



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## **PLAN DE CALIDAD**

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 1



# **PLAN DE CALIDAD**

**I.E.S. FELIPE II  
MAZARRÓN  
(MURCIA)**



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 2



## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- PRESENTACIÓN DEL CENTRO .....	7
3.- ORGANIZACIÓN DEL CENTRO .....	9
4.- RESPONSABLE DE CALIDAD Y EQUIPO DE CALIDAD .....	11
5.- ELECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD CAF EDUCACIÓN .....	12
6.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	15
7.- GESTIÓN POR PROCESOS: MAPA DE PROCESOS Y LISTADO .....	16
7.1. Mapa de procesos .....	17
7.2. Listado de procesos y procedimientos .....	17
8.- NORMAS BÁSICAS DE CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS .....	20
9.- PLAN DE EVALUACIÓN .....	21
9.1. IPCS (Encuestas de satisfacción) .....	22
9.2. Resultados .....	23
10. ANEXOS .....	25
10.1. Anexo I. Ficha de proceso .....	25
10.2. Anexo II. Ficha de procedimiento .....	27
10.3. Anexo II. Ficha de indicador .....	30
11. GLOSARIO .....	31

## 1. INTRODUCCIÓN

Los datos que nos identifican como centro son:

- **Nombre del Centro:** I.E.S. “Felipe II”
- **Código de Centro:** 30018254
- **Domicilio Oficial:** Paraje Cañada del Molino s/n
- **Código Postal:** 30870
- **Localidad:** Mazarrón.
- **Teléfono:** 968592105
- **FAX:** 968591897
- **Correo electrónico:** 30018254@murciaeduca.es
- **Web:** www.iesfelipesecondo.es, www.murciaeduca.es/30018254
- **Niveles educativos:** Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, FP Básica de Peluquería y Estética y Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales.

El I.E.S. “Felipe II” de Mazarrón (Murcia) está implantando un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación del Modelo de Excelencia CAF Educación.

Por ello, tras aprobarse en Claustro y en Consejo Escolar el 10 de octubre de 2012, se solicitó la participación en el procedimiento de incorporación al modelo de gestión de excelencia CAF Educación de la Consejería de Educación, Formación y Empleo. Finalmente, el IES Felipe II ha sido incluido dentro de la “Red de Centros de Excelencia de Región de Murcia”, en su primera fase de implantación (Resolución de 8 de noviembre de 2012 de la Dirección General de Recursos Humanos y Calidad educativa).

### **¿Qué beneficios tiene el usar el Modelo de Gestión de la Calidad en instituto?**

- Incorporar el centro educativo a la gestión de calidad mediante la gestión por procesos.
- Facilitar la autoevaluación del centro a través de un modelo (CAF Educación) ya experimentado y comprobado en su utilidad.
- Facilitar la elaboración y aplicación de planes de mejora para el centro a partir de los resultados obtenidos en la autoevaluación.

- Impulsar la evolución de la comunidad educativa hacia la excelencia mediante un modelo de mejora continua PDCA.
- Aumentar la eficacia en la gestión del sistema educativo con el fin de optimizar los recursos materiales y humanos.
- Mejorar la colaboración con las instituciones, familias y otros centros educativos para aumentar la eficacia de nuestras iniciativas y acciones mediante la suma de esfuerzos.

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.

El trabajo por procesos en nuestro instituto implica necesariamente la aplicación del **CICLO DE MEJORA CONTINUA O PDCA O CICLO DE DEMING**. Son necesarias cuatro **fases** para comprender y poder mejorar continuamente los procesos.

### **1ª Fase: Planificar (P: Plan)**

- Fijar claramente los objetivos que se pretenden lograr, a partir de las necesidades de los grupos de interés.
- Definir un plan de acción: programar y planificar las actividades que se van a emprender.
- Determinar los métodos, recursos y organización para alcanzarlos.
- Definir los indicadores que permitirán establecer el punto de partida y cuantificar los objetivos.

### **2ª Fase: Desarrollar Ejecutar (D: Do)**

- Realizar las actividades planificadas mediante la correcta formulación y gestión de los procesos y su seguimiento con indicadores específicos.
- La actividad se gestiona mediante procesos y responsabilidades definidos.
- Lo planificado se pone en práctica documentando todas las acciones.

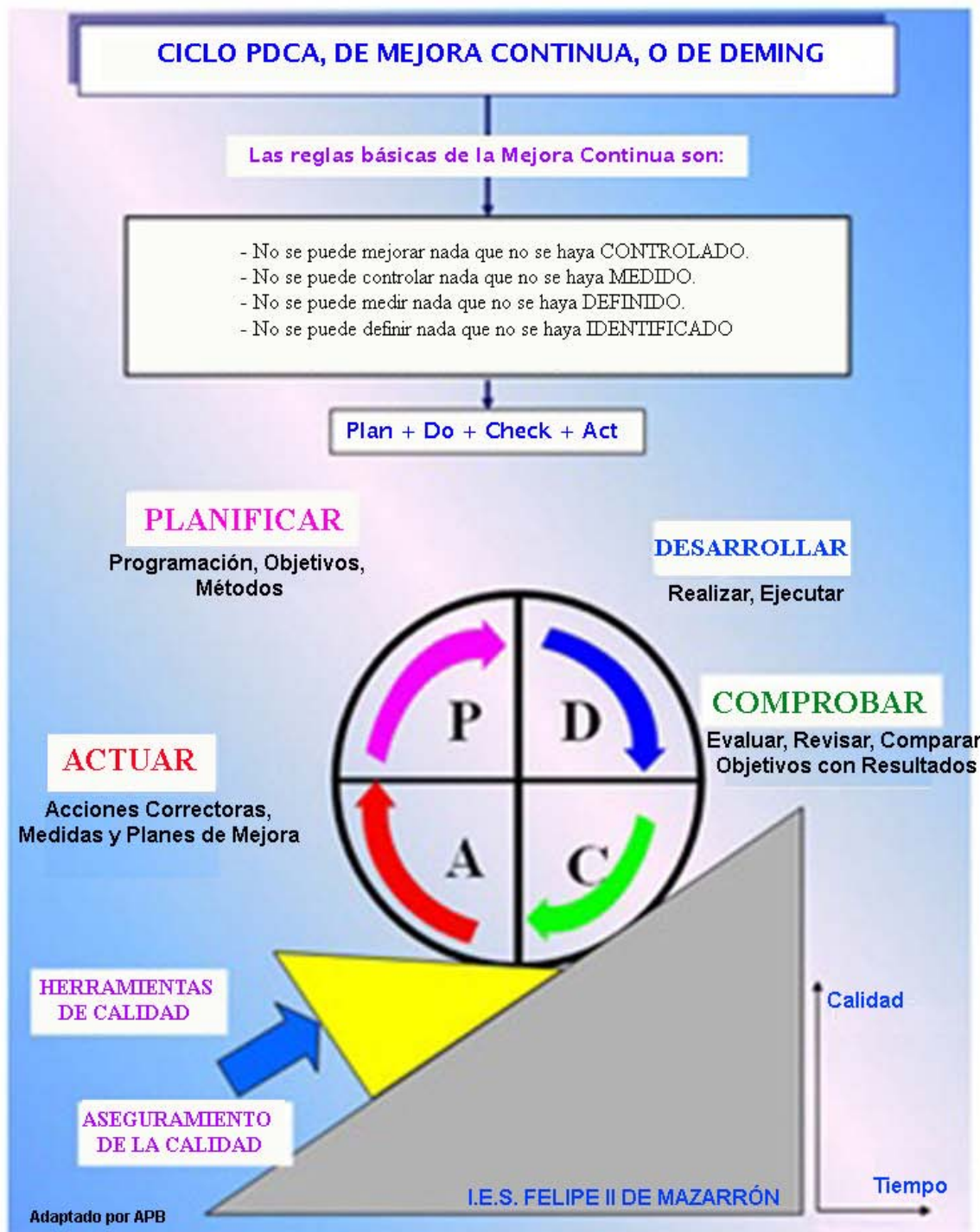
### 3ª Fase: Controlar o Comprobar (C: Check)

- Se evalúan los resultados reales conseguidos y se comparan con los objetivos establecidos en la planificación.
- La clave de la verificación está en haber determinado, con anterioridad, indicadores para la medición de los objetivos. Los procesos definidos se controlan con indicadores relevantes.
- Probar y aportar evidencias que confirmen que el diseño y sus hipótesis son correctos.
- Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada.
- Controlar el resultado de la planificación y el desarrollo, con respecto a los parámetros asumidos por la organización (objetivos, comparaciones, tendencias).
- Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en sí.

### 4ª Fase: Actuar (A: Act)

- Identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora. El resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar.
- Se realizan acciones correctoras y de mejora a partir de los resultados.
- En particular, conviene determinar los beneficios que la aplicación del “*benchmarking*” (*comparación con otras instituciones*) puede aportar, en cuanto al conocimiento de prácticas adecuadas para obtener las mejoras de rendimiento necesarias.
- Si las evidencias confirman la hipótesis corresponde normalizar la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerla. Puede definirse como obtener un grado de rendimiento superior al anterior.
- En caso contrario, corresponde iniciar un nuevo ciclo PDCA, volviendo a la fase de planificación (fijando nuevos objetivos, mejorando la formación del personal, modificando la asignación de recursos, etc.).

El ciclo PDCA supone que todo lo que hacemos, lo planificamos, lo implantamos, lo controlamos y lo ajustamos sistemáticamente y aprendemos de otros. Es un proceso de mejora continua.





**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesegundo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 7



## 2. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO

Este centro se crea legalmente en el año 2004, según el Decreto n.º 100/2004, de uno de octubre (BORM de 18 de octubre de 2004). Se funda el **Instituto de Educación Secundaria nº 2** de la localidad de Mazarrón, Código 30018254, ubicado en la Cañada del Molino, Urbanización de la Cañadica de Mazarrón. Parcela de 12.000 m<sup>2</sup>

Por la orden de 28 de julio de 2005, de la Consejería de Educación y Cultura, se pone en funcionamiento para el curso 2005-2006 el Instituto de Educación Secundaria n.º 2 de Mazarrón, implantando las enseñanzas correspondientes al 1º, 2º y 3er cursos de la Educación Secundaria Obligatoria. Durante este curso se implanta por primera vez en Mazarrón y pedanías las enseñanzas de 1º y 2º ESO en los institutos.

Por último, por la Orden de 19 de julio de 2006, por la que se aprueba la denominación específica de «Felipe II». De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, y en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, vista la propuesta presentada por el Director y Presidente del Consejo Escolar del Instituto, según el acuerdo de este órgano colegiado de fecha 7 de junio de 2006, se aprueba la denominación específica de «**FELIPE II**» para el Instituto de Educación Secundaria n.º 2 de Mazarrón (Murcia).

El alumnado del centro procede en gran parte de la localidad de Mazarrón, un número de ellos que proceden de pedanías y usan el transporte escolar y, por último, vienen alumnos de Puerto de Mazarrón, Isla Plana, La Azohía, Bolnuevo y El Paretón.

La media de alumnos del IES Felipe II es de unos 500 alumnos. Se imparten las enseñanzas de ESO, Bachillerato (2 modalidades), Ciclo de Grado Medio de Actividades Comerciales y FP Básica de Peluquería y Estética (1º y 2º año). Se imparte el programa bilingüe Francés-Inglés (mixto) en las etapas de ESO y de Bachillerato.



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 8



Etapa	GRUPOS	%
ESO	12	54,55
PMAR / DIVERSIFICACIÓN	2	9,09
BACHILLERATO	4	18,18
CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO ACTIV. COMERCIALES	2	9,09
FP BÁSICA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA	2	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	

Otros programas en donde ha participado el centro son: Programa de Bibliotecas Escolares, Programa de Educación para la Salud en la escuela, Plan de Director, Proyecto EJE, Programa de Compensatoria, Programa de Integración, Programa de Pueblos Abandonados, Campus Científicos, Olimpiada de Matemáticas, Lenguaje de Signos para sordos, Mi periódico digital, Programa de Diversificación y Programa de Deporte Escolar. Se está en fase de solicitud del Programa de Altas Capacidades.

Las familias de los alumnos tienen una edad comprendida entre 35-50 años (padres) y 30-45 años (madres), viven en su propia vivienda. Trabajan preferentemente en la agricultura, la construcción, el transporte y en el sector servicios. Tienen generalmente estudios de grado medio. La asociación de padres y madres de alumnos del instituto se llama AMPA "Caño del Molino" y muestra una gran participación en las actividades del IES.

En cuanto a los profesores, la plantilla bascula entre 55-60 profesores, con un alto porcentaje de ellos con destino definitivo (67,3 %). La edad media es de 35-45 años.

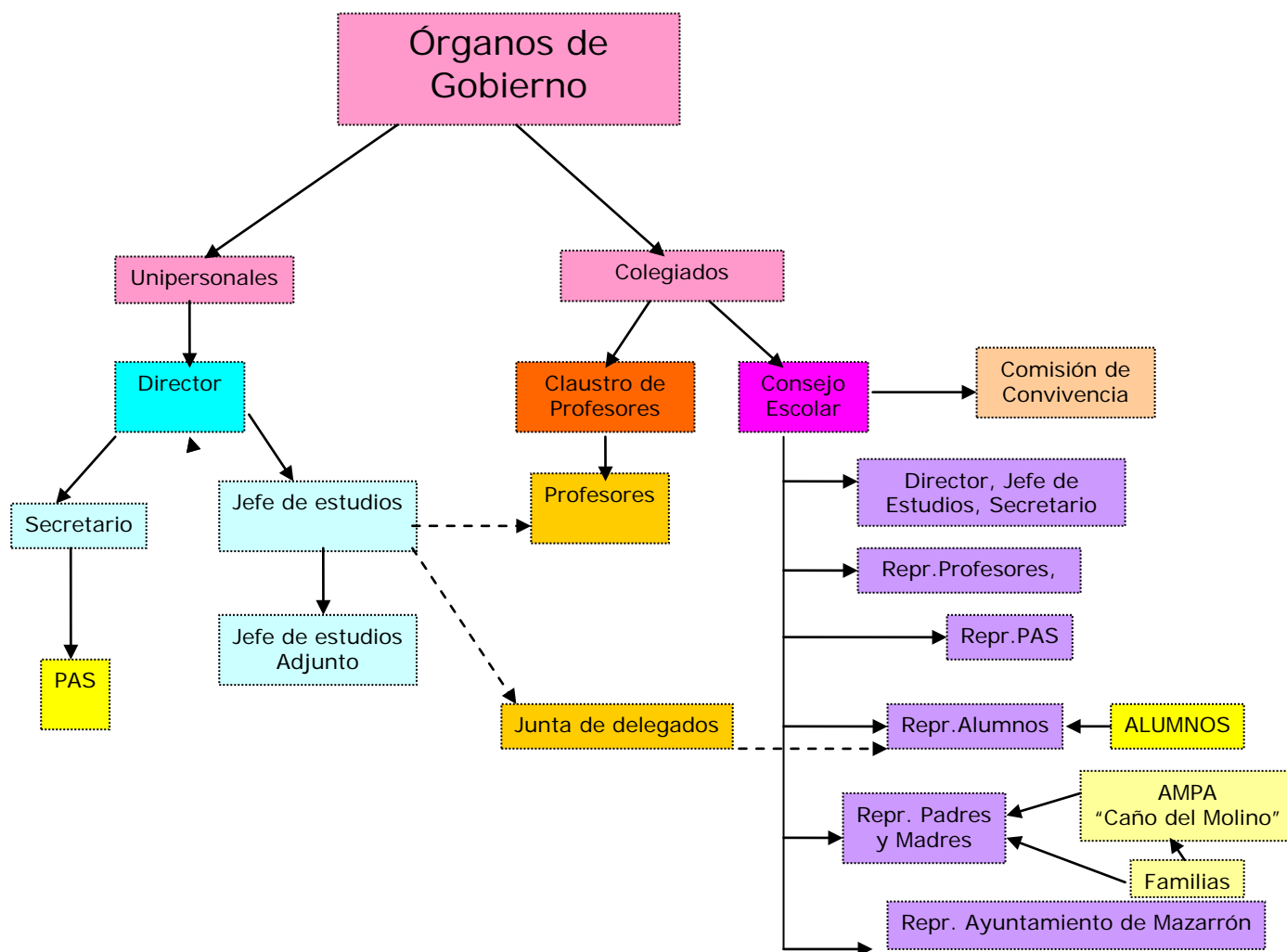




### 3. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

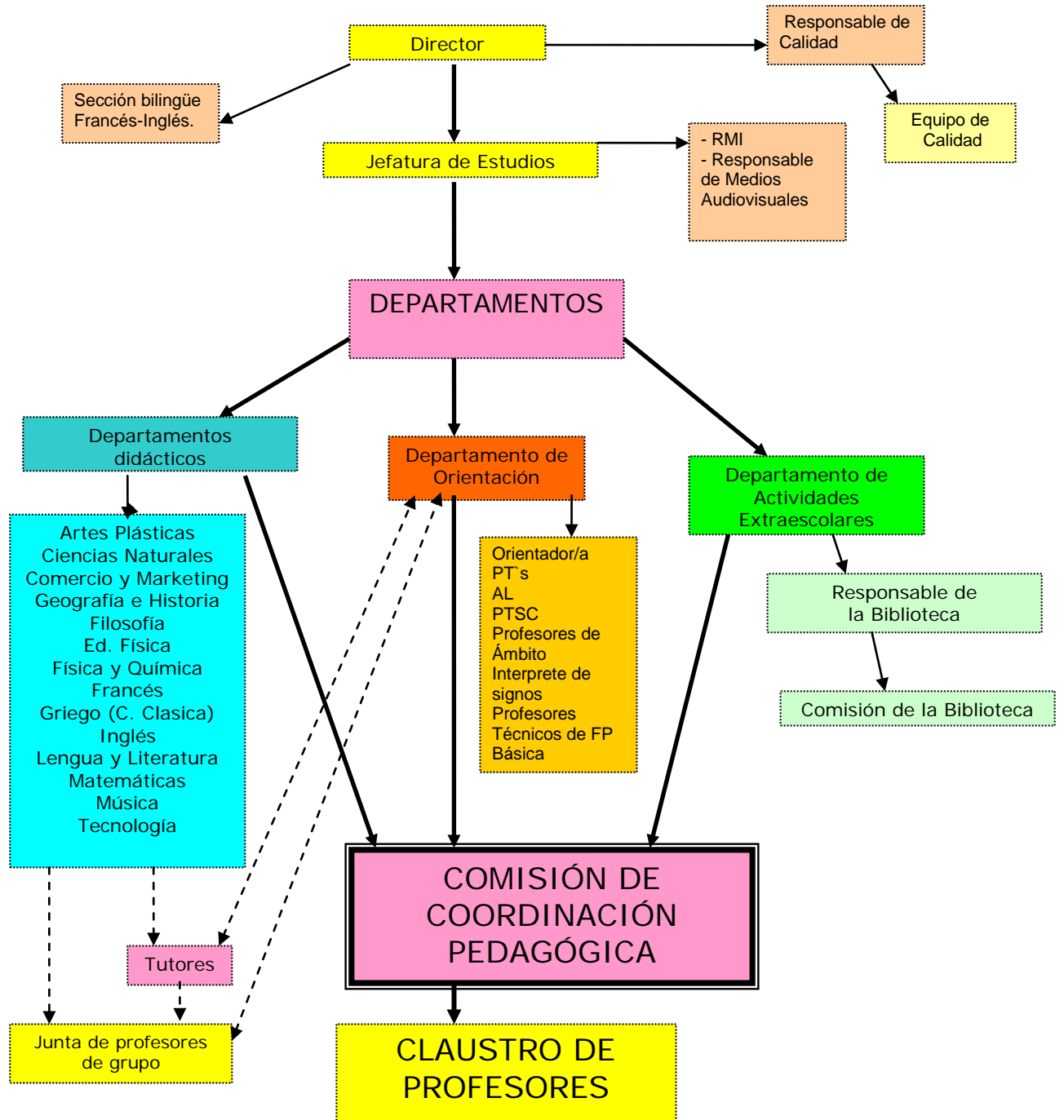
El centro está constituido por los siguientes órganos de gobierno y coordinación docente:

#### 3.1. Órganos de Gobierno





### 3.2. Órganos de Coordinación docente





**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 11



### 4. RESPONSABLE DE CALIDAD Y EQUIPO DE CALIDAD

El II Plan Estratégico para la Excelencia en la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia, asumió la implantación del “CAF Educación” como el modelo de autoevaluación.

Los centros incorporados a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia, dispondrán de un **Responsable de Calidad**, elegido por el centro y seleccionado sobre la base de su conocimiento de la organización, su formación en gestión de calidad y sus habilidades personales, preferentemente entre el personal con destino definitivo en dicho centro.

El equipo directivo del centro procurará que conste en el Reglamento de Régimen Interior que el Responsable de Calidad forme parte de la Comisión de Coordinación Pedagógica, como miembro de pleno derecho con voz y voto.

El Responsable de Calidad podrá tener una reducción horaria lectiva con un máximo de tres periodos lectivos y desarrollará las siguientes FUNCIONES:

- **Apoyar a**
  - \* la dirección a definir, difundir y mantener los procesos y procedimientos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de calidad.
  - \* 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.
  - \* la definición de objetivos estratégicos y operativos del centro con
  - \* indicadores significativos.
- **Promover**
  - \* que el personal del centro conozca los procesos del sistema de gestión de calidad.
  - \* el correcto desempeño de las funciones establecidas en los procesos.
- **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).
  - \* La cumplimentación de los indicadores de Calidad
  - \* Aquellas funciones, relacionadas con el puesto de trabajo, que la Consejería competente en materia de educación estime convenientes.

**José Martínez Valenzuela** actuará como responsable de Calidad.

	<b>I.E.S. Felipe II</b> Cañada del Molino s/n Apdo. Correos 137 30870 Mazarrón (Murcia) Tel. 968592105 30018254@murciaeduca.es www.iesfelipesecondario.es	<b>PLAN DE CALIDAD</b>	Fecha: 10-11-2015 MC Rev. 1 Página 12		
--	---	------------------------	--	--	--

Existe, además, **un equipo de profesores que forman el “Equipo de calidad”**, que ayuda a la difusión, implantación y seguimiento del SGC. Este equipo de profesores es propuesto sobre la base de sus conocimientos previos de calidad y generales del centro, del buen manejo de herramientas informáticas y por sus habilidades comunicativas. Lo forman los siguientes profesores:

- Ana María Martínez Navarro
- Pedro Gómez Tudela
- Lina Madrid Blaya
- M<sup>a</sup> Concepción Martínez Ruíz
- José Martínez Valenzuela
- Andrés Piña Blaya
- Antonia Martínez Faura
- María José Gambín Ibáñez
- Francisco Pascual Sánchez Hernández
- María Muñoz Fuentes

## **5. ELECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD CAF EDUCACIÓN**

El sistema de Gestión de Calidad elegido es **CAF Educación, un sistema de gestión integral de excelencia**. CAF son las siglas que significan "Common Assessment Framework", es decir, "Marco Común de Evaluación". Este modelo de excelencia ha sido promovido y respaldado por la Unión Europea como referencia en toda la administración pública, con adaptaciones a ciertos sectores (como el CAF Educación).

El SGC se aplica a las actividades de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclos Formativos y Programas de Cualificación Profesional Inicial.

El Modelo CAF Educación se basa en **9 criterios y 28 subcriterios**. Se agrupan en Agentes facilitadores (criterios 1 a 5) y Resultados (criterios 6 a 9).

### **Agentes facilitadores:**

#### **1. Liderazgo**

- 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.
- 1.2. Desarrollar e implantar un sistema para gestionar la institución educativa, el rendimiento y el cambio
- 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la institución y actuar como modelo de referencia.
- 1.4. Gestionar las relaciones con los políticos y con otros grupos de interés para garantizar que se comparte la responsabilidad.

#### **2. Estrategia y planificación**

- 2.1. Recoger información relativa a las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés.
- 2.2. Desarrollar, revisar y actualizar la estrategia y la planificación teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés y los recursos disponibles.



- 2.3. Implantar la estrategia y planificación en toda la institución.
- 2.4. Planificar, implantar y revisar la modernización y la innovación

### 3. Personas

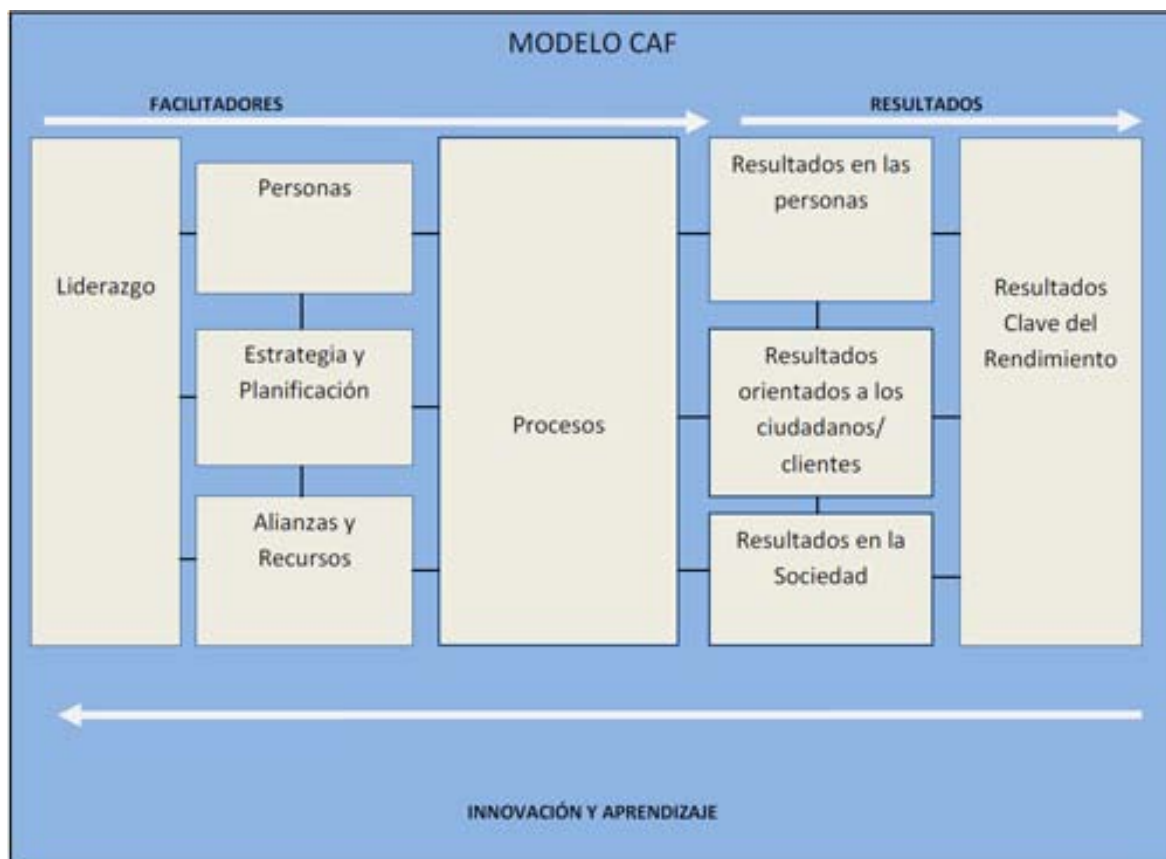
- 3.1. Planificar, gestionar y mejorar con transparencia los Recursos Humanos de acuerdo con la estrategia y la planificación
- 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las competencias de los empleados alineando los objetivos individuales con los de la institución.
- 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo y la responsabilidad (empowerment)

### 4. Alianzas y recursos

- 4.1. Desarrollar e implantar relaciones con asociados clave
- 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los estudiantes
- 4.3. Gestionar las finanzas
- 4.4. Gestionar la información y el conocimiento
- 4.5. Gestionar la tecnología
- 4.6. Gestionar las instalaciones

### 5. Procesos

- 5.1. Identificar, diseñar, gestionar y mejorar los procesos de forma continua
- 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los estudiantes y a otros grupos de interés
- 5.3. Innovar los procesos con la participación de los ciudadanos / clientes.



## **Resultados (Criterios 6-9):**

### **6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes**

- 6.1. Resultados de las mediciones de satisfacción de los ciudadanos / clientes
- 6.2. Indicadores para medir los resultados en los ciudadanos / cliente

### **7. Resultados en las Personas**

- 7.1. Resultados en relación con la satisfacción global de las personas
- 7.2. Indicadores de resultados en las personas

### **8. Resultados en la Sociedad**

- 8.1. Resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización
- 8.2. Indicadores del rendimiento social establecidos por la organización

### **9. Resultados Clave del Rendimiento**

- 9.1. Resultados externos: Consecución de objetivos en términos de productos y efectos.
- 9.2. Resultados internos

La “autoevaluación CAF Educación” se realizará cada dos años ( valorando los criterios y sub-criterios del modelo), se identificarán nuevas evidencias y se elaborará un plan de mejora.

La primera autoevaluación o “autoevaluación cero” la consideramos especialmente importante. A partir de ella se va edificar el Sistema de Gestión de Calidad del centro, sabiendo cómo estábamos al principio, antes de insertar los procesos en el IES. Felipe II.

## **6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

El IES establece su compromiso con la excelencia través de la concreción del apartado “Misión, Visión y Valores”, conocido y compartido por toda la comunidad educativa, que sirve como marco para el establecimiento de los objetivos de Calidad del Centro.

El **IES Felipe II** ha adoptado un compromiso con la mejora continua, con la satisfacción de los grupos de interés y con el cumplimiento de la normativa educativa.

### **6.1. Misión** (*describe el propósito o razón de ser del centro.*)

“El IES Felipe II de Mazarrón es un centro educativo público que prepara personas en el ámbito humano, científico y artístico, que atiende a la diversidad del alumnado, y que defiende una enseñanza de calidad en la que se integra el programa bilingüe y la aplicación de las nuevas tecnologías, proporcionando un marco de trabajo adecuado al profesorado.”

### **6.2. Visión** (*describe la realidad futura, deseable y alcanzable del centro.*)

- Ser un referente de enseñanza de calidad en el municipio de Mazarrón.
- Conseguir los mejores resultados escolares a partir de la diversidad de nuestro alumnado.
- Practicar un modelo de centro participativo e innovador.
- Priorizar la acción tutorial y la relación con las familias.
- Buscar la excelencia educativa, a través de la mejora continua y la incorporación a programas de formación e innovación.

### **6.3. Valores** (*Principios que guían y definen el carácter del centro*)

1. Transparencia.
2. Conocimiento y Libertad en la toma de decisiones.
3. Diálogo para la consecución de acuerdos comunes.
4. Reconocimiento de la Diversidad y la Tolerancia.
5. Aconfesionalidad, entendida como respeto a todos los credos y religiones.
6. Respeto y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa.
7. Implicación de los miembros de la comunidad educativa.
8. Rigor en el uso de las TIC.
9. Autonomía en uno o más idiomas extranjeros.
10. Fomento de la lectura y de la biblioteca escolar.
11. Educación para la salud y el deporte.
12. Respeto al medio ambiente, mediante un uso racional de los recursos propios y del entorno.
13. Esfuerzo personal y responsabilidad.

## 7. GESTIÓN POR PROCESOS

Para establecer un SGC se ha optado por la adopción de una orientación a procesos. 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, generando cada vez mayor valor.

Entre todas las ventajas y beneficios que la gestión por procesos aporta, destacan las siguientes:

- El identificar los procesos clave ayuda a poner los recursos allí donde es más conveniente.
- Permite a la organización entender mejor cuáles son sus actividades básicas, para quién las hace y cómo las hace.

Una adecuada gestión de los procesos comienza por su identificación y pasa por el nombramiento del responsable de cada proceso —que conoce todos los elementos del mismo, así como sus necesidades, carencias o posibilidades de mejora—, la identificación de indicadores de rendimiento, el establecimiento de objetivos, la interconexión con procesos similares de otras organizaciones y su mejora gradual o en caso de necesidad, su rediseño.

Estos elementos aparecen descritos en los distintos Procesos que el centro implanta, y que podrán consultarse en el Manual de Procesos, que estará disponible para toda la comunidad educativa.

El Sistema de Gestión de Calidad se desarrolla según un mapa de procesos, de acuerdo con esta clasificación:

- **Proceso Estratégico (PE):** Proceso relacionado con la Dirección del Centro. Define las Directrices de funcionamiento y medida de los procesos, establecimiento de recursos y la planificación a largo plazo con el objetivo de mejora continua del Sistema.
- **Proceso Operativo (PO):** Proceso relacionado con la prestación del servicio.
- **Proceso de Apoyo (PA):** Proceso relacionado con la coordinación de actividades y apoyo para el funcionamiento del resto de procesos del Sistema.

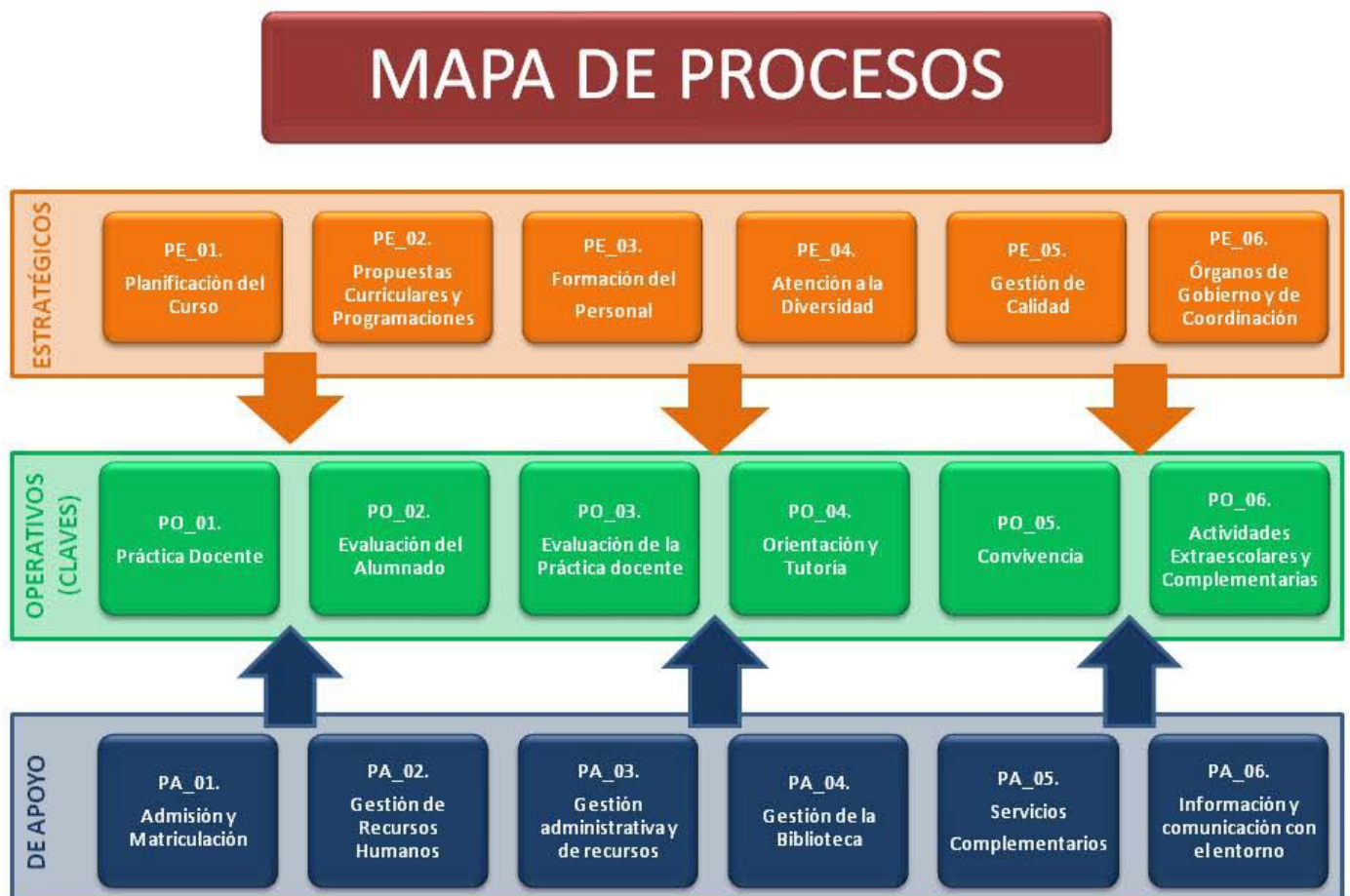
El mapa de procesos se resume a continuación:





## 7.1. MAPA DE PROCESOS

La versión 1 fue aprobada por el equipo de Calidad el 3 de Noviembre de 2015



## 7.2. LISTADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL IES. FELIPE II

Para el adecuado desarrollo de este Mapa de procesos se ha realizado el siguiente despliegue de procedimientos:

### PE PROCESOS ESTRATÉGICOS

#### PE\_01. Planificación

PE\_01.01. Elaboración de la PGA y la Memoria Final de Curso

PE\_01.02. Elaboración y revisión del Proyecto Educativo de Centro (PEC)

PE\_01.03. Grupos de Alumnos

PE\_01.04. Horarios



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 18



### **PE\_02. Propuestas Curriculares y Programaciones docentes**

- PE\_02.01. Elaboración de las Propuestas Curriculares de ESO y Bachillerato.
- PE\_02.02. Elaboración de las programaciones docentes.
- PE\_02.03. Elaboración de la Informes de departamento.

### **PE\_03. Formación del personal del centro y TIC**

- PE\_03.01. Formación del profesorado.
- PE\_03.02. TIC.

### **PE\_04. Atención a la diversidad**

- PE\_04.01. Elaboración del PAD.
- PE\_04.02. Asignación a programas
- PE\_04.03. Alumnos con necesidades educativas
- PE\_04.04. Programa de Absentismo
- PE\_04.05. Coordinación con EOEP y Colegios de Primaria.
- PE\_04.06. Recursos Externos: Servicios Sociales Municipales, Servicios Sanitarios, etc.

### **PE\_05. Gestión de Calidad**

- PE\_05.01. Desarrollo e implantación de procesos.
- PE\_05.02. Control de formato y registros del SGC.
- PE\_05.03. Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción (IPCS).
- PE\_05.04. Autoevaluación CAF-Educación.
- PE\_05.05. Planes de mejora.
- PE\_05.06. Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

### **PE\_06. Órganos de Gobierno, órganos de Coordinación Didáctica y Asociaciones**

- PE\_06.01. Equipo Directivo
- PE\_06.02. Claustro de Profesores
- PE\_06.03. Consejo Escolar
- PE\_06.04. Comisión de Coordinación Pedagógica
- PE\_06.05. Departamentos didácticos
- PE\_06.06. Equipos docentes
- PE\_06.07. Junta de Delegados

## **PO PROCESOS OPERATIVOS**

### **PO\_01. Práctica docente**

- PO\_01.01. Actividades en el aula desarrolladas por el profesorado
- PO\_01.02. Guardias.

### **PO\_02. Evaluación del alumnado**

- PO\_02.01. Evaluación inicial y Sesiones de Preevaluación
- PO\_02.02. Primera y Segunda Evaluación.
- PO\_02.03. Evaluación final Ordinaria



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 19



- PO\_02.04. Evaluación final Extraordinaria
- PO\_02.05. Seguimiento y evaluación de pendientes.
- PO\_02.06. Garantías de la evaluación y proceso de Reclamación académica
- PO\_02.07. Análisis y valoración de los resultados de evaluación.
- PO\_02.08. Análisis y valoración de los índices de Promoción y Titulación

### **PO\_03. Evaluación de la Práctica docente**

- PO\_03.01. Evaluación de la práctica docente.

### **PO\_04. Orientación y Tutoría**

- PO\_04.01. Elaboración del PAT.
- PO\_04.02. Elaboración del POAP.
- PO\_04.03. Información al alumnado y a las familias.
- PO\_04.04. Plan de acogida del alumnado.
- PO\_04.05. FCT

### **PO\_05. Convivencia**

- PO\_05.01. Elaboración y/o revisión del Plan de Convivencia y del RRI.
- PO\_05.02. Gestión de la Convivencia Escolar
- PO\_05.03. Prevención de los casos de acoso escolar

### **PO\_06. Actividades extraescolares y complementarias**

- PO\_06.01. Elaboración del plan anual de actividades complementarias y extraescolares.
- PO\_06.02. Memoria anual de actividades complementarias y extraescolares
- PO\_06.03. Salidas.
- PO\_06.04. Semana Cultural
- PO\_06.05. Acto de Graduación de Final de Curso.

## **PA PROCESOS DE APOYO**

### **PA\_01. Oferta educativa y Matriculación del alumnado**

- PA\_01.01. Oferta Educativa
- PA\_01.02. Matriculación del alumnado.
- PA\_01.03. Actividades informativas durante la Admisión de alumnos.

### **PA\_02. Gestión de recursos humanos**

- PA\_02.01. Acogida a nuevos trabajadores.
- PA\_02.02. Información al profesorado y PAS
- PA\_02.03. Faltas de asistencia del personal (profesorado y PAS).
- PA\_02.04. Prevención de Riesgos Laborales
- PA\_02.05. Educación para la Salud

### **PA\_03. Gestión administrativa y de recursos**

- PA\_03.01. Presupuestos y Cuentas de gestión



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 20



- PA\_03.02. Inventario, Mantenimiento de la instalación y recursos
- PA\_03.03. Cesión de instalaciones
- PA\_03.04. Gestión del Registro y de la documentación académica.
- PA\_03.05. Gestión de Becas y Ayudas
- PA\_03.06. Compras y pago de proveedores.
- PA\_03.07. Libros de texto

### **PA\_04. Gestión de la Biblioteca**

- PA\_04.01. Funcionamiento de la Biblioteca
- PA\_04.02. Grupo de la Biblioteca.

### **PA\_05. Servicios complementarios**

- PA\_05.01. Cafetería.
- PA\_05.02. Banco de Libros.

### **PA\_06. Información y comunicación con el entorno**

- PA\_06.01. Gestión de la información
- PA\_06.02. Semana de puertas abiertas
- PA\_06.03. Web de centro
- PA\_06.04. Prensa, radio, televisión local, etc.
- PA\_06.05. Relaciones institucionales (Universidad, Ayuntamientos, Asociaciones, etc.).

	<b>I.E.S. Felipe II</b> Cañada del Molino s/n Apdo. Correos 137 30870 Mazarrón (Murcia) Tel. 968592105 30018254@murciaeduca.es www.iesfelipesecondo.es	<b>PLAN DE CALIDAD</b>	Fecha: 10-11-2015 MC Rev. 1 Página 21		
--	--	------------------------	--	--	--

## 8. NORMAS DE CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad irán precedidos por el Código del Proceso con el que estén relacionados:

Código	Tipo de Documento	Descripción
PX_xx PX_xx.xx	Procesos	Describe el proceso que conforman el sistema de gestión de la calidad. Pueden ser PE (Estratégicos), PO (Operativos) y PA (Estratégicos). El código del proceso irá siempre delante del resto de codificación del documento, separado por un guión.

A continuación irá el código del documento, separado por un guión:

Código	Tipo de Documento	Descripción
NORxx	Normas	Documentos para recoger criterios, normas, instrucciones y directrices.
DOCxx	Documentos internos	Documentos singulares del centro que contengan información necesaria para realizar actividades o presentar documentación.
INDxx	Indicadores	Indicadores del Sistema de Calidad
INFxx	Informes	Informes que emiten los responsables de las actividades que recogen, objetivos e indicadores como consecuencia de la gestión.
ENCxx	Encuestas	Encuestas realizadas a clientes del sistema.
ACTxx	Actas	Actas de reuniones.
EXTxx	Documentos externos	Documentos procedentes de otras instituciones.

**xx** Indica dos números, de los que surge de la numeración: 01, 02, 03, ...

Ejemplo: PE\_01-NOR03 (Norma nº 3 del proceso estratégico nº1)

Pueden darse excepciones. Para tal caso, en los procedimientos correspondientes se indicará el significado de la codificación empleada o a emplear. Por ejemplo:

Código	Tipo de Documento	Descripción
MC	Manual de calidad	Describe el sistema de gestión de la calidad.
PEC	Proyecto Educativo de Centro	Es el documento de organización principal del centro.
RRI	Reglamento de régimen interior	Contiene las normas de funcionamiento del centro
PGA	Programación General Anual	Es el documento de la Programación General Anual.

	<b>I.E.S. Felipe II</b> Cañada del Molino s/n Apdo. Correos 137 30870 Mazarrón (Murcia) Tel. 968592105 30018254@murciaeduca.es www.iesfelipesecondo.es	<b>PLAN DE CALIDAD</b>	Fecha: 10-11-2015 MC Rev. 1 Página 22		
--	--	------------------------	--	--	--

El MODELO DE ENCABEZADO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD será el siguiente:

	<b>I.E.S. Felipe II</b> Cañada del Molino s/n Apdo. Correos 137 30870 Mazarrón (Murcia) Tel. 968592105 30018254@murciaeduca.es www.iesfelipesecondo.es	<b>SUSTITUIR          CON NOMBRE DEL DO-          CUMENTO</b>	Fecha: PONER FECHA EDI- CIÓN <b>PONER CO-          DIGO</b> Rev. 0 Página 22		
---	--	---	---	---	---

Consta de los siguientes elementos, de izquierda a derecha:

- Símbolo del centro
- Datos del centro
- Nombre del documento
- Fecha / Código del centro / Revisión / Página
- Logotipo de la Unión Europea y FSE.
- Símbolo “CAF Educación”.

## **9. PLAN DE EVALUACIÓN DEL CENTRO**

Durante el mes de septiembre y octubre de cada curso, el Equipo Directivo elaborará la propuesta del Plan de evaluación del centro, que recoja:

- Evaluaciones concretas que se llevarán a cabo (qué evaluar y por quién).
- Especificaciones o modificaciones de los procedimientos particulares
- Cuestionarios
- Calendario de evaluaciones, análisis y evaluaciones.

El Equipo directivo podrá incluir en la propuesta del Plan de Evaluación las aportaciones que considere convenientes del Claustro, de la Junta de Delegados y de la AMPA.

El Plan de Evaluación será aprobado por el Consejo Escolar y se integrará dentro de la PGA.

La evaluación y su análisis carecen de sentido si no se traducen en MEDIDAS DE MEJORA tendentes a corregir los aspectos que se hayan revelado como débiles. Aunque la adopción de medidas no puede limitarse a un único punto, el final de curso es el idóneo para hacer una REFLEXIÓN GLOBAL de todo el curso y para decidir medidas de cierta envergadura para el curso siguiente.

En la Memoria Final de Curso se incluirán:

- los resultados y la valoración de la evaluación objetiva,
- Los análisis de las Encuestas de Satisfacción (IPCS).
- Indicadores que han obtenido un resultado por debajo del considerado aceptable.
- Resumen de las reclamaciones y quejas recibidas
- El grado de consecución de los objetivos planteados.

La memoria final de Curso es el punto de partida para la elaboración de PGA del curso siguiente.

Por último, el Equipo directivo elaborará un planteamiento de objetivos para el curso siguiente con las medidas propuestas para su consecución. Estos objetivos están relacionados con el Proyecto de Dirección, y, tras ser aprobados se incluirá en el Proyecto Educativo y en la PGA anual.

## 9.1. IPCS (Índices de Percepción de la Calidad de los Servicios o Encuestas de Satisfacción)

Las encuestas de satisfacción (IPCS) posibles son las siguientes:

¿Qué SE EVALÚA?	¿Quién EVALUA?	¿Cuándo se EVALUA?	¿Quién valora los resultados?
Equipo directivo	Profesores	Abril	Claustro de Profesores
	Consejo Escolar	Junio	Consejo Escolar
Departamentos	Profesores	Abril	CCP
	Equipo directivo	Junio	Claustro Departamentos
Práctica docente	Profesores (autoevaluación)	trimestral	CCP
	Alumnos	Abril	Claustro de profesores
CCP	Jefes de departamento (Autoevaluación)	Mayo-Junio	CCP
	Equipo directivo	Mayo-Junio	Claustro de profesores Consejo Escolar
Claustro de Profesores	Profesores	Mayo-Junio	Claustro de Profesores
	Equipo directivo	Junio	Consejo Escolar
Consejo Escolar	Representantes Consejo Escolar (Autoeval)	Mayo-Junio	Consejo Escolar
	Equipo directivo	Junio	
Encuestas de Satisfacción sobre el centro.	Familias	Diciembre	Claustro de Profesores Consejo Escolar
	Profesores	Abril	Claustro de profesores Consejo Escolar
	PAS	Abril	Consejo Escolar
	Alumnos	Abril	Junta de delegados Consejo Escolar
Tutores	Alumnos	Junio	Claustro de Profesores Consejo Escolar

El Equipo directivo, con la colaboración de la Equipo de Calidad y el Responsable de Calidad, volcará los datos de las distintas evaluaciones y realizará los correspondientes resúmenes de los resultados. Los resultados se irán publicando conforme se vayan realizando. En determinadas encuestas, se garantizará la confidencialidad de los resultados individuales, que sólo se entregarán a interesado/s.



## 9.2. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBJETIVOS

### 9.2.1. RESULTADOS ACADÉMICOS

#### 9.2.1.1. ANÁLISIS POR ENSEÑANZAS:

- **Porcentajes de alumnos [0-4] suspensas y [> 5] suspensas por enseñanzas** (Resultados Globales)

- Comparaciones con evaluaciones anteriores o de años anteriores

#### 9.2.1.2. ANÁLISIS POR NIVELES

- **Porcentajes de alumnos [0-4] suspensas y [> 5] suspensas en cada nivel**, por evaluaciones (1ª, 2ª, Final Ordinaria, Extraordinaria). Se realizarán comparaciones:

- Los datos de la primera evaluación se compararán con los de la 1ª del curso anterior.
- Los datos de la segunda evaluación se compararán con los de la 1ª evaluación del mismo curso
- Los datos de la Evaluación Final se compararán con los de la 2ª evaluación y con los de la evaluación curso anterior.
- Los datos finales, tras la evaluación de septiembre, se compararán con los de cursos anteriores y con los de la media regional (y/o nacional).

En cada nivel, se concretará también:

- **Porcentajes de alumnos [0-4] suspensas y [> 5] suspensas por grupos (por nivel)**, por evaluaciones (1ª, 2ª, Final Ordinaria, Extraordinaria). Se destacan los grupos con mejores resultados y se indican los de peores resultados. Se hará referencia expresa a los resultados de los grupos PRC y Diversificación.

- **Porcentajes de calificaciones de las asignaturas por nivel (excepto optativas)**. Se indican las propuestas de mejora de las 3 asignaturas con peores resultados en cada nivel.

- **Porcentajes de calificaciones negativas de las materias optativas**. Se indican las propuestas de mejora de las 2 optativas con peores resultados.

Se dividirá el análisis en: ESO (1º, 2º, 3º, 4º), BACH (1º, 2º por Modalidades), CF ACTIVIDADES COMERCIALES, FP Básica (1º y 2º). Los grupos de PMAR y de Diversificación se incluirán como grupos de los niveles correspondientes.

#### 9.2.1.3. CONCLUSIONES: PROPUESTAS DE MEJORA GENERALES

\* El Claustro de profesores

\* El Consejo Escolar

### 9.2.2. TASAS DE PROMOCIÓN Y TASAS DE TITULACIÓN

- Porcentaje de alumnos que promocionan de curso (a 2º ESO, a 3º ESO, a 4º ESO)



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 26



- Porcentaje de alumnos que promocionan por imperativo legal (a 2º ESO, a 3º ESO, a 4º ESO).
- Porcentaje de alumnos que titulan en 4º ESO.
- Porcentaje de alumnos que terminan 4º ESO y no continúan estudios de Bachillerato.
- Porcentaje de alumnos que promocionan de 1º BACH a 2º BACH
- Porcentaje de alumnos que promocionan de 1º a 2º de CF Actividades Comerciales
- Porcentaje de alumnos que titulan 2º Bachillerato.
- Porcentaje de alumnos que titulan Ciclo de Actividades Comerciales de Grado Medio.
- Porcentaje de alumnos que promocionan de 1º a 2º FP Básica “Peluquería y Estética” - Porcentaje de alumnos que titulan en FP Básica “Peluquería y Estética”

### **9.2.3. COMPARACIÓN DE ALUMNOS QUE COMIENZAN Y TERMINAN CADA ETAPA.**

- Nº alumnos que comienzan 1º ESO -Nº de alumnos que acaban 4º ESO (4 cursos más tarde)
- Nº alumnos que comienzan 1º BACH – Nº de alumnos que acaban 2º BACH (2 cursos más tarde)
- Nº de repetidores y porcentajes por curso.

### **9.2.4. Nº DE MENCIONES HONORÍFICAS (ESO) POR ASIGNATURAS Y ALUMNOS Y MATRÍCULAS DE HONOR (2º BACH) POR ALUMNOS.**

#### **9.2.5. RESULTADOS EN LAS P.A.U.**

- Porcentaje de aptos en Junio y en Septiembre
- Nº de alumnos que se presentan y porcentaje con respecto al total de 2º bachillerato
- Comparación con la media regional



## 10. ANEXOS:

### ANEXO I. FICHA DE PROCESO

#### DEFINICIÓN DE PROCESO

Conjunto de actividades interrelacionadas que tienen lugar en un centro educativo o de formación y que, a raíz de unas entradas o unos recursos producen un resultado o efecto concreto al que se le ha añadido un valor. Por ejemplo, un alumno que accede a un centro (**entrada**) y el mismo alumno tras su paso por dicho centro (**resultado**), con la formación adquirida por el alumno (**valor**).

Durante la fase de implantación, se debe comenzar elaborando las fichas de todos los procesos del centro. No obstante, se priorizará el desarrollo de los procesos que se consideren claves.

REQUISITOS	OBSERVACIONES
1. Título:	Debe definir el proceso de manera breve.
2. Tipo:	a) Operativo/estratégico/de apoyo b) Deberá decidir si este proceso, independientemente del tipo, el centro lo considera clave.
3. Código:	P_xx. Se detalla el tipo de proceso (PO, operativo; PE, estratégico; o PA, de apoyo) y, por último, el lugar que ocupa en la documentación del proceso xx.
4. Objeto:	Breve descripción del proceso en que se deduzca qué se hace, no cómo se hace el proceso. No debe confundirse el objeto del proceso con su finalidad, objetivo o resultado.
5. Procedimiento/s:	Aunque un procedimiento es la descripción detallada y precisa de todas las actividades del proceso, en la ficha del proceso solo se incluye el código y el nombre de cada procedimiento asociado al mismo.
6. Procesos asociados:	Enumeración de procesos directamente relacionados con el proceso en cuestión.
7. Propietario:	La persona que se encarga del diseño, la mejora y el rendimiento de este proceso. Debe ser solo una persona que se encargue o se le encomiende el diseño, que no la ejecución, del mismo. No confundir con los responsables o los distintos agentes que participan en el desarrollo del proceso.
8. Partícipes	Aquellos miembros de la comunidad educativa implicados en el proceso
9. Agentes y responsabilidades:	Las personas que individual o colectivamente sean responsables de la ejecución de las distintas actuaciones del proceso asignadas y sus responsabilidades.
10. Inicio:	Cualquier factor que desencadena el proceso.
11. Resultados:	Servicios, productos o recursos resultantes de un proce-



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 28



REQUISITOS	OBSERVACIONES
	so.
<b>12. Indicadores:</b>	a) Indicadores de control del proceso: medidas objetivas que permiten evaluar el desarrollo de un proceso y su progreso en el tiempo, diseñados para cuantificar los aspectos más relevantes del proceso. b) Indicadores de resultados: medidas objetivas que permiten evaluar los resultados del proceso y su progreso en el tiempo (pueden ser de rendimiento o de percepción).
<b>13. Documentos:</b>	Cualquier documentación interna y/o externa directamente relacionada con el proceso (normativa, instrucciones, etc.) Puede presentarse en distintos soportes.
<b>14. Registros:</b>	Aquellos documentos susceptibles de ser cumplimentados que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos (plantillas, fichas, etc.). La ficha del proceso solo debe incluir el nombre y el código de cada registro.
<b>15. Historial de modificaciones</b>	Debe incluir la versión, la revisión y la fecha de aprobación/entrada en vigor y, en su caso, de caducidad.



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 29



### ANEXO 2. FICHA DE PROCEDIMIENTO

**P\_XX**

**REVISIÓN Y**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

### Índice

<b>Elaborado/Modificado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Nombre y apellidos</b>
<b>Fecha: dd/mm/aaaa</b>	<b>Fecha: dd/mm/aaaa</b>	<b>Fecha: dd/mm/aaaa</b>



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 30



### 1. Objeto

Breve descripción de lo que se desea lograr con el procedimiento. Se recomienda que sea conciso.

### 2. Alcance

Describe el campo de aplicación del proceso, es decir, cuándo y en qué medida se aplica el procedimiento, define los límites de aplicación, describe además a qué servicios, procesos o funciones está dirigido

### 3. Definiciones

En esta sección se definen los conceptos, expresiones aplicadas en el documento que pudieran resultar ambiguos o aquellos que sean específicos de la temática tratada.

### 4. Propietario, agentes y responsabilidades

El propietario es la persona que se encarga del diseño, la mejora y el rendimiento del proceso.

Es una descripción breve de las obligaciones específicas de cada persona que participa en el proceso.

### 5. Inicio

Cualquier factor que desencadena el proceso.

### 6. Resultados

Servicios, productos o recursos resultantes del proceso.

### 7. Desarrollo

En esta sección se presentan las distintas actividades necesarias para cumplir con el objeto y con la responsabilidad de ejecución de cada una de las etapas del proceso.

### 8. Diagrama de flujo

Representación gráfica de la secuencia de actividades o acciones que se desarrollan en el proceso.



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 31



### 9. Registros

Código	Nombre	Responsable	Localización	Archivo

### 10. Documentos

Código	Nombre	Localización

### 11. Indicadores

Código	Nombre	Descripción	Responsable	Frecuencia	Localización

### 12. Historial de revisiones

Revisión	Descripción y motivo	Fecha
0	Elaboración del documento	dd/mm/aaaa

## 11. GLOSARIO

**ALIANZA:** Colaboración con otra parte, sobre una base comercial o no comercial para alcanzar una meta común, creando así un valor añadido para la institución y sus grupos de interés.

**ASESORAMIENTO (MENTORING):** Hace referencia a la relación interpersonal de apoyo, intercambio y aprendizaje, según la cual una persona con experiencia aporta su sabiduría especializada con el fin de fomentar el desarrollo de otra persona que tenga que adquirir una serie de habilidades y alcanzar unos objetivos profesionales. (Según C. Cuerrier)

**AUDITORIA:** Auditar es una función valorativa independiente que examina y evalúa las actividades de una institución y sus resultados. Las auditorías más comunes son: auditoría financiera, operativa, de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), de conformidad y de gestión. Se pueden distinguir tres niveles de actividades de control auditor:

- **Control interno**, ejercido por la dirección (control de procesos y resultados; por ejemplo, la tramitación de los expedientes de alumnos, horarios, certificados, conformidad de los certificados)
- **Auditoría interna realizada por una unidad independiente de la institución.** Además de las actividades de regulación/conformidad, puede controlar la eficacia de la gestión interna de las instituciones ( por ejemplo, Comisiones de Evaluación Interna en instituciones de educación superior);
- **Auditoría externa realizada por un órgano independiente externo a la institución y que valida la auditoría interna** (por ejemplo, auditorías de las Agencias de Calidad de la Educación Superior Europea)

**BENCHMARKING:** Hay muchas definiciones de benchmarking pero las palabras clave asociadas con este término son "compararse con otros". "Benchmarking es simplemente hacer comparaciones con otras organizaciones y aprender de lo que revelan estas comparaciones" (Fuente: Código de Conducta del Benchmarking Europeo).

En la práctica, el benchmarking comprende:





**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 33



- Comparaciones sistemáticas de los aspectos del rendimiento (funciones o procesos) con aquellas instituciones que son conocidas por sus buenas prácticas; a veces se hace referencia al mejor de la clase pero como nadie está seguro de quién es el mejor, es preferible utilizar el término "bueno".
- Identificar brechas en el rendimiento.
- Buscar nuevos enfoques para provocar mejoras en el rendimiento.
- Continuar con la implantación de las mejoras; y
- Hacer el seguimiento y control del progreso y revisar los beneficios

En las Administraciones Públicas europeas, el benchmarking generalmente se centra en los aspectos de aprendizaje y en la actualidad se denomina más comúnmente como **benchlearning**, en el sentido de aprender cómo mejorar por medio de compartir conocimiento, información y a veces, recursos y ha demostrado ser una forma eficaz de introducir el cambio en las instituciones, dado que disminuye los riesgos, es eficiente y ahorra tiempo.

**CALIDAD TOTAL (GESTIÓN DE LA ):** Una filosofía de gestión centrada en el cliente que busca la mejora continua de los procesos utilizando herramientas analíticas y equipos de trabajo donde participan todos los empleados.

Hay varios modelos de Gestión de la Calidad Total; el Modelo EFQM, el CAF, el Malcolm Baldrige (EE.UU.), la norma ISO 9004, son los más utilizados.

**CALIDAD (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA)** Un sistema que presenta las políticas y los procedimientos necesarios para mejorar, controlar e integrar los procesos que conducen a la mejora del rendimiento.

**CICLO PDCA** Es un ciclo de cuatro fases que debe ser cumplido para lograr la mejora continua, según lo describe Deming:

- Planificar (fase de proyecto)
- Desarrollar (fase de ejecución)
- Controlar (fase de revisión)
- Actuar (fase de acción, adaptación y corrección)



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 34



Pone de relieve que los programas de mejora deben comenzar con una cuidada planificación, desarrollarse mediante acciones eficaces, controlarse y, en su caso, adaptarse convenientemente y empezar de nuevo con la planificación en un ciclo continuo.

**CIUDADANO/CLIENTE:** Cualquiera que utilice o demande los servicios prestados por la institución. El término ciudadano/cliente se utiliza para enfatizar la relación dual que establece la administración pública, por una parte, con los usuarios de los servicios públicos y, por otra, con todos los miembros del público en general, que como ciudadanos y contribuyentes tienen un interés en sus servicios y en sus resultados. Los ALUMNOS son considerados los ciudadanos/clientes de una institución de educación y formación.

**COACHING:** El coaching individual es una acción que apoya el cambio, y permite a una persona de la institución evolucionar según sus propias necesidades y aprovechar al máximo su potencial gracias a un preparador ("coach") (por ejemplo, un compañero), que le ayuda a aclarar sus objetivos y le ofrece las herramientas necesarias para el desarrollo.

**CONFLICTO DE INTERESES:** En el sector público, el conflicto de intereses se refiere a un conflicto entre el deber público y el interés privado de un empleado público, en el cual su interés privado puede influir indebidamente en el rendimiento de sus deberes oficiales. Aún cuando no haya evidencia de acciones incorrectas, un conflicto de intereses puede crear una apariencia de incorrección que pudiera debilitar la confianza en su capacidad para actuar debidamente.

En el sector educativo esta expresión se refiere a cualquier situación en la que la conducta individual pueda crear un conflicto con los intereses de la institución

**CONSENSO:** Como su nombre indica, se refiere a lograr un acuerdo y, generalmente, sigue a una autoevaluación previa donde los evaluadores individuales se reúnen para comparar y discutir sus valoraciones y puntuaciones. El proceso termina cuando todos los evaluadores llegan a un acuerdo sobre la evaluación y la puntuación global de la institución.

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL:** El Cuadro de Mando Integral es un conjunto de mediciones cuantitativas que permiten evaluar el éxito de la institución en la realización de su misión y de sus objetivos estratégicos. Estas mediciones se realizan desde cuatro puntos de vista: innovación y



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesegundo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 35



aprendizaje (gestión de recursos humanos); procesos internos; clientes y gestión financiera. Los indicadores de cada enfoque se vinculan entre sí por medio de relaciones causa-efecto basadas en hipótesis que tienen que ser controladas de forma permanente. El Cuadro de Mando Integral es, asimismo, una herramienta de comunicación de la dirección sumamente útil para informar a los empleados y a los grupos de interés acerca del desarrollo del plan estratégico. Esta técnica se utiliza cada vez más en el sector público de Europa y tiene cabida en la evaluación con el CAF.

**DAFO:** Análisis de las Debilidades, Amenazas (dificultades potenciales), Fortalezas y Oportunidades (ventajas potenciales) de una institución.

**DIVERSIDAD:** El término diversidad se asocia con diferencias y se refiere a los valores, actitudes, cultura, filosofía o convicciones religiosas, conocimiento, habilidades, experiencia y estilo de vida entre los grupos o los individuos dentro de un grupo. Puede también estar basada en el género, el origen étnico o nacional, la discapacidad o la edad. En la administración pública, se considera que una institución es diversa cuando refleja la sociedad a la que sirve.

**EFICACIA:** es la relación entre los objetivos establecidos y el impacto, efecto o resultado alcanzados. Es el grado de consecución de los objetivos fijados.

**EFICIENCIA:** Relación entre los productos (outputs) y las entradas (inputs) o los costes. La eficiencia y la productividad pueden contemplarse como una misma cosa. Consiste, por tanto, en conseguir la eficacia consumiendo los mínimos posibles.

**EMPOWERMENT (ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES):** Proceso por el cual se proporciona mayor capacidad de influencia a un individuo o a un grupo de personas en el proceso de toma de decisiones. Puede darse a los alumnos o a los empleados de la institución permitiéndoles su participación y garantizándoles un grado de autonomía en sus acciones o decisiones.

**ESTRATEGIA (PLAN ESTRATÉGICO):** Plan a largo plazo de acciones priorizadas para alcanzar una meta esencial o global para cumplir una misión.

**EVALUACIÓN:** Examinar con el fin de comprobar si las acciones llevadas a cabo han proporcionado los efectos deseados y si con la realización de otras acciones se habrían alcanzado mejores resultados a menor coste.

**EVIDENCIA:** Información que apoya una afirmación o un hecho. La evidencia se considera esencial para formular una conclusión o un juicio firme.

**EXCELENCIA:** Práctica destacada de gestión de una institución y logro de resultados basados en un conjunto de conceptos fundamentales de Gestión de la Calidad Total, tal como son formulados por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Estos conceptos son: orientación a resultados y al cliente, liderazgo y coherencia en el objetivo de gestionar por procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social corporativa.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Grupos de interés son todos aquellos que tienen un interés, ya sea económico o no, en las actividades de la institución. Los grupos de interés internos y externos comprenden varias categorías:

- Las autoridades políticas.
- Los estudiantes y sus representantes legales.
- Los empleados (personal), que se consideran el grupo de interés más importante.
- Las empresas, etc.

**INDICADORES:** Medidas indicativas de un fenómeno, por ejemplo, de los resultados de una acción. Los principales indicadores son predictivos o de resultados, recursos, progreso o entorno. Serán objeto de una interpretación normativa o comparativa.

**INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO:** Son las medidas más críticas y las relativas al rendimiento de los procesos clave, contenidos en el Criterios 5 del CAF, y que más probablemente influyen en la eficacia y eficiencia de los resultados clave del rendimiento.

**INDICADORES DE SATISFACCIÓN:** Permiten medir la calidad percibida por los alumnos y otros grupos de interés. Un buen ejemplo de la satisfacción del alumno puede ser la medición de



**I.E.S. Felipe II**  
Cañada del Molino s/n  
Apdo. Correos 137  
30870 Mazarrón (Murcia)  
Tel. 968592105  
30018254@murciaeduca.es  
www.iesfelipesecondo.es

## PLAN DE CALIDAD

Fecha: 10-11-2015  
MC  
Rev. 1  
Página 37



resultados en los clientes/ ciudadanos del rendimiento de los procesos puestos en marcha para proporcionarles productos y servicios (por ejemplo, evaluación de la satisfacción de los alumnos con la orientación laboral).

**INNOVACIÓN:** Es el proceso de transformación de nuevas ideas en nuevos servicios, procesos, herramientas, sistemas e interacción humana. Una institución puede ser considerada innovadora cuando una tarea ya existente se desarrolla de una forma nueva; o cuando la institución ofrece a los alumnos un nuevo servicio prestado de diferente manera, tal como la matriculación por Internet.

**LÍDERES:** Aquellos que tienen alguna responsabilidad dentro de la institución o a aquellas personas que, gracias a su competencia en un tema particular, son reconocidas como un modelo a seguir por los demás. De otro modo: aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la institución. Entre los líderes están el equipo directivo y todos aquellas que dirigen equipos (p.e. jefes de departamento, tutores, etc.) o participan de la función de liderazgo.

**LIDERAZGO:** La manera en que los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y visión de la institución, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la institución se desarrolla, implanta y revisa, centrándose en el cambio y la innovación.

**MEJORES/BUENAS PRÁCTICAS:** Rendimientos, métodos o enfoques óptimos que **conducen a logros** transferibles. Mejor práctica es un término relativo que indica prácticas de gestión interesantes o innovadoras, identificadas por medio de evaluaciones comparativas (benchmarking). Es preferible hablar de "buenas prácticas", dado que no se puede estar seguro de que no haya otra mejor.

**MISIÓN:** Descripción de lo que una institución debe conseguir para sus grupos de interés. La misión de una institución del sector público deriva de una política pública o de un mandato legal. Es, asimismo, la razón de ser de una institución (Responde a preguntas como: "¿Quiénes somos?" "¿Qué es lo que queremos lograr?" "¿Por qué actuamos como lo hacemos?"). Los objetivos finales

que quiere alcanzar una institución en el marco de su misión están formulados en su visión. La misión debe ser establecida en un documento específico.

**OBJETIVOS (METAS):** Formulación de una situación deseada que describe los resultados o los efectos a conseguir tal como están definidos en la misión de la institución. Es decir, propósito al que se asocian acciones y responsables para su logro, así como indicadores que midan su grado de cumplimiento.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** Son objetivos globales a medio y largo plazo que indican la dirección en la que quiere avanzar una institución y describen los resultados o efectos finales que se persiguen.

**OBJETIVOS OPERATIVOS:** La formulación más concreta de un objetivo en el ámbito de una unidad. Un objetivo operativo puede ser transformado automáticamente en un conjunto de actividades y tareas.

**OBJETIVOS SMART:** Los objetivos establecen lo que una organización quiere alcanzar. Se recomienda que los objetivos sean SMART (de las siglas en inglés), esto es:

- Específicos (*Specific*): deben reflejar los logros concretos que se desean conseguir.
- Medibles (*Measurable*): cuantificables
- Alcanzables (*Achievable*)
- Realistas (*Realistic*): deberán contar con los recursos necesarios.
- Programados (*Timed*): deberán especificar un periodo relativamente corto de tiempo para cumplirlos.

**PLAN DE ACCIÓN:** Documento que recoge el plan de tareas, la asignación de responsabilidades, los objetivos en la implantación de los proyectos (metas/resultados) y los recursos necesarios (tiempo, presupuesto).

**PLAZO:** Periodo de tiempo en que los resultados deben ser alcanzados.

- *Corto plazo.* Generalmente, menos de un año;
- *Medio plazo.* Período de uno a cinco años;

- *Largo plazo.* Más de cinco años;

**PROCEDIMIENTO:** Descripción de una manera detallada y definida de cómo deberían desarrollarse las actividades.

**PROCESO:** Un proceso se define como una serie de actividades interrelacionadas que transforman un conjunto de insumos/entradas en outputs productos, añadiendo valor. Se puede distinguir entre:

- *Procesos operativos.* Son críticos para la prestación de productos y servicios.
- *Procesos de apoyo.* Aportan los recursos necesarios.
- *Procesos de gestión o estratégicos.* Gobiernan la organización y los procesos de apoyo.

Los **procesos clave** son aquellos de los mencionados anteriormente que son considerados los más importantes para la institución.

**PRODUCTO:** Resultado de la actividad clave de una institución educativa: la creación de un programa de estudios. El cliente (alumno, estudiante, participante) consume el producto a través del proceso educativo.

**PROPIETARIO DEL PROCESO:** Persona responsable del diseño, mejora y rendimiento del proceso, así como de su coordinación e integración dentro de la institución.

Su responsabilidad incluye:

- Comprender el proceso: cómo se desarrolla en la práctica.
- Dirigir el proceso: Cómo encaja dentro de una visión más amplia; quiénes son los grupos de interés internos y externos y en qué medida satisface sus expectativas; cómo se relaciona con otros procesos.
- Comunicar el proceso a los grupos de interés internos y externos.
- Controlar y medir el proceso: En qué medida es eficaz y eficiente.
- Comparar el proceso: cómo lo hacen otras organizaciones y qué podemos aprender de ellas.
- Prever el proceso: qué visión tenemos del proceso a largo plazo y qué tenemos que hacer para alcanzarlo.
- Informar sobre el proceso: qué se puede mejorar concretamente. Dónde están sus debilidades y cómo podemos abordarlas.

Empleando estos elementos, el propietario del proceso tiene la oportunidad de mejorarlo de forma continua.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** La rendición de cuentas consiste en la obligación de responder sobre las responsabilidades conferidas y aceptadas e informar sobre la utilización y gestión de los recursos asignados. Quienes aceptan la rendición de cuentas asumen la responsabilidad de contestar a las preguntas e informar sobre los recursos y las operaciones que están bajo su control a aquellos que ostentan la responsabilidad de mantener el control sobre la rendición de cuentas. Ambas partes tienen asignados sus deberes.

**RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO:** Son los resultados que la institución está alcanzando en relación con su estrategia y planificación y con las necesidades y demandas de las diferentes grupos de interés (resultados externos); y en relación con su gestión y mejora (resultados internos).

**TRANSPARENCIA:** implica apertura, comunicación y rendición de cuentas. Es una extensión metafórica del significado que tiene en las ciencias físicas: un objeto "transparente" es aquél en el que puede verse a su través. Procedimientos transparentes pueden ser las reuniones abiertas, revelar el estado de las cuentas, normas sobre libertad de información, revisión del presupuesto, auditorías, etc.

**VALOR:** El valor se refiere a los valores monetarios, de bienestar, culturales y morales. Los valores morales son más o menos universales, mientras que los valores culturales pueden variar de una institución a otra y de un país a otro. Los valores culturales dentro de una institución deberían ser transmitidos y practicados y estar relacionados con su misión. Pueden ser muy diferentes entre organizaciones sin ánimo de lucro y empresas privadas.

**VISIÓN:** El sueño alcanzable o la aspiración de lo que una institución quiere hacer y dónde le gustaría estar.

El contexto de este sueño o aspiración viene determinado por la misión de la organización.