



**Región de Murcia**  
**Consejería de Educación y**  
**Formación Profesional**

**Plan de Gestión de Calidad**

Curso 2025/2026

Centro educativo: IES BEN ARABÍ

Código de centro: 30011776

Localidad: Cartagena



# **Consejería de Educación y**

# **Formación Profesional**

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

**Curso: 2025-26**

**Centro: IES BEN ARABÍ**

**Localidad: Cartagena**



ÍNDICE	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. PLAN ANUAL DE EVALUACIÓN DEL CENTRO .....	2
3. LISTADO DE INDICADORES .....	4
4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	12
5. CARTA DE SERVICIOS.....	14
6. PLAN ANUAL DE AUDITORIAS.....	14



## 1. INTRODUCCIÓN

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, la relación de los Procesos habituales que recogen el funcionamiento diario de la institución, la Carta de Servicios y el plan anual de auditorías.

Desde el pasado curso académico, toda la difusión sobre cuestiones de Calidad, además de realizarse desde la página web del centro (*Documentos Institucionales, Calidad, Transparencia y Blog de Calidad*), podrá realizarse a través de las redes sociales (Instagram) que gestiona el Departamento de Actividades Complementarias. La finalidad es llegar a todos los grupos de interés.

## 2. PLAN ANUAL DE EVALUACIÓN DEL 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 **grupos de interés** que forman la comunidad educativa. Para ello, **entre** los meses de **marzo y abril** 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 2025-26 se va a proceder a la evaluación en el Centro 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 práctica docente por el alumnado
- 10) Autoevaluación de la práctica docente
- 11) Evaluación de los Departamentos
- 12) Evaluación de las tutorías
- 13) Agentes externos

Las encuestas serán realizadas entre los meses de marzo y abril, excepto las que realizan los agentes externos en el transcurso del curso académico.

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

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

**Tabla 1. Instrumento de medición empleado**

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 (PDCA).

Los objetivos del Plan Anual de Evaluación del Centro están en la base de las propuestas recogidas en la Memoria Anual del curso 2024-25. 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.



### 3. 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 (PDCA).

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 141, de los cuales 99 se extraen de las encuestas (véase web del Centro\_pestaña Calidad\_Evaluación del Centro-Cuadro de mando)

Tabla 2. Indicadores IES Ben Arabí

INDICADORES IES BEN ARABÍ						
Proceso	Código	Descripción	Nº	Código	Descripción indicadores	Fuente
PROCESOS ESTRATÉGICOS						
PE. 1. PLANIFICACIÓN DEL CURSO	PE. 1.1.	Organigrama y órganos del centro	1	PE. 1.1/1	Prof.: 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	EC.07.01
			6	PE.1.1/1	evaluación del ED por el alumnado	EC.02.04
			7	PE.1.1/1	evaluación del ED por las familias	EC.01.07
			8	PE.1.1/1	autoevaluación del ED	EC
			9	PE.1.1/1	Horas de trabajo en casa profesorado: dedicación de trabajo en casa por el profesorado	EC.11.17
			10	PE.1.1/1	Profs: valoración Dpto.	EC.11.
			11	PE. 1.1/5	Profs: desarrollo de reuniones	EC04.02, EC.11.
			12	PE. 1.1/6	Profs: participa en el Centro	EC04.09-10
			13	PE. 1.1/7	Profs: desarrollo reuniones de claustro	EC04.01



			14	PE. 1.1/8	Profs. valoran al ED: participación en el claustro	EC03.01
			15	PE. 1.1/9	Profs: información por el ED	EC03.02
			16	PE. 1.1/10	Profs: atención, disponibilidad e implicación por el ED	EC03.05-06-07
			17	PE. 1.1/11	Profs: Valora la capacidad de liderazgo del ED	EC03.08-09
			18	PE. 1.1/12	Profs: valora la transparencia del ED	EC.03.15
	PE .1.2.	Grupos y horarios	19	PE. 1.2/1	Profs: cuadrante de aulas	EC04.06
	PE. 1.3.	PGA.				
	PE .1.4.	Información al profesorado				
		Recepción del nuevo profesorado	21	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	22	PE. 1.5/1	Profesores: Horarios según criterios aprobados	EC03.13
			23	PE. 1.5/2	Profs: utilidad calendarios	EC04.03
	PE .1.6.	Normativa	24	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	25	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	26	PE. 2.4/1	Profs: conocimientos objetivos de Centro	EC04.22
			27	PE. 2.4/2	Profs: valoración de programas del centro	EC04.24
			28	PE. 2.4/3	Profs: Valoración de la propuesta de formación	EC04.23
PE. 3. GESTIÓN DE CALIDAD	PE. 3.1.	Planificación estratégica	29	PE. 3.1/1	Profs: utilidad del Manual de Procedimientos	EC04.08
			30	PE. 3.1/2	Profs: valoración documentación interna en el aula virtual	EC04.07
			31	PE. 3.1/3	Profs: Valoración de la Carta de Servicios	EC04.31



		32	PE. 3.1/4	Familia: Carta de servicios	EC.01.19
		33	PE. 3.1/5	Alumnos: Carta de servicios	EC.02.18
		34	PE. 3.1/6	Profs: valora a la Resp. de Calidad	EC04.17
PE. 3.2.	Gestión de datos y encuestas	35	PE. 3.2/1	Familia: Valoración encuestas	EC.01.22
		36	PE. 3.2/2	Alumnos: Valoración encuestas	EC.02.22
		37	PE. 3.2/3	Profs: Valoración de las encuestas	EC04.32
		38	PE. 3.2/4	PAS: Valoración de las encuestas	EC06.12
		39	PE. 3.2/5	Profs: utilidad informe de evaluación de la práctica docente	EC04.30
		40	PE. 3.2/6	Profs: valoración de la Comisión de Calidad	EC04.35
		41	PE. 3.2/7	Familia: NOTA GLOBAL encuesta 01	
		42	PE. 3.2/8	Alumnos: NOTA GLOBAL encuesta 02	
		43	PE. 3.2/9	Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 03 Evaluación del ED	
		44	PE. 3.2/10	Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 04 Evaluación del centro	
		45	PE. 3.2/11	PAS: NOTA GLOBAL encuesta 05 Evaluación del ED	
		46	PE. 3.2/12	PAS: NOTA GLOBAL encuesta 06 Evaluación del centro	
		47	PE. 3.2/13	CE: NOTA GLOBAL encuesta 07 evaluación ED	
		48	PE. 3.2/14	CE: NOTA GLOBAL encuesta 08 autoevaluación	
		49	PE. 3.2/15	Alumnos: NOTA GLOBAL encuesta 09 evaluación PD	
		50	PE. 3.2/16	Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 10 autoevaluación PD	
		51	PE. 3.2/17	Profesores: NOTA GLOBAL encuesta 11 evaluación Dpto	
		52	PE. 3.2/18	Alumnos/Familias: NOTA GLOBAL encuesta 12 tutoría	
		53	PE. 3.2/19	Agentes externos: NOTA GLOBAL encuesta 13 evaluación centro	
PE. 3.3.	Evaluación de procesos y autoevaluación	54	PE.3.3/1	Profs: explica desviaciones significativas	



	PE. 3.4.	Control de indicadores	55	PE.3.4	Seguimiento indicadores Calidad	
	PE. 3.5.	Planes de mejora	56	PE.3.5	Cumplimiento plan anual	
	PE. 3.6.	Gestión documental	57	PE.3.6	Prof: Efectividad comunicación de Calidad con el profesorado	EC.04.34
PROCESOS OPERATIVOS						
PO. 1. PRÁCTICA DOCENTE	PO. 1.1.	Desarrollo y seguimiento de las programaciones	58	P.O.1.1	Profs: autoevaluación PD	
	PO. 1.1.1.	Actividades ordinarias en el aula.	59	PO.1.1.1	Profs: valoración PD	
	PO. 1.1.2.	Guardias.	60	PO. 1.1.2/1	Profs: valora las guardias	EC04.04-05
			61		Máximo de horas perdidas por cualquier grupo	
	PO. 1.2.	Atención a la diversidad				
	PO. 1.2.1.	PTI	62	PO.1.2	Profs: valoración PTI	
	PO. 1.3.	Actividades Complementarias	63	PO. 1.3/1	Profs: valoración actividades complementarias	EC04.21, EC.11.14
			64	PO. 1.3/2	Familia: valoración de las actividades complementarias	EC.01.23
			65	PO. 1.3/3	Alumnos: valoración de las actividades complementarias	EC.02.23
			66	PO. 1.3/4	Profs: valora al Jefe de Act. Complementarias	EC04.15
	PO. 1.4.	Evaluación del alumnado	67	PO.1.4/1	Evaluación de la PD	EC.10.01-23
			68	PO.1.4/2	Evaluación de la PD por el alumnado	EC.09.01-10
			69	P.O.1.4/3	Calificaciones alumnos	
			70	PO.1.4/4	valoración del bilingüismo por el alumnado	EC.02.12
			71	PO.1.4/5	valoración del bilingüismo por las familias	EC.01.14
			72	PO.1.4/6	implicación del profesorado	EC.02-09
			73	PO.1.4/7	valoración de los recursos empleados (digital, streaming, etc.)	





			74	PO.1.4/8	% suspensos por materia	
			75	PO.1.4/9	% suspensos curso	
			76	PO.1.4/10	% alumnos de aprobados con *	
			77	PO.1.4/11	% alumnos con * que siguen y terminan el nivel de ESO	
			78	PO.1.4/12	% alumnos con * que estudian Ciclos Formativos	
	PO. 1.5.	Evaluación de la práctica docente	79	PO.1.5	% sesiones programadas y finalmente no realizadas	11
			80	PO.1.5	% contenidos programados y finalmente no impartidos	12
			81	PO.1.5	% de alumnos suspensos en relación con la media	13
			82	PO.1.5	Nota media de todos los alumnos por asignatura	14
			83	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	15
			84	PO.1.5	Nota media de cada asignatura con respecto a la misma asignatura en la Región en las pruebas externas	16
			85	PO.1.5	Número total de asignaturas suspensas por cada alumno en un grupo en los resultados de cada evaluación	17
			86	PO.1.5	% de asignaturas que suspenden más del 50% de alumnos en cada grupo respecto al porcentaje total en el nivel	18
PO. 2. TUTORÍA Y ORIENTACIÓN	PO.2.1.	Coordinación con otras etapas		PO.2.1.	-	
	PO.2.2.	Acción tutorial	87	PO.2.2.	Evaluación de las tutorías	EC.01.04 y EC.12.01-08
	PO. 2.3	Coordinación del equipo docente		PO.2.3.	-	
	PO.2.4.	Orientación académica y profesional	88	PO. 2.4/1	Profs: valoración Dpto Orientación (orientadora)	EC.04.12
			89	PO.2.4/1	Familias: Valoración de la labor del Dpto de Orientación y PTSC	EC.01.15
			90	PO.2.4/2	Profs: valoración Dpto Orientación (PT)	EC.04.13
			91	PO.2.4./3	Profs: valoración de la profesora de Servicios a la Comunidad	EC.04.14



	PO.2.5.	Absentismo	92	PO.2.5/1	Índice de absentismo en ESO: expedientes	
			93	P.O.2.5/2	Índice de absentismo en ESO: meses	
			94	P.O.2.5/3	Porcentaje de alumnado con problemas de absentismo	
			95	P.O.2.5/4	Mejora en absentismo en ESO	
PO. 3. CONVIVENCIA	PO. 3.	Convivencia	96	PO.3.1/1	Familia: valoración de la convivencia	EC.01.16-17
	PO.3.1.	Difusión y aplicación de las normas de convivencia	97	PO.3.1/2	Prof: ED fomenta clima escolar de convivencia	EC 03.14
			98	PO.3.1/3	Profs: valoración de la convivencia del centro	EC04.28-29
			99	PO.3.1/4	Alumnos: valoración de la convivencia	EC.02.14-16
			100	PO.3.1/5	PAS: Valoración de la convivencia	EC06.06-07
	PO.3.2.	Prevención y resolución de conflictos	101	PO.3.2/1	Proporción de faltas leves	
			102	PO.3.2/2	Acumulación de sanciones primer trimestre	
			103	PO.3.2/3	Acumulación de sanciones segundo trimestre	
			104	PO.3.2/4	Proporción de faltas graves	
			105	PO.3.2/5	Proporción faltas muy graves	
			106	PO.3.2/6	Reincidentes en convivencia	
			107	PO.3.2/7	Cantidad de privaciones derecho asistencia	
			108	PO.3.2/8	Cantidad de alumnos privados de derecho de asistencia	
PO. 4. INFORMACIÓN AL ALUMNADO Y FAMILIAS	PO. 4.1.	Proceso de admisión del alumnado	109	PO.4.1.	Familia: satisfacción información admisión	
	PO. 4.2.	Acogida del alumnado	110	PO.4.2.	Alumno: información día de recepción	
	PO. 4.3.	Información y comunicación al alumnado	111	PO. 4.3/1	Alumnos: valoración de la información y atención del centro	EC.02.01-07
			112	PO. 4.3/2	Alumnos: valoración de la calidad y transparencia educativa	EC.02.18-22



			113	PO. 4.3/3	Alumnos: valoración de la Semana Cultural	EC.02.24
			114	PO.4.3.	valoración del AMPA por las familias profesorado	
			115	PO. 4.3/4	Profs: valoración de la web	EC03.04
			116	PO. 4.3/5	Alumnos: valoración de la web	EC.02.02
			117	PO. 4.3/6	Alumnos: valoración del corresponsal juvenil	EC.02.24
	PO. 4.4.	Atención, información y comunicación a las familias	118	PO. 4.4/1	Familia: valoración del profesorado y orientadores	EC.01.11-15
			119	PO. 4.4/2	Familia: valoración de la calidad y transparencia educativa	EC.01.18-22
			120	PO. 4.4/3	Familia: valoración de la web	EC.01.02
			121	PO. 4.4/4	Familia: valoración del registro de comunicación	EC.01.06-10
			122	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	123	PA.1.1	Prof: valoración proceso de acogida docente nuevo adecuado	
	PA. 1.2.	Formación del personal	124	PA.1.2	Prof: valora la formación y las líneas del centro	
	PA. 1.3.	Gestión y control de las tareas del personal	125	PA.1.3	Prof: valora gestión y control del ED	
	PA. 1.4.	Planes de evacuación y autoprotección	126	PA.1.4	Prof: valora tiempo en realizar evacuación del centro	
PA. 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PA. 2.1.	Gestión administrativa	127	PA.2.1	Proporción entre dinero disponible y asignación anual	



Y ECONÓMICA	PA. 2.2.	Gestión económica y de recursos	128	PA. 2.2/1	Profs: valoración del RMI	EC04.16
			129	PA. 2.2/2	Profs: valoración del coordinador de sección bilingüe	EC04.18
			130	PA. 2.2/3	Profs: valoración de la coordinadora de Bachibac	EC04.19
			131	PA. 2.2/4	Profs: valoración del Personal no docente	EC04.20
	PA. 2.3.	Gestión de espacios e infraestructuras	132	PA.2.3	Prof: Mantenimiento y conservación del edificio	EC.04.11, 25 y 27
			133	PA.2.3	Prof: Percepción general de limpieza	EC.04.27
			134	PA. 2.3/1	Profs: valoración de las instalaciones y recursos del centro	EC04.11-25-26-27
			135	PA. 2.3/2	Alumnos: valoración de servicios, instalaciones y recursos	EC.02.26-27
			136	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	137	PA. 3.1/1	Profs: valoración general del centro	EC04.33
			138	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	139	PA. 4.3/1	Profs: valora la administración eficaz de recursos del ED	EC.03.11-12
	PA. 4.3.1	Libros de texto.	140	PA. 4.3.1/1	Alumnos: valoración del banco de libros	EC.02.25
	PA. 4.3.2	Préstamo de dispositivos digitales.	141	PA.4.3.2	Alumnos: valoración préstamos dispositivos	



## 4. 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 PDCA. La actualización del Manual se presenta de manera pública a través de la web del Centro, en la pestaña de Calidad, apartado [Manual de Procedimientos](#). El Manual consta de los siguientes procedimientos:

### PROCESOS ESTRATÉGICOS

#### PE.1. PROCESOS DE DIRECCIÓN

- PE. 1.1. Organigrama y órganos del centro
- PE. 1.2. Grupos y horarios
- PE. 1.3. PGA.
- PE. 1.4. Información al profesorado
- PE. 1.5. Calendario y temporalización
- 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
- PO. 1.2. Atención a la diversidad
- PO. 1.3. Actividades Complementarias
- PO. 1.4. Evaluación del alumnado
- PO. 1.5. Evaluación de la práctica docente

#### PO.2. TUTORÍA Y ORIENTACIÓN

- PO. 2.1. Coordinación con otras etapas
- PO. 2.2. Coordinación del equipo docente
- PO. 2.3. Orientación académica y profesional
- PO. 2.4. Acción tutorial
- PO. 2.5. Absentismo



### PO.3. CONVIVENCIA

- PO. 3.1. Aplicación de las normas de convivencia
- PO. 3.2. Prevención y resolución de conflictos

### PO.4. INFORMACIÓN AL ALUMNADO Y FAMILIAS

- PO. 4.1. Proceso de admisión del alumnado
- PO. 4.2. Acogida del alumnado
- PO. 4.3. Información y comunicación al alumnado
- PO. 4.4. Atención, información y comunicación a las familias
- PO. 4.5. Boletines de calificación

### PO.5. TÍTULOS, CERTIFICACIONES Y PREMIOS

- PO. 5.1. EBAU
- PO. 5.2. BACHIBAC
- PO. 5.3. Premios Extraordinarios ESO y Bachillerato
- PO. 5.4. Certificaciones lingüísticas

## **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 seguimiento de las tareas del personal
- PA. 1.4. Prevención de Riesgos Laborales

### PA.2. GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA

- PA. 2.1. Gestión económica
- PA. 2.2. Inventario
- PA. 2.3. Mantenimiento y Conservación del Centro
- PA. 2.4. Uso de Instalaciones del Centro

### 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. 4.1.1. Becas para estudiantes que cursen estudios post obligatorios
  - PA. 4.1.2. Becas y ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo
  - PA. 4.1.3. Ayudas individualizadas de Transporte Escolar
- PA. 4.2. Servicio de Apoyo Educativo Domiciliario
- PA. 4.3. Reconocimiento médico del Personal Docente y PAS
- PA. 4.4. Biblioteca
- PA. 4.5. Banco de libros
- PA. 4.6. EDUBANC
- PA. 4.7. Préstamo de Medios Digitales



## **5. 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 difundir el tríptico que resume los apartados de la Carta de Servicios del centro. A su vez se va a facilitar el acceso a través de un QR y/o del correo electrónico a las encuestas dirigidas para los agentes externos que participan en el centro con el fin de que valoren el grado de satisfacción por la atención recibida al realizar una actividad o bien solicitar un servicio en el centro.

## **6. PLAN ANUAL DE AUDITORIAS**

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.

Este año, se procederá a auditar las actas de las sesiones de evaluación. En particular, que estén adecuadamente firmadas de forma digital.