

PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO

12. PLAN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN



HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	
	Vº EN CLAUSTRRO	APROBADO EN CONSEJO ESCOLAR
Versión inicial a partir del Proyecto de Dirección para el periodo 2021-2025 y el proyecto de Comisión Docente de Enrique Villa Garres	28/10/21	28/10/21

Índice

1. Introducción y justificación	3
2. Contextualización y análisis	5
3. Objetivos, actuaciones e indicadores de logro	6
4. Evaluación	10
5. Organización	11

1. Introducción y justificación

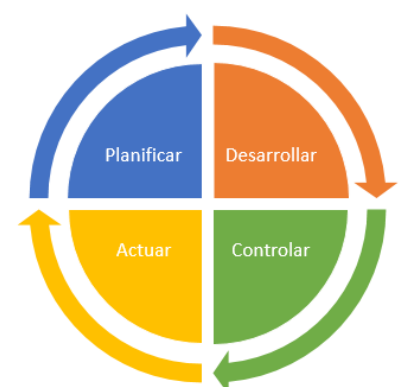
Actualmente, en las sociedades modernas se producen importantes cambios que implican la necesidad de mejorar la gestión de los centros docentes para dar respuesta a las demandas de conocimiento de la ciudadanía. Desde los instrumentos iniciales diseñados en este sentido por el *Plan Anual de Mejora en los Centros Docentes Públicos* de 1998 o el *Modelo Europeo de Gestión de Calidad*, adaptación del modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) hasta el *Marco Común de Evaluación* (CAF, Common Assessment Framework), de 2000, como Sistema de Gestión de Calidad (SGS) para el sector público europeo desarrollado por la Red Europea de Administraciones Públicas, hemos sido testigos de diversas iniciativas que establecen o se fundamentan en que los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad.

Estos principios vienen calando ya en el ámbito educativo y ha ido apareciendo la normativa que apoya e impulsa el desarrollo de este tipo de planes y programas. En primer lugar, la propia legislación vigente (LOE, LOMCE y LOMLOE) establece entre las competencias de los directores de los centros educativos “impulsar las evaluaciones internas del centro y colaborar en las evaluaciones externas y en la evaluación del profesorado” (artículo 132) o entre las competencias del Consejo Escolar “elaborar propuestas e informes sobre el funcionamiento general del centro y la mejora de la calidad de la gestión”, y “analizar y valorar el funcionamiento general del centro y los resultados de las evaluaciones internas y externas” (artículo 127). Además, se indica que “se promoverán acciones destinadas a fomentar la calidad de los centros docentes, presentando estos, una planificación estratégica que incluirá los objetivos perseguidos, los resultados que se pretenden obtener, la gestión que se ha de desarrollar, el marco temporal y la programación de actividades” (artículo 122 bis).

En este contexto son ya muchos centros educativos de la Región de Murcia que han incorporado el Sistema de Gestión de Calidad optando por la adopción de una orientación a procesos, inspirado en el modelo CAF.

El enfoque a procesos se define como la manera en que el centro diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a los receptores del proceso de enseñanza, siempre intentando mejorarlos.

Este sistema de gestión de calidad y la mejora continua de los procesos de gestión responde al ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar). Entre todas las ventajas y beneficios que la gestión por procesos aporta, destacan las siguientes:



- La identificación de los procesos clave ayuda a distribuir los recursos allí donde es más conveniente.
- Permite a la comunidad educativa entender mejor cuáles son sus actividades básicas, para quién las hace y cómo las hace.

Este Manual de Calidad describe de forma resumida la organización y las actuaciones empleadas por este IES para garantizar la mejora del servicio educativo, a partir de la gestión por procesos como vía hacia una Gestión de Excelencia o Calidad Total.

2. Contextualización y análisis

El IES D. Antonio Hellín Costa se incorporó en 2019 a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el modelo de excelencia CAF Educación, [Resolución 6405](#).

Desde entonces se han realizado dos seminarios temáticos CAF - Gestión por procesos I y II- de formación del profesorado del centro y dos evaluaciones del centro (profesorado, alumnado, familias y consejo escolar).

El mapa de procesos y el manual de procedimientos están avanzados, al igual que los cuadrantes de responsabilidades.

3. Objetivos, actuaciones e indicadores de logro

OC1. Elaborar el Plan de Calidad

Tareas		Indicadores de logro
-Constitución de la comisión de calidad y nombramiento del coordinador de la misma. -Elaboración y difusión del Plan de Calidad del centro.		I.OE31.3. Valoración de 1 a 10 del proceso de implantación del sistema de gestión de calidad CAF
Agentes	Temporalización	Recursos
Equipo Directivo, comisión de calidad y profesorado	Primera quincena de septiembre	Claustro inicial Actas y memoria final comisión de calidad Encuestas

OC2. Revisar el mapa de procesos y realizar el manual de procedimientos

Tareas		Indicadores de logro
-Revisión del actual mapa de procesos (estructura) y subprocesos realizados (plantilla), redistribuyendo y modificando en los casos que sea necesario -Creación de los subprocesos de calidad, incluyendo los relativos a quejas, sugerencias y reclamaciones para evaluar los propios subprocesos.		I.OE31.1. Porcentaje de documentos, procesos y subprocesos existentes que han sido revisados antes del 30 de Junio IC2.1 Fecha difusión del mapa de procesos y manual de procedimientos (Valor esperado < 30/11/2021) IC2.2 Porcentaje de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en menos de 5 días (Valor

<p>-Creación del manual de procedimientos (1.º trimestre) y revisión del mismo (junio)</p> <p>-Difusión del mapa de procesos y manual de procedimientos a la comunidad educativa.</p> <p>-Realización y difusión de un glosario de términos del sistema de gestión de calidad CAF.</p>		esperado >90%)
Agentes	Temporalización	Recursos
Comisión de calidad Profesorado	De septiembre a junio	Mapa de procesos, subprocesos, Google Docs, encuestas, página web.

OBJETIVO: OC3. Crear el cuadro de mando integral y de responsabilidades		
Tareas	Indicadores de logro	
<p>-Realización el cuadro de mando integral</p> <p>-Diseño los cuadros de responsabilidades del profesorado, tutor, jefatura de departamento (antes de octubre) y del resto de agentes (antes de junio)</p> <p>-Difusión de los cuadros de responsabilidades entre la comunidad educativa</p>	IC3.1 Fecha difusión del cuadro de responsabilidades del profesorado, tutor y jefe de departamento (Valor esperado < 31/10/2021)	
Agentes	Temporalización	Recursos
Equipo Directivo y comisión de calidad.	De septiembre a junio	Hojas de Cálculo de Google, encuestas, Google Docs, página web, correo electrónico

OBJETIVO: OC4. Actualizar las encuestas IPCS		
Tareas		Indicadores de logro
-Revisión de las encuestas realizadas en los cursos anteriores para adecuarlas a los indicadores de la autoevaluación CAF -Creación de nuevas encuestas para los grupos de interés -Incorporación de los resultados de las mismas al cuadro de mando integral. -Impulso de la evaluación interna del centro		I.OE32.1. Número de familias que completan la evaluación de centro (VE>130) {VP=78} I.OE32.2. Número de alumnos que completan la evaluación de centro (VE> 300) {VP=98} I.OE32.2. Número de profesores que completan la evaluación de centro (VE_A> 50) {VP=55} I.OE32.3. Fecha de publicación de los resultados de la evaluación de centro. (VE_A≤30 de junio)
Agentes	Temporalización	Recursos
Comisión de Calidad	De enero a junio	Formularios Google y Hojas de Cálculo de Google

OBJETIVO: OC5. Realizar las tareas necesarias para la publicación de la Carta de Servicios		
Tareas		Indicadores de logro
-Solicitud al CPR del seminario docente para avanzar en la gestión -Actualización del DAFO -Creación del grupo de trabajo para realizar la Carta de Servicios del centro y su solicitud de publicación. -Definición de “misión, visión y valores” del centro.		IC5.1. Fecha de difusión del DAFO. (Valor esperado≤30 de junio) IC5.2. Fecha solicitud Carta de Servicios (Valor esperado≤30 de junio) IC5.1. Fecha de difusión de “misión, visión y valores” del centro. (Valor esperado≤30 de junio)
Agentes	Temporalización	Recursos

Equipo Directivo, comisión de calidad y responsable formación centro	De septiembre a junio	Seminario temático de formación, CCP.
--	-----------------------	---------------------------------------

4. Evaluación

La evaluación constituye una herramienta idónea pues al someter a las organizaciones a un proceso de autorrevisión, se posibilita que éstas se orienten en la dirección que ellas mismas determinan para cumplir eficazmente los objetivos marcados. Para realizar esta evaluación nos valdremos de valoraciones de percepción de calidad del servicio y los indicadores marcados anteriormente.

4.1. Temporalización.

Evaluación inicial: para la redacción de este proyecto se ha realizado una evaluación inicial de la situación en que se encuentra la implantación del sistema de calidad en el IES. Antonio Hellín Costa. Las conclusiones de la misma aparecen descritas en el apartado 2 de este documento y servirán de partida para la evaluación final del proyecto.

Evaluación final: por las propias características del proyecto, de carácter anual, este deberá ser sometido a evaluación al final del curso académico, primeros días de julio.

4.2. Medios y recursos.

La evaluación final de los resultados de este proyecto se realizará en la memoria final, documento que, entre otros, analizará el grado de consecución de los objetivos propuestos según los indicadores que se han establecido más arriba. Para medir los resultados de los indicadores se usarán, entre otros, los siguientes recursos: actas, memoria de la comisión de calidad y encuestas.

5. Organización

COMISIÓN DE CALIDAD

Enrique Villa Garres (Coordinador de Calidad)

M^ª Carmen Marín Fernández (Directora)

Ernesto Segura Pérez (Jefe de estudios)

Isabel Mariana Ballesta López (Secretaria)

Gerardo Diego Fernández López

Marina Plazas Quiñonero

Adoración Abril Olmedo

LAS FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DE CALIDAD

- a) Redactar, en colaboración con la Comisión de Calidad y el Equipo Directivo, un Plan de Calidad que establezca, al menos, objetivos, tareas e indicadores para la evaluación
- b) Apoyar a la Dirección a definir, difundir y mantener los procesos y procedimientos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de calidad.
- c) Apoyar la implantación del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés en todos los niveles del centro.
- d) Apoyar la definición de objetivos estratégicos y operativos del centro con indicadores significativos.
- e) Promover que el personal del centro conozca los procesos del sistema de gestión de calidad.
- f) Promover el correcto desempeño de las funciones establecidas en los procesos, realizando las comprobaciones y auditorías que se establezcan.
- g) Coordinar la Comisión de Calidad, la realización de las autoevaluaciones, las evaluaciones externas, la elaboración de Planes de mejora, la realización de IPCS (índice de percepción de la calidad de los servicios) y la cumplimentación de los indicadores de Calidad.
- h) Redactar una memoria a final de curso que incluya, al menos, evaluación del grado de consecución de los objetivos establecidos y propuestas de mejora