: valoración de la Comisión del Calidad | EC04.35 |
|  |  |  | PE. 3.2/7 | Familia: NOTA GLOBAL encuesta 01 |  |
|  |  |  | PE. 3.2/8 | Alumnos: NOTA GLOBAL encuesta 02 |  |
|  |  |  | PE. 3.2/9 | Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 03 Evaluación del ED |  |
|  |  |  | PE.3.2/10 | Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 04 Evaluación del centro |  |
|  |  |  | PE.3.2/11 | PAS: NOTA GLOBAL encuesta 05 Evaluación del ED |  |
|  |  |  | PE.3.2/12 | PAS: NOTA GLOBAL encuesta 06 Evaluación del centro |  |
| PE.3.3. | Evaluación de procesos y autoevaluación |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| PE.3.4. | Control de indicadores |  |  |  |  |
| PE.3.5. | Planes de mejora |  |  |  |  |
| PE.3.6. | Gestión documental | 39 | PE.3.6 | Prof: Efectividad comunicación de Calidad con el profesorado |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| PROCESOS OPERATIVOS | PO. 1. PRÁCTICA DOCENTE | PO.1.1. | Desarrollo y seguimiento de las programaciones |  |  |  |  |
| PO.1.1.1. | Actividades ordinarias en el aula. | 40 |  |  |  |
| PO.1.1.2. | Guardias. | 41 | PO.1.1.2/1 | Profs: valora las guardias | EC04.04-05 |
|  |  |  |  | Máximo de horas perdidas por cualquier grupo |  |
| PO.1.2. | Atención a la diversidad |  |  |  |  |
| PO.1.2.1. | PTI |  | PO.1.2 |  |  |
| PO. 1.3. | Actividades Complementarias | 42 | PO. 1.3/1 | Profs: valoración actividades complementarias | EC04.21 |
|  |  | 43 | PO. 1.3/2 | Familia: valoración de las actividades complementarias | EC.01.23 |
|  |  | 44 | PO. 1.3/3 | Alumnos: valoración de las actividades complementarias | EC.02.23 |
|  |  | 45 | PO. 1.3/4 | Profs: valora al Jefe de Act. Complementarias | EC04.15 |
| PO .1.4. | Evaluación del alumnado | 46 | PE.2 | Autoevaluación de la PD |  |
|  |  | 47 | PE.2 | Evaluación de la PD por el alumnado |  |
|  |  | 48 | PE.2 | Calificaciones alumnos |  |
|  |  | 49 | PE.2 | Valoración del bilingüismo por el alumnado |  |
|  |  | 50 | PE.2 | Valoración del bilingüismo por las familias |  |
|  |  | 51 | PE.2 | Implicación del profesorado |  |
|  |  | 52 | PE.2 | Valoración de los recursos empleados (digital, streaming, etc.) |  |
|  |  | 53 | PE.2 | % suspensos por materia |  |
|  |  | 54 | PE.2 | % suspensos curso |  |
| PO. 1.5. | Evaluación de la práctica docente | 55 | PO.1.5 | % sesiones programadas y finalmente no realizadas | I1 |
|  |  | 56 | PO.1.5 | % contenidos programados y finalmente no impartidos | I2 |
|  |  | 57 | PO.1.5 | % de alumnos suspensos en relación con la media | I3 |
|  |  | 58 | PO.1.5 | Nota media de todos los alumnos por asignatura | I4 |
|  |  | 59 | PO.1.5 | Nota media de cada asignatura con respecto a las media del resto de asignaturas en las pruebas externas realizadas en el Centro | I5 |
|  |  | 60 | PO.1.5 | Nota media de cada asignatura con respecto a la misma asignatura en la Región en las pruebas externas | I6 |
|  |  | 61 | PO.1.5 | Número total de asignaturas suspensas por cada alumno en un grupo en los resultados de cada evaluación | I7 |
|  |  | 62 | PO.1.5 | % de asignaturas que suspenden más del 50% de alumnos en cada grupo respecto al porcentaje total en el nivel | I8 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | PO. 2.1. | Coordinación con otras etapas |  | PO.2.1. |  |  |
| PO. 2. TUTORÍA Y ORIENTACIÓN | PO. 2.2. | Acción tutorial | 63 | PO.2.2. | Evaluación de las tutorías |  |
| PO. 2.3 | Coordinación del equipo docente |  | PO.2.3. |  |  |
| PO. 2.4. | Orientación académica y profesional | 64 | PO. 2.4/1 | Profs: valoración Dpto Orientación (orientadora) | EC04.12 |
|  |  | 65 | PO.2.4/1 | Familias: Valoración de la labor del Dpto de Orientación y PTSC |  |
|  |  | 66 | PO.2.4/2 | Profs: valoración Dpto Orientación (PT) | EC04.13 |
|  |  | 67 | PO.2.4./3 | Profs: valoración de la profesora de Servicios a la Comunidad | EC04.14 |
| PO. 2.5. | Absentismo |  | PO.2.5 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PO. 3. CONVIVENCIA | PO. 3. | Convivencia | 68 | PO.3.1./1 | Familia: valoración de la convivencia | EC.01.16-17 |
| PO. 3.1. | Difusión y aplicación de las normas de convivencia | 69 | PO.3.1/2 | Prof: ED fomenta clima escolar de convivencia | EC 03.14 |
|  |  | 70 | PO.3.1/3 | Profs: valoración de la convivencia del centro | EC04.28-29 |
|  |  | 71 | PO.3.1/4 | Alumnos: valoración de la convivencia | EC.02.14-16 |
|  |  | 72 | PO.3.1/5 | PAS: Valoración de la convivencia | EC06.06-07 |
| PO. 3.2. | Prevención y resolución de conflictos | 73 | PO.3.2. | Proporción de faltas leves |  |
|  |  | 74 | PO.3.2. | Acumulación de sanciones primer trimestre |  |
|  |  | 75 | PO.3.2. | Acumulación de sanciones segundo trimestre |  |
|  |  | 76 | PO.3.2. | Proporción de faltas graves |  |
|  |  | 77 | PO.3.2. | Proporción faltas muy graves |  |
|  |  | 78 | PO.3.2. | Reincidentes en convivencia |  |
|  |  | 79 | PO.3.2. | Cantidad de privaciones derecho asistencia |  |
|  |  | 80 | PO.3.2. | Cantidad de alumnos privados de derecho de asistencia |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PO. 4. INFORMACIÓN AL ALUMNADO Y FAMILIAS | PO. 4.1. | Proceso de admisión del alumnado |  | PO.4.1. |  |  |
| PO. 4.2. | Acogida del alumnado |  | PO.4.2. |  |  |
| PO. 4.3. | Información y comunicación al alumnado | 81 | PO. 4.3/1 | Alumnos: valoración de la información y atención del centro | EC.02.01-07 |
|  |  | 82 | PO. 4.3/2 | Alumnos: valoración de la calidad y transparencia educativa | EC.02.18-22 |
|  |  | 83 | PO. 4.3/3 | Alumnos: valoración de la Semana Cultural | EC.02.24 |
|  |  | 84 | PO.4.3. | valoración del AMPA por las familias profesorado |  |
|  |  | 85 | PO. 4.3/4 | Profs: valoración de la web | EC03.04 |
|  |  | 86 | PO. 4.3/5 | Alumnos: valoración de la web | EC.02.02 |
|  |  | 87 | PO. 4.3/6 | Alumnos: valoración del corresponsal juvenil | EC.02.24 |
|  |  |  |  |  |  |
| PO. 4.4. | Atención, información y comunicación a las familias | 88 | PO. 4.4/1 | Familia: valoración del profesorado y orientadores | EC.01.11-15 |
|  |  | 89 | PO. 4.4/2 | Familia: valoración de la calidad y transparencia educativa | EC.01.18-22 |
|  |  | 90 | PO. 4.4/3 | Familia: valoración de la web | EC.01.02 |
|  |  | 91 | PO. 4.4/4 | Familia: valoración del registro de comunicación | EC.01.06-10 |
|  |  | 92 | PO. 4.4/5 | Familia: valoración de la información y atención del centro | EC.01.01-05 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PO. 5. TÍTULOS Y CERTIFICADOS | PO. 5.1. | EBAU |  | PO.5.1 |  |  |
| PO. 5.2. | BACHIBAC |  | PO.5.2 |  |  |
| PO. 5.3. | Certificaciones lingüísticas |  | PO.5.3 |  |  |
| PO. 5.4. | Obtención de resultados |  | PO.5.4 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| PROCESOS DE APOYO | PA. 1. PLANIFICACIÓN DEL CURSO | PA. 1.1. | Recepción del nuevo personal |  | PA.1.1 |  |  |
| PA .1.2. | Formación del personal |  | PA.1.2 |  |  |
| PA. 1.3. | Gestión y control de las tareas del personal |  | PA.1.3 |  |  |
| PA .1.4. | Planes de evacuación y autoprotección |  | PA.1.4 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PA. 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA | PA. 2.1. | Gestión administrativa |  | PA.2.1 |  |  |
| PA. 2.2. | Gestión económica y de recursos | 93 | PA. 2.2/1 | Profs: valoración del RMI | EC04.16 |
|  |  | 94 | PA. 2.2/2 | Profs: valoración del coordinador de sección bilingüe | EC04.18 |
|  |  | 95 | PA. 2.2/3 | Profs: valoración de la coordinadora de Bachibac | EC04.19 |
|  |  | 96 | PA. 2.2/4 | Profs: valoración del Personal no docente | EC04.20 |
|  |  |  |  |  |  |
| PA. 2.3. | Gestión de espacios e infraestructuras | 97 | PA.2.3 | Prof: Mantenimiento y conservación del edificio |  |
|  |  | 98 | PA.2.3 | Prof: Percepción general de limpieza |  |
|  |  | 99 | PA. 2.3/1 | Profs: valoración de las instalaciones y recursos del centro | EC04.11-25-26-27 |
|  |  | 100 | PA. 2.3/2 | Alumnos: valoración de servicios, instalaciones y recursos | EC.02.26-27 |
|  |  | 101 | PA. 2.3/3 | Familia: valoración de servicios, instalaciones y recursos | EC.01.24-25 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PA. 3. RELACIONES EXTERNAS | PA. 3.1. | Proyección del centro | 102 | PA. 3.1/1 | Profs: valoración general del centro | EC04.33 |
|  |  | 103 | PA. 3.1/2 | PAS: Valoración del centro | EC06.08-11 |
| PA. 3.2. | Establecimiento y gestión de alianzas y convenios |  | PA.3.2 |  |  |
| PA. 3.3. | Información y comunicación a la sociedad |  | PA.3.3 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| PA. 4. SERVICIOS | PA. 4.1. | Becas y ayudas. |  | PA.4.1 |  |  |
| PA. 4.2. | Servicio de apoyo educativo domiciliario |  | PA.4.2 |  |  |
| PA. 4.3. | Recursos | 104 | PA. 4.3/1 | Profs: valora la administración eficaz de recursos del ED | EC.03.11-12 |
| PA. 4.3.1 | Libros de texto | 105 | PA.4.3.1/1 | Alumnos: valoración del banco de libros | EC.02.25 |
| PA. 4.3.2 | Préstamo de dispositivos digitales |  | PA.4.3.2 |  |  |

**6.3. Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos especifica cómo se realizan todos los procesos habituales que se llevan a cabo en el Centro. Es fundamental para la planificación y desarrollo del sistema **PD**CA. La actualización del Manual se presenta de manera pública a través de la web del Centro\_pestaña Calidad\_Manual de Procedimientos. En el transcurso del presente curso académico, la Comisión de Calidad intentará desarrollar la mayor parte de los procedimientos pendientes.

|  |
| --- |
| [MANUAL DE PROCEDIMIENTOS](https://www.benarabi.org/?page_id=8183) **PROCESOS ESTRATÉGICOS**  PE.1. PLANIFICACIÓN DEL CURSO   * + PE. 1.1. Organigrama y órganos del centro   + [PE .1.2. Grupos y horarios](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/10/PE.1.PLANIFICACION-CURSO-pe.1.2.docx)   + [PE. 1.3. PGA.](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/10/PE.-1.-PLANIFICACION-CURSO-pe.1.3.docx)   + PE .1.4. Información al profesorado   + [PE. 1.5. Calendario y temporalización](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/10/PE.1.PLANIFICACION-CURSO-pe.1.5.docx)   + PE .1.6. Normativa   PE.2. PROGRAMAS, PLANES Y PROYECTOS   * + PE.  2.1. Revisión y elaboración del PEC   + PE.  2.2. Selección y planificación de los PPP. del centro   + PE.  2.3. Gestión de los PPP. del centro   + PE.  2.4. Evaluación de los PPP. del centro   PE.3. GESTIÓN DE CALIDAD   * + PE.  3.1. Planificación estratégica   + PE.  3.2. Gestión de datos y encuestas   + PE.  3.3. Evaluación de procesos y autoevaluación   + PE.  3.4. Control de indicadores   + PE.  3.5. Planes de mejora   + PE.  3.6. Gestión documental   **PROCESOS OPERATIVOS**  PO.1. PRÁCTICA DOCENTE   * + [PO. 1.1. Desarrollo de la práctica docente](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-1.-1.-DESARROLLO-DE-LA-PRACTICA-DOCENTE-1.docx)   + [PO .1.2. Atención a la diversidad](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-1.2.-ATENCION-A-LA-DIVERSIDAD.docx)   + [PO. 1.3. Actividades Complementarias](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.1.-3.-ACTIVIDADES-COMPLEMENTARIAS-po.-1.3..docx)   + [PO .1.4. Evaluación del alumnado](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.1.-4.-EVALUACION-DEL-ALUMNADO.docx)   + [PO. 1.5. Evaluación de la práctica docente](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO1.5.-EVALUACION-PROCESO-DE-ENSENANZA-Y-PRACTICA-DOCENTE.docx)   PO.2. TUTORÍA Y ORIENTACIÓN   * + PO.  2.1. Acción tutorial   + PO.  2.2. Coordinación del equipo docente   + PO.  2.3. Orientación académica y profesional   + PO.  2.4. Absentismo   + PO.  2.5. Coordinación con otras etapas   PO.3. CONVIVENCIA   * + [PO.  3.1. Aplicación de las normas de convivencia](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-3.-APLICACION-DE-LAS-NORMAS-DE-CONVIVENCIA-po.3.1..docx)   + PO.  3.2. Prevención y resolución de conflictos   PO.4. INFORMACIÓN AL ALUMNADO Y FAMILIAS   * + [PO.  4.1. Proceso de admisión del alumnado](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-4.-ADMISION-DEL-ALUMNADO-po.-4.1..docx)   + [PO.  4.2. Acogida del alumnado](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-4.-ACOGIDA-DEL-ALUMNADO-po.-4.2..docx)   + [PO.  4.3. Información y comunicación al alumnado](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-4.-INFORMACION-Y-COMUNICACION-AL-ALUMNADO-po-4.3..docx)   + [PO.  4.4. Atención, información y comunicación a las familias](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-4.-ATENCION-INFORMACION-Y-COMUNICACION-A-LAS-FAMILIAS-po.-4.4..docx)   + [PO.  4.5. Boletines de calificación](https://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2021/03/PO.-4.-BOLETINES-DE-CALIFICACIONES-TRIMESTRALES-po.-4.5..docx)   PO.5. TÍTULOS Y CERTIFICADOS   * + PO.  5.1. EBAU.   + PO.  5.2. BACHIBAC   + PO.  5.3. Certificaciones lingüísticas   + PO.  5.4. Obtención de resultados   **PROCESOS DE APOYO**  PA.1. PLANIFICACIÓN DEL CURSO   * + PA. 1.1. Recepción del nuevo personal   + PA .1.2. Formación del personal   + PA. 1.3. Gestión y control de las tareas del personal   + PA .1.4. Planes de evacuación y autoprotección   PA.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA   * + PA.  2.1. Gestión administrativa   + PA.  2.2. Gestión económica y de recursos   + PA.  2.3. Gestión de espacios e infraestructuras   PA.3. RELACIONES EXTERNAS   * + PA.  3.1. Proyección del centro   + PA.  3.2. Establecimiento y gestión de alianzas y convenios   + PA.  3.3. Información y comunicación a la sociedad   PA.4. SERVICIOS   * + PA.  4.1. Becas y ayudas   + PA.  4.2. Servicio de apoyo educativo domiciliario   + PA.  4.3. Recursos   + PA.  4.3.1. Libros de texto   + PA.  4.3.2. Préstamo de dispositivos digitales |

**6.4. Carta de Servicios**

La Carta de Servicios es el documento en el que se informa al ciudadano de los compromisos de calidad que ofrece el Centro educativo. En la misma Carta se presentan las formas de participación y los derechos de los ciudadanos, entre otros aspectos. Tiene una estructura establecida por la Comunidad Autónoma, común a todos los organismos públicos. La parte más destacada son los servicios y compromisos a los que la institución se compromete. Un apartado a destacar es la relación limitada de indicadores cuyos estándares de calidad se pretenden conseguir.

En este curso se va a intentar crear el tríptico que resume los principales apartados de la Carta de Servicios del Centro.

**6.5. Plan Anual de Auditorías**

Se trata de un plan de acción en el cual se documenta qué procedimiento seguirá un auditor para validar que un centro cumple con las regulaciones de cumplimiento. El marco debe explicar los objetivos de la auditoría, su alcance y su línea de tiempo. Durante este curso académico, el IES Ben Arabí no se va a someter a ningún programa de auditoría.