



# PLAN DE CALIDAD 2021-2022



Justificación	2
I. Organización	3
II. Planificación y desarrollo	5
1. Análisis DAFO	5
2. Plan de Actuación Anual	6
3. Manual de Procedimientos	6
III. Evaluación y control	7
1. Percepción de calidad del servicio: la Evaluación de Centro	8
2. Indicadores	9
3. Auditorías	9
4. Autoevaluación CAF	10
IV. Actuación	10
1. Incidencias	10
2. Planes de Mejora	11
3. Memoria Final	14
V. Plan de comunicación	14
Anexo I: Mapa de procesos	15
Anexo II: Procedimientos particulares de la Evaluación de Centro	16



## Justificación

La sociedad actual se encuentra inmersa en un proceso de cambio constante que exige nuevas estrategias para adaptar el escenario educativo a las demandas del alumnado y sus familias. En concreto, los centros educativos públicos son sensibles a esas transformaciones y deben adaptarse a las necesidades de la sociedad bajo los principios de eficacia, eficiencia, control de la gestión y de los resultados, búsqueda de la transparencia y participación de la sociedad.

La ley educativa actual (LOE, modificada por la LOMLOE) establece que entre las competencias de la Dirección de los centros educativos se encuentra impulsar planes para la consecución de los fines del Proyecto Educativo, así como las evaluaciones intermedias del Centro (art. 132).

Otras de las competencias esenciales que indica la ley educativa es que corresponde al Consejo Escolar analizar y valorar el funcionamiento general del centro y los resultados de las evaluaciones internas y externas, elaborar propuestas sobre el funcionamiento del centro y la mejora de la calidad de la gestión (art. 127). Asimismo, se promoverán las acciones destinadas a fomentar la calidad de los centros docentes. Estas acciones parten de una consideración integral del centro y la realización de acciones de calidad está sometida a rendición de cuentas por el centro docente (art. 122 bis).

Para lograr el Plan de Calidad en el IES Ben Arabí, se ha implantado un sistema de gestión de calidad inspirado en el modelo *Common Assessment Framework* (CAF), con la finalidad de presentar lo que queremos ser, también conocido como la visión del Centro (Fig. 1).



Fig. 1. Misión, Visión y Valores del IES Ben Arabí



Este sistema de gestión de calidad parte de la planificación, desarrollo, control y adaptación (PDCA) de los objetivos del Centro para ser un referente organizativo coordinado entre los diferentes agentes que participan en la institución. Para ello, debe ser analizado y evaluado por docentes, familias, alumnado, personal no docente, etc., con el fin de adecuar su funcionamiento a las diferentes propuestas de mejora y actuar conforme a un Plan de Calidad (Fig. 2)

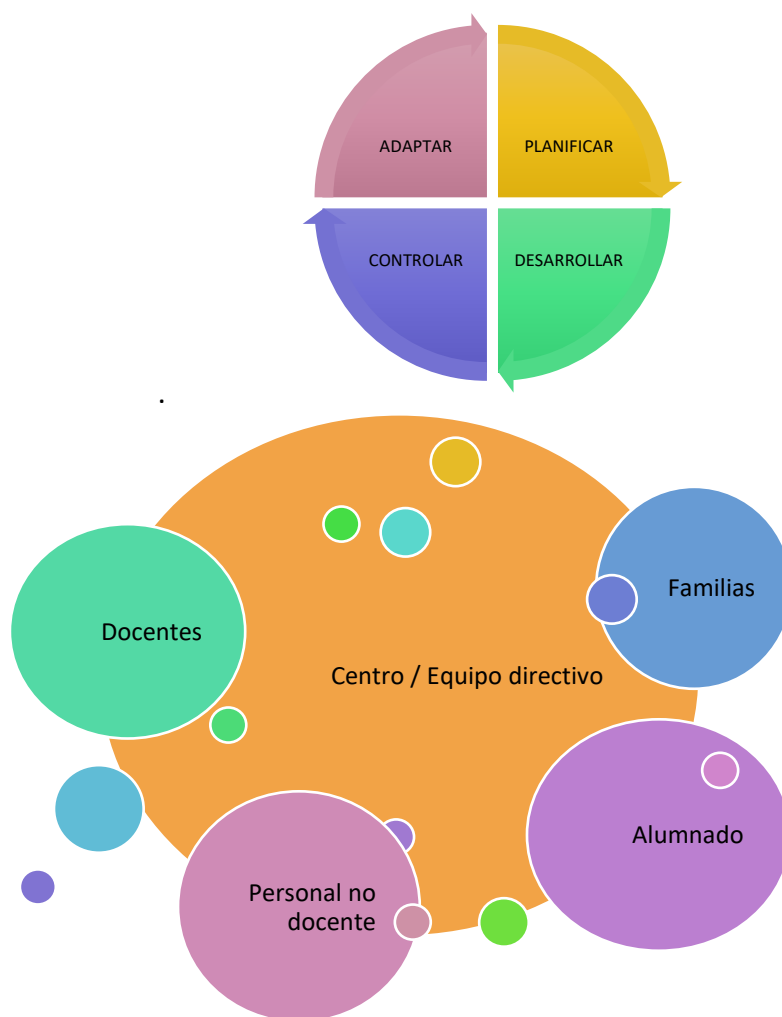


Fig. 2. Gestión de Calidad PDCA

## I. Organización

El Centro cuenta con una Comisión de Calidad constituida por la Responsable de Calidad (M<sup>a</sup> Carmen Pérez Almagro, que ejerce la función de Presidenta y de Secretaria), el Equipo Directivo (Manuel Díaz Segura -Director-, M<sup>a</sup> Isabel Salinas Gil -Jefa de Estudios-, José Antonio Mateo Marín -Jefe de Estudios Adjunto-, Elena González Criado -Jefa de Estudios Adjunta- y Rosa M<sup>a</sup> Gutiérrez Aranda -Secretaria-), dos docentes Jefes de Departamento (Ricardo Conte Sánchez y José Carlos Garrido García) y la Profesora de Servicios a la Comunidad (Inmaculada Castejón Gómez). Las funciones que desempeña la Comisión son:



- 1) Diseñar y revisar el Mapa de Procesos del Centro
- 2) Decidir la estructura de los procesos
- 3) Decidir la Evaluación del Centro de cada curso, por delegación del Consejo Escolar
- 4) Revisar anualmente la lista de indicadores, por delegación del Consejo Escolar
- 5) Estudiar y proponer acciones de mejora o, en su caso, desestimar, las reclamaciones, quejas, incumplimientos e indicadores que queden por debajo de su estándar de calidad
- 6) Organizar la autoevaluación CAF y hacer la propuesta de Plan de Mejora
- 7) Organizar, como Equipo de Trabajo de la Carta de Servicios (ETCAS) y su revisión
- 8) Elaborar y, en su caso, modificar el Plan Anual de Auditorías, por delegación del Consejo Escolar
- 9) Analizar y opinar sobre cualquier aspecto relacionado con el sistema de calidad.

En caso de que se trate una incidencia relacionada con un miembro de la Comisión que forme parte de ésta a título nominal, la Presidenta le pedirá que abandone la Comisión hasta la solución de la incidencia.

Las funciones de la Responsable de Calidad y de la Dirección en relación con el sistema de calidad se detallan en el Manual de Procedimientos del Centro. A fin de disponer de un acceso ágil a todos los aspectos del sistema de calidad, contaremos con el Cuadro de Mando que integre:

- Seguimiento de las actuaciones recogidas en el plan de actuación anual
- Listado de indicadores con registro de las mediciones
- Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Listado de incidencias de calidad con registro de las acciones de mejora adoptadas y de su seguimiento

El detalle de cada paso del proceso PDCA podría representarse gráficamente mediante el siguiente flujograma (Fig. 3):

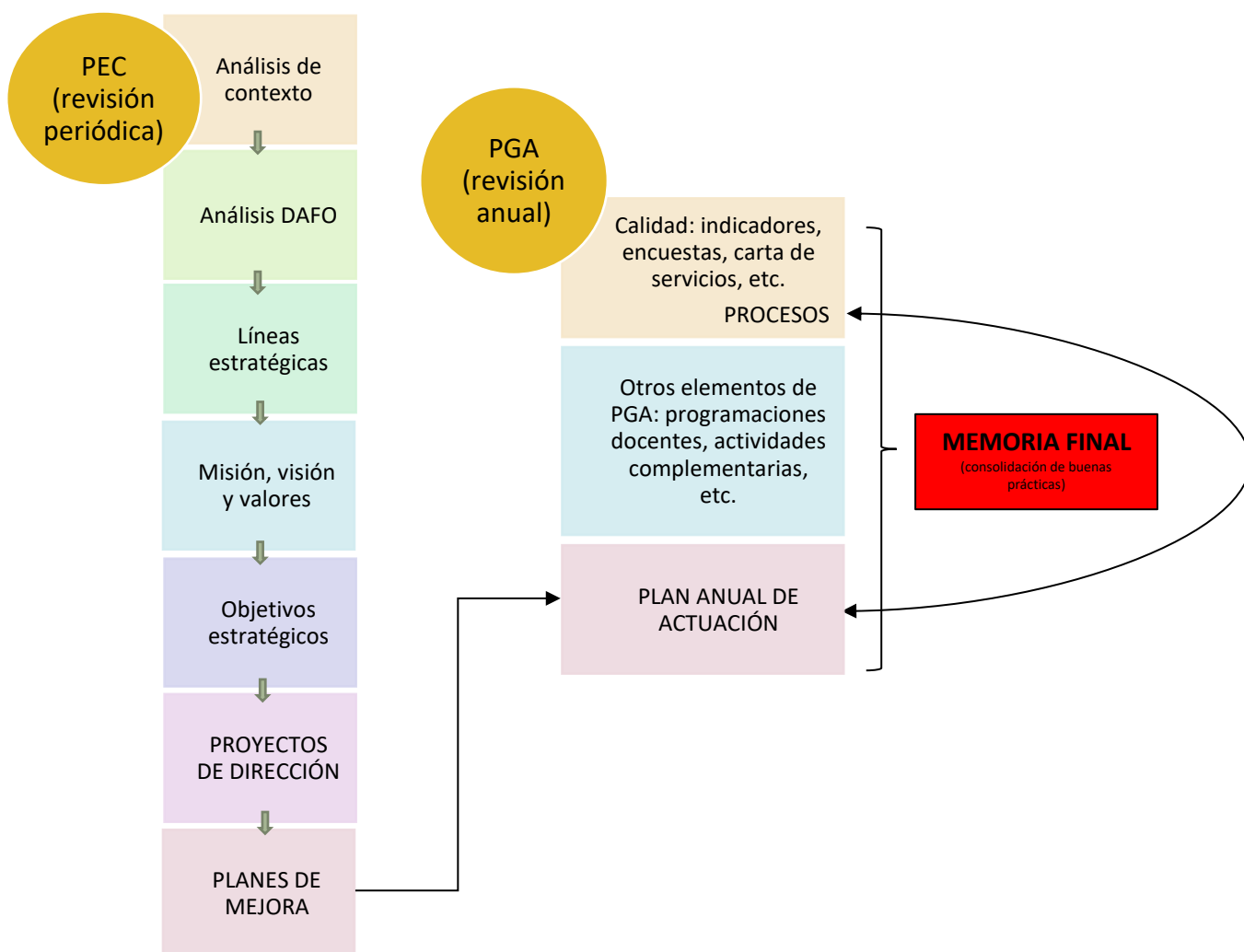


Fig. 3. Proceso PDCA

Finalmente, antes de pasar a la planificación, indicar que la aprobación de las modificaciones de la Carta de Servicios corresponde al Consejo Escolar.

## II. Planificación y desarrollo

### 1. Análisis DAFO

El Proyecto Educativo del Centro es analizado a través de la matriz debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) para extraer las líneas estratégicas del Centro. El Equipo Directivo impulsa la elaboración de planes de mejora para cada línea estratégica, salvo las que consistan en mantener medidas concretas.

Amenazas		Oportunidades	
A1	La gratuidad de los conciertos de la etapa de Bachillerato en los centros privados podría suponer un descenso de alumnos	O1	Entorno socioeconómico favorable del centro que repercute en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la convivencia
A2	Posibilidad de fracaso escolar entre los alumnos de familias con menos recursos	O2	La ubicación del centro es una oportunidad para difundir nuestros bachilleratos y mantener la demanda de alumnado



A3	Exigencias hacia el profesorado por parte de familias que delegan su responsabilidad educativa	O3	Disposición de instalaciones e infraestructuras en buenas condiciones, equipadas y modernas
A4	Descenso en la inversión por parte de la administración educativa		
A5	Falta de espacios para ampliar o crear nuevas instalaciones		
<b>Fortalezas</b>		<b>Debilidades</b>	
F1	Buena imagen del centro y reconocimiento positivo de las actividades que desarrolla	D1	Diferentes grados de exigencia y criterios de calificación entre los docentes
F2	Programas educativos consolidados (PHI, Bilingüe/Bachibac)	D2	Algunos docentes necesitan mayor adaptación al nuevo escenario educativo para motivar e interesar al alumnado
F3	Elevado número de alumnos motivados (algunos premiados o becados) y abiertos al empleo de nuevas tecnologías	D3	Baja participación de familias y estudiantes en las actividades del centro
F4	Comunidad educativa comprometida con la institución	D4	Ausencia de un plan de formación y escasez de formación específica para el profesorado
F5	Liderazgo e implicación del Equipo Directivo con la comunidad educativa	D5	Escasez en la implantación de la calidad en el centro
F6	Profesorado dispuesto a participar en actividades de formación		

## 2. Plan de Actuación Anual

Durante cada curso académico, el Equipo directivo elabora una propuesta de Plan de Actuación Anual en donde recoge y planifica las actuaciones previstas, indicando quien es el responsable y el plazo de presentación:

- Planes de Mejora vigentes
- Memoria Final del curso anterior
- Proyecto de Dirección

Los objetivos anuales del Centro se establecen en los Planes de Mejora y en el Proyecto de Dirección para el curso correspondiente.

El Consejo Escolar debe aprobar el Plan de Actuación Anual, como parte integrante de la PGA. El Consejo delega en el Equipo directivo la modificación del Plan por actuaciones de nuevos planes de mejora y por mejoras propuestas por incidencias.

## 3. Manual de Procedimientos

Toda esta planificación debe ayudar en el desarrollo de las actividades diarias. Para ello, se disponen de las siguientes herramientas:

- a) Una carta mental con el Mapa de Procesos donde se integren todas las actuaciones que se deben sistematizar. Los procesos clave están directamente relacionados con la visión del Centro (Anexo I).



- b) El desarrollo de cada proceso: propietario, procesos relacionados, finalidad, responsable, agentes, temporalidad, desarrollo, documentos, registros y documentación externa.

Al tratarse de una concreción de la actuación del Centro, el Manual de Procedimientos es competencia del Equipo directivo. La Comisión de Coordinación Pedagógica puede decidir la regularización de cualquier procedimiento en el Proyecto Educativo.

A continuación, se describe la normalización de los procesos y los procedimientos:

- Se establecen tres categorías de procesos:
  - o Procesos estratégicos (PE)
  - o Procesos operativos (PO)
  - o Procesos de apoyo (PA)
- La *propiedad* de todos los procesos es Dirección, siendo la encargada de autorizar la modificación del proceso, con el visto bueno de la Responsable de Calidad
- El Manual de Procedimientos está a disposición del profesorado en la web del Centro, pestaña de Calidad. En él se indican los pasos y procesos que debe seguir el profesorado
- Se intentará que los documentos del Centro lleven los siguientes encabezados:
  - o Encabezado: *IES Ben Arabí*
  - o Pie: Dirección del Centro, teléfono, fax, web del centro y correo electrónico en formato Arial 10 pt
  - o El resto de información y documentos está en vías de ser normalizada y codificada por la Comisión de Calidad

El Manual de Procedimientos indica qué documentos deben estar registrados y sus condiciones. La sistematización de las actuaciones previstas tiene como objetivos:

- Garantizar cada paso del proceso y desarrollar en orden las actuaciones de cada agente implicado
- Ser transparentes
- Adaptarse a todo el personal del centro
- Mejorar la prestación de los servicios, fundamentalmente, la práctica docente, tutoría y orientación.

### III. Evaluación y control

La evaluación es una herramienta ideal para someter a las organizaciones a un proceso de autorrevisión, posibilitando que se dirijan a los objetivos marcados. Para realizar esta evaluación se tienen en cuenta las valoraciones de percepción de calidad del servicio, indicadores, auditorías y autoevaluación CAF.



## 1. Percepción de calidad del servicio: la Evaluación de Centro

Durante los meses de septiembre y octubre de cada curso, la Comisión de Calidad elabora, por delegación del Consejo Escolar, el Plan Anual de Evaluación de Centro en el que se recoge:

- Evaluaciones concretas que se llevan a cabo (qué evaluar y por quién) intentando respetar la periodicidad establecida (Tabla 1)
- Ítems de cada cuestionario
- Calendario de evaluaciones, análisis y valoraciones. Las evaluaciones posibles son las siguientes:

Tabla 1. El Plan Anual se integrará en la PGA

EVALUADO	EVALUADOR(ES)	PERIODICIDAD
Equipo directivo	Profesorado	Anual
	Personal no docente	Anual
	Consejo Escolar	Anual
Centro	Alumnado	Anual
	Familias	Anual
	Personal no docente	Anual
	Profesorado	Anual
Tutorías	Familias y alumnado	Anual
	Profesorado	Anual
Departamentos	Profesorado	Anual
Práctica docente	Profesorado (autoevaluación)	Anual
	Alumnado	Anual

Las evaluaciones se llevan a cabo entre febrero y mayo. Todas son anónimas y censales. Se eliminan aquellos cuestionarios que tengan una valoración global que se separen 3 o más puntos de la media, siempre que técnicamente sea viable y los evaluadores sean más de diez. El personal que lleve menos de tres meses de servicio efectivo en el Centro no participa en las encuestas, así como el alumnado que haya cometido una falta muy grave durante el curso o que no haya aprobado ninguna materia en la última evaluación.

La Comisión de Calidad vuelca los datos de las distintas evaluaciones y realiza los correspondientes análisis. Estos análisis se publican conforme se realizan en la página web del Centro, apartado de Calidad. En el caso de las evaluaciones de tutorías y práctica docente, se ha de garantizar la confidencialidad de los resultados individuales, por lo que la información será entregada solamente al interesado. Los departamentos que lo soliciten podrán disponer también de la media de los resultados de todos sus componentes. En el Anexo II se establecen procedimientos particulares. Para calcular el resultado global, se hace la media de todas las evaluaciones en base 10. Cualquier propuesta de encuesta que afecte al Centro debe ser autorizada por el Equipo directivo.





## 2. Indicadores

La mayoría de los subprocesos tienen relacionado uno o más indicadores para medir el grado de consecución del objetivo propuesto. Todos llevan aparejado un estándar de calidad que, como Centro, nos comprometemos a alcanzar, además de una marca de excelencia por encima de la cual no se tendrán en cuenta las tendencias negativas.

La modificación del listado de indicadores corresponde a la Comisión de Calidad, por delegación del Consejo Escolar. En caso de duda, para el establecimiento o eliminación de un indicador se podrá tener en cuenta su presencia y relevancia en la autoevaluación, la existencia de más indicadores en el proceso o subproceso y la complejidad de la medición.

Para el establecimiento del estándar de calidad de un nuevo indicador se seguirán los siguientes criterios:

- Si existe medición, se coge la cifra menor entre la menor de las dos últimas mediciones y el 10% por debajo de la última medición.
- Si no existe medición y es de percepción, el estándar será el 7 sobre 10, ya que se considera que corresponde a una valoración mínimamente exigente.
- Si no existe medición y no es de percepción, no se establecerá el indicador hasta tener una medición.
- Aunque la Responsable de Calidad pueda proponer o bien modificar un estándar de calidad de acuerdo con estos criterios, será la Comisión de Calidad quien tenga la última palabra.

Cada indicador tiene un *límite* necesario para valorar la importancia de la variación de las distintas mediciones. Este límite será 10 en escala 0 a 10, 100 en porcentajes o un 25% por encima de la mayor de las tres últimas mediciones. Estos datos se revisan en junio.

La Comisión de Calidad propone como *claves* a aquellos indicadores que considere que están directamente relacionados con la visión de nuestro Centro. La marca de excelencia de estos indicadores claves supone el logro de las aspiraciones de la visión del Centro. Finalmente, la aprobación de las metas de los indicadores claves corresponde al Consejo Escolar, con el informe favorable del Claustro. Los Proyectos de Dirección presentados por los candidatos a este puesto deben comprometerse a alcanzar o acercarse a las marcas de excelencia de los indicadores claves.

## 3. Auditorías

La Responsable de Calidad realizará las auditorías internas decididas por la Comisión de Calidad, por delegación del Consejo Escolar, cuando el Centro esté preparado para ello. Mientras que la Comisión de Calidad analizará los informes de todas las auditorías realizadas y podrá proponer mejoras en forma de incidencias o de planes de mejora.



#### 4. Autoevaluación CAF

Cada dos años el Equipo directivo organizará una autoevaluación de los criterios del modelo de calidad CAF con la finalidad de identificar nuevas evidencias, calificar cada subcriterio y elaborar un plan de mejoras.

### IV. Actuación

La evaluación y su análisis aportan medidas tendentes a corregir los aspectos que cualquier medición haya revelado como débiles.

#### 1. Incidencias

A lo largo del curso, la Comisión de Calidad analiza y diseña acciones de mejora para las diferentes incidencias de calidad:

- Indicadores que obtengan un resultado por debajo del estándar de calidad establecido o con tendencia negativa
- Incumplimiento del desarrollo previsto de cualquier procedimiento, por el personal docente y no docente a través de un correo electrónico al centro
- Quejas o reclamaciones de cualquier miembro de la comunidad educativa mediante el formulario del Centro (ubicado en la página web).

Se prioriza la atención a una incidencia por tendencia negativa si la medición se acerca a su estándar de calidad o si se trata de un indicador clave. Las acciones de mejoras llevan aparejado un seguimiento programado para comprobar que han servido para mejorar. Se elabora un registro con todas las quejas y notificaciones de incumplimientos y se da respuesta al interesado, por vía escrita, en el plazo establecido en la Tabla 2 y 3. El registro estará a disposición del Consejo Escolar.

Tabla 2.- Plazos de respuesta

Plazos	Recibí	Respuesta
Quejas/reclamaciones	5 días lectivos	7 días lectivos desde recibí
Incumplimientos	5 días lectivos	No procede
Sugerencias	5 días lectivos (sólo si se hacen mediante formulario web)	20 días lectivos desde recibí

Tabla 3. Correspondencia entre días lectivos y naturales

Lectivos	Naturales
5	7
7	10
20	30

Se entiende por *respuesta* cuando la notificación de que la queja o la sugerencia se ha estudiado en algún órgano (comisión) o se ha trasladado al departamento correspondiente.



## 2. Planes de Mejora

El Plan de Mejora es el conjunto de actuaciones decididas en torno a un objetivo común y relacionadas con alguna línea estratégica o algún objetivo del Proyecto de Dirección. Dependiendo del alcance de cada plan, Dirección decide qué órgano o comisión del Centro es el encargado de elaborarlo. En todos los casos, es informado por la Comisión de Coordinación Pedagógica y aprobado por el Equipo directivo (Tabla 4).

Si el plan de mejora no está relacionado con ninguna línea estratégica u objetivo del Proyecto de Dirección, se necesita de la unanimidad de los miembros del Equipo directivo para su aprobación. Todo plan de mejora debe establecer objetivos mensurables y temporizados, que se incorporen al plan de actuación anual.

Tabla 4. Plan de Mejora IES Ben Arabí derivado de la evaluación del centro en el curso 2020/21

DOCENCIA - ÉXITO ESCOLAR					
Mantener el alto nivel académico del alumnado					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Unificar las herramientas/plataformas a usar por todo el profesorado				
2	Unificar la estructura de los cursos del Aula XXI por parte de todo el profesorado				
3	Acompañar cada actuación que se haga del procedimiento establecido en el Manual de Procedimientos				
4	Aumentar el número de sesiones dedicadas en las tutorías a la orientación académica de los alumnos (fundamentalmente en 4º ESO y 2º Bachillerato)				
5	Potenciar la coordinación entre el Departamento de Inglés y el Departamento de Francés a través de actuaciones conjuntas				
INFORMACIÓN – COMUNICACIÓN- ATENCIÓN FAMILIAS					
Mejorar la información, comunicación y atención con las familias aumentando canales					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Aumentar el número de circulares e información a familias por email frente a otros canales, ya que es el mejor valorado				
2	Simplificar el documento sobre nuestros canales de información (Mirador, Aula XXI, etc.) para mejorar su entendimiento				
3	Aumentar el número de reuniones que realizan los tutores con las familias (al menos una por trimestre)				



4	Elaborar documentos resumen de todas las reuniones que se lleven a cabo				
5	Implementar en la web un TABLÓN DE ANUNCIOS para alumnos y familias (donde se incluirá todas las circulares, etc.)				
6	Difundir el formulario de QSF en todas las reuniones con alumnos y familias				
Mejorar la difusión de los programas y proyectos del centro ampliando los canales					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Implementar una nueva sección en web/blog para SELE				
2	Implementar una nueva sección en web/blog para PHI				
3	Implementar una nueva sección en web/blog para Bachillerato de Artes				
4	Elaborar y difundir díptico de Carta de Servicios (tutorías, reuniones, tablon de anuncios...)				
<b>CONVIVENCIA – VALORES</b>					
Llevar un seguimiento de la evolución de las situaciones de conflicto					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Dinamizar las funciones y actuaciones de la Comisión de Convivencia				
2	Redactar normas de aula sencillas y claras				
3	Redactar normas sencillas y claras sobre el uso de los teléfonos móviles				
Mantener el notable grado de limpieza del centro (inculcar el respeto al cuidado de las instalaciones como un valor)					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Instalar más puntos de separación de residuos en pasillos y patios				
2	Poner en marcha una campaña de separación de residuos al comienzo del curso				
<b>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>					
Atender a la diversidad en el aula					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Mejorar el seguimiento de los PTIS de los alumnos				
2	Difusión de los programas del centro en las aulas				
<b>ORGANIZACIÓN - FUNCIONAMIENTO CENTRO – INSTALACIONES – RECURSOS</b>					
Mejorar la organización y funcionamiento del centro					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA



1	Dinamizar los órganos colegiados como herramientas de análisis				
2	Cubrir 1ª y 7ª horas por el equipo directivo				
3	Analizar la atención a las familias por parte de Secretaría				
4	Cumplimentar a diario a primera hora de la mañana el parte de faltas de la sala de profesores				
5	Solicitar formación del profesorado en el centro sobre el uso de medios digitales				
6	Aumentar el horario de atención a padres por la tarde (2 horas)				
Implicar a toda la comunidad educativa en el funcionamiento del centro, fundamentalmente a los alumnos					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Crear equipos de trabajos organizados por tareas (difusión, Semana Cultural, Actividades complementarias,) para aumentar la implicación en la vida del centro (CACE)				
2	Implicar al PAS en las actividades del centro, como mínimo, un representante				
3	Digitalizar el horario de ocupación de: aulas libres, biblioteca y aulas informática				
4	Dar a conocer al Corresponsal Juvenil a través de nuevos canales difusión: Twitter, Instagram, Facebook como medio de implicar a los alumnos, así como en reuniones, tutorías, tabloneros de anuncios, etc.				
Mejorar las instalaciones y recursos del centro					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Arreglar las pistas deportivas exteriores				
2	Colocar un tablón de anuncios para el PAS con calendarios, actividades, etc.				
3	Implementar una hoja de registro de uso en las aulas de informática				
<b>CALIDAD</b>					
Mejorar formación equipo de calidad					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Solicitar un curso de formación para el equipo de calidad				
Implantar una cultura de calidad					
Nº	Propuesta de Mejora	Quién	Cuándo	Recursos	Nº PAA
1	Simplificar y agilizar los procesos actuales del centro ("burocracia") con impresos unificados, editables, etc.				



2	Elaborar una Tabla de plazos que incluya fechas de las actuaciones a realizar por el profesorado, ED, JE, etc.				
3	Elaborar un apartado de “Repositorio de Documentos” en drive				
4	Adaptar el cuestionario de evaluación del centro a los diferentes perfiles del PAS				
5	Modificar en las encuestas añadiendo siempre la opción de NO CONOZCO, NO LO HE USADO, etc.				

### 3. Memoria Final

Al finalizar el curso el Equipo directivo elabora una Memoria Final donde se compilan todos los aspectos del Centro, las mediciones de los indicadores relacionados, un análisis y las propuestas de mejora.

La Memoria Final incorpora el listado de consolidación de buenas prácticas. Las actuaciones que el Equipo directivo recibe se sistematizan en los procesos, al recibir los insumos de la Responsable de Calidad.

### V. Plan de comunicación

La comunidad educativa tendrá a su disposición información sobre el sistema de calidad mediante los siguientes canales y actuaciones:

- sección de la web dedicada a calidad
- glosario con los términos de calidad disponible en la web
- tríptico de la Carta de Servicios
- cartel con la Misión, Visión y Valores en el vestíbulo del Centro
- charla de recepción del nuevo profesorado
- reuniones individuales con el nuevo profesorado de la Responsable de Calidad, como profesora guía, y con el personal no docente (administrativos y ordenanzas)
- charla de Dirección a las familias previa a la reunión inicial con los tutores (explicación de objetivos y Carta de Servicios)
- información permanente y sobre modificaciones de la Carta de Servicios (Tabla 5).

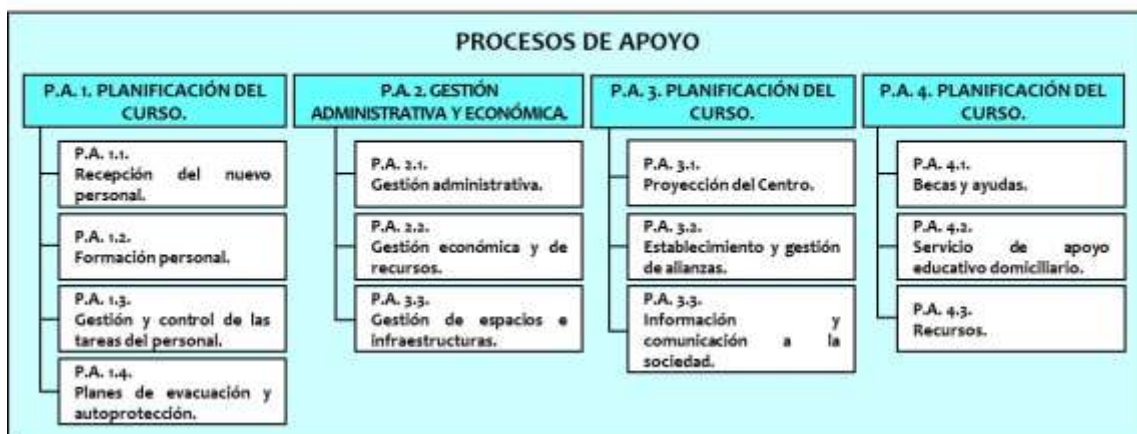
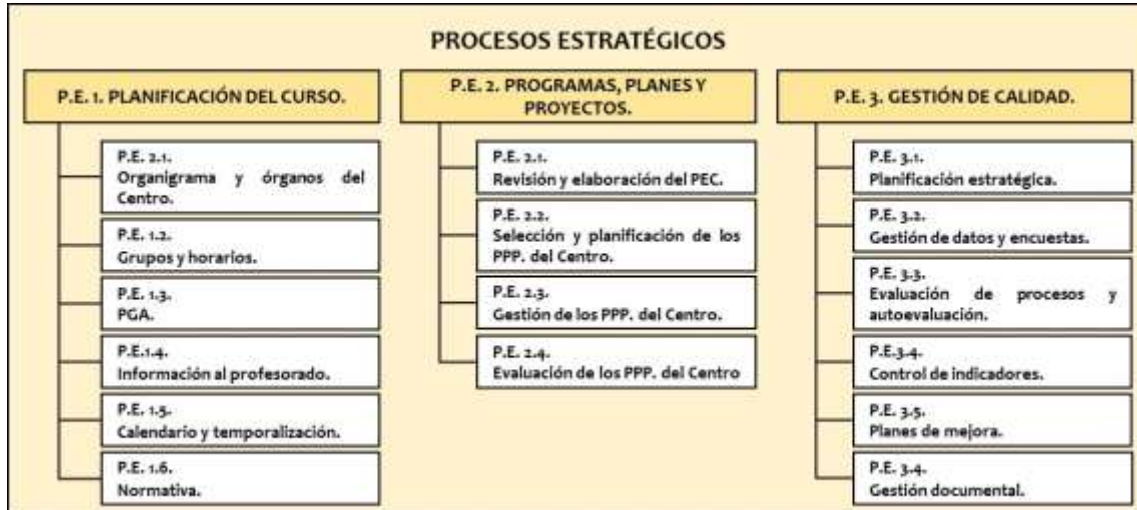
Tabla 5. Carta de Servicios

Carta de Servicios		
	Permanente	Modificaciones
<b>Docentes</b>	Charla de recepción del nuevo profesorado	Claustro
<b>Personal no docente</b>	Responsable de Calidad a nuevo personal	-
<b>Familias</b>	Charla previa a reunión con tutores	Correo electrónico
<b>Alumnado</b>	Agenda y primera Junta de delegados	Junta de delegados



Como mecanismos de control de la efectividad de esta información, se disponen de ítems en las encuestas de satisfacción de profesorado, PAS, alumnado y familias.

## Anexo I: Mapa de procesos





## **Anexo II: Procedimientos particulares de la Evaluación de Centro**

Para los análisis de respuestas se emplea la escala Likert con valores comprendidos entre 1 y 5 (totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; de acuerdo; totalmente de acuerdo), cuyo resultado se traduce a base 10. En respuestas sí / no, los resultados también se traducen a 10 (ver los resultados de los análisis de las encuestas en web del Centro, pestaña de Calidad).

### **a) Evaluación del centro**

La evaluación de los servicios generales del Centro es realizada tanto por familias, alumnos como docentes. Cada colectivo valora: los órganos de coordinación, la organización, la práctica docente, líneas del centro, instalaciones y recursos, etc. Los ítems que solicitan los aspectos que mejor y que peor funcionan en el centro son analizados, pero no entran en la valoración numérica.

### **b) Evaluación del Equipo directivo**

Los docentes y PAS valoran al Equipo directivo, por lo que los seis miembros del ED no participan.

### **c) Evaluación de las tutorías**

Esta evaluación es de especial complejidad porque se han de intentar analizar conjuntamente las respuestas tanto de familias y alumnos, como del profesorado. Aunque los cuestionarios son anónimos, se ha de consignar el grupo y programa al que van referidos. Los resultados individualizados sólo se entregan al interesado. Finalmente, para la valoración que haga el Centro sólo se utilizan los resultados globales.

### **d) Evaluación de los departamentos**

Los cuestionarios son anónimos, pero se ha de consignar el departamento al que pertenecen. Estos resultados sólo se entregan al jefe del departamento concreto. En la valoración que haga el Centro sólo se emplean resultados globales.

### **e) Evaluación de la práctica docente**

Consta de dos partes:

- una autoevaluación anónima de todo el profesorado de la que se obtienen unos datos globales
- una evaluación por parte del alumnado de cada uno de sus profesores, de la que se consiguen resultados individuales (que sólo se les entrega a los propios interesados) y globales. Otras particularidades:
  - o ningún alumno evalúa dos veces al mismo profesor, aunque le imparta más de una materia





- se obtienen medias de cada ítem por ciclos (primer ciclo de la ESO / segundo ciclo de la ESO y Bachillerato)
- la calificación global de un ítem en el Centro se obtiene con la media de cada profesor, independientemente del número de alumnos o grupos que haya evaluado a cada docente
- el último ítem, sobre la percepción de utilidad de la propia evaluación no cuenta ni para el resultado de los docentes ni para el global
- quedan fuera del objeto de la evaluación:
  - la profesora de servicios a la comunidad (PTSC)
  - los profesores sustituidos y sus sustitutos si, a juicio de la Comisión de Calidad, no han estado suficiente tiempo como para poder ser valorados
  - el profesorado de desdobles y de apoyo.

No se considera una evaluación conjunta, dado que necesariamente los ítems son muy distintos, aunque, ocasionalmente, se puedan comparar ítems similares. Esta se realiza tras la evaluación del Equipo directivo por parte del profesorado.