

# Experiencia Nivel III

## IES Benlliure (Valencia)

4<sup>a</sup> Jornada Calidad Educativa  
8 de junio de 2015

# IES BENLLIURE



## OFERTA FORMATIVA

- ESO
- Bachillerato
  - ❑ Científico y tecnológico (D/V)
  - ❑ Humanidades y ciencias sociales (D/V)
  - ❑ Artes
- CFGS
  - ❑ Agencias de viajes y gestión de eventos
  - ❑ Guía, información y asistencia turística (M/T)

# NUESTRO CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

TAREAS	FECHA	FASE
Formación, concienciación	Curso 2003/ 05	Inicio
Declaración de intenciones y compromiso Elección del modelo de gestión: EFQM	Junio 2006	NIVEL I
Política de calidad: misión, visión y valores Elaboración de procesos e indicadores	Junio 2011	NIVEL II
Plan estratégico Acciones de mejora	Mayo 2015	NIVEL III

# MODELO EFQM



Es una herramienta de autoevaluación:  
puntos fuertes y mejoras

No dice cómo hay que hacer las cosas

- Dar coherencia a la gestión
- Tener una guía (no olvidar nada)
- Conocer la situación actual
- Poder compararnos con otros
- Poder mejorar

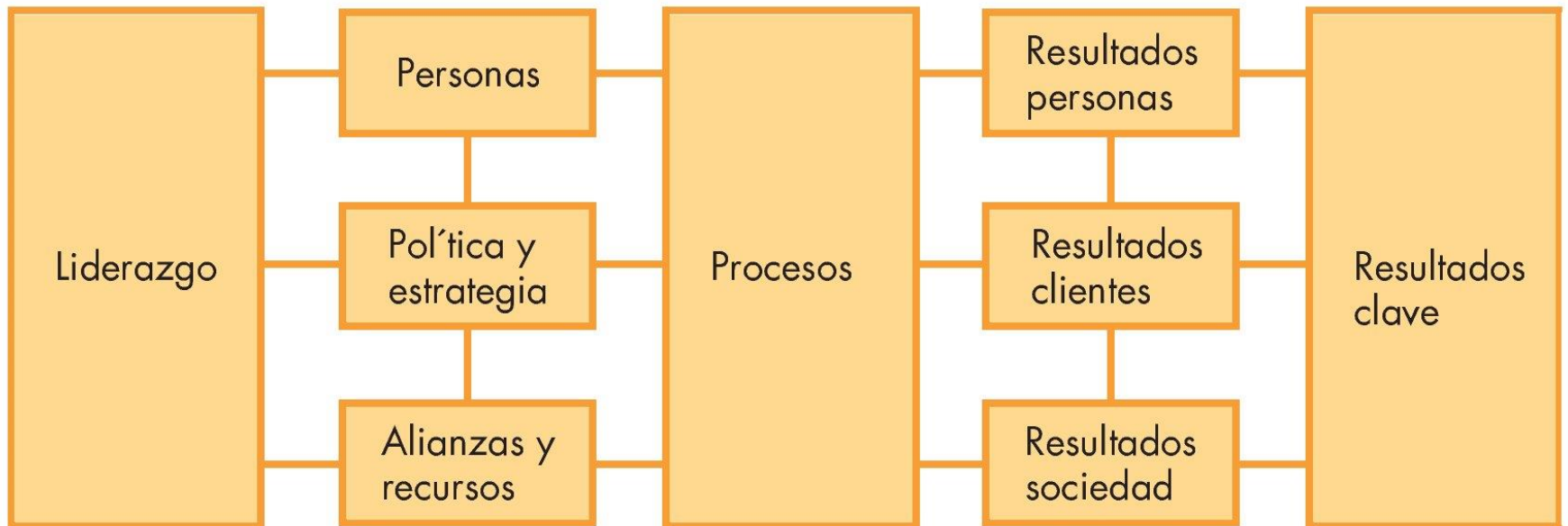


# MODELO EFQM



Agentes

Resultados



Innovación y aprendizaje

# MAPA DE PROCESOS

PE01 - Normativa

PE02 - Proyecto Educativo de Centro

PE03 - Política, Planificación y Estrategia

PE04 - Gestión de la Calidad

PE05 - Organización del Curso

PE06 - Comunicación

## PROCESOS CLAVE

PC03 - Programación

PC06 - Atención a la Diversidad

PC04 - Trabajo en el Aula

PC07 - Ciclos Formativos

PC05 - Evaluación

PC08 - Actividades Extraescolares y Complementarias

Enseñanza - Aprendizaje

PC09 - Convivencia

PC11 - Control de Faltas de Asistencia

PC10 - Acogida al Alumnado

PC12 - Sistema de Guardias

Clima Escolar

PC13 - Tutoría - Orientación

PC02 - Matriculación

PC14 - Atención y Comunicación a las Familias

## PROCESOS DE APOYO

### Organización Administrativa

PS02 - Admisión

PS06 - Registro de Entradas y Salidas

PS03 - Matriculación

PS07 - Gestión de Expedientes e Historiales

PS04 - Evaluación, Actas y Boletines

PS08 - Gestión de Títulos

PS05 - Certificaciones

PS09 - Gestión Administrativa de Ciclos Formativos

PS10 - Becas y Ayudas

PS11 - Gestión de Colegios Adscritos

PS13 - Conserjería

PS14 - Cafetería

PS12 - Biblioteca

PS15 - Plan de Autoprotección

PS01 - Gestión RR.HH.

PS16 - Mantenimiento de Infraestructuras

PS17 - Gestión Medioambiental

# PROCESO DE PROGRAMACIÓN

- Ficha del proceso
- Descripción del proceso
- Documentación: formatos, registros y documentos.
- Fichas de indicadores

# METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Equipo de calidad formado por 9 miembros.
- Reuniones semanales dentro del horario.
- Información al resto del profesorado en COCOPE y Claustro.
- Información al resto de la comunidad educativa en Consejo Escolar y mediante Boletines de Calidad.
- Accesibilidad de documentos vía Google Drive.





# PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017

FECHA	FASE
Febrero 2014 <b>Sondeo a Docentes</b>	Análisis DAFO
Julio 2014 <b>Equipo Calidad</b>	Análisis CAME
Octubre 2014 - Febrero 2015 <b>Seminario Calidad</b>	Factores Críticos de Éxito

# Análisis DAFO

DE	AMENAZAS
1.	1. Competencia con centros concertados de la zona
	2. Aplicación de los criterios de escolarización
	3. Pérdida de profesorado de plantilla
2.	4. Retraso en las sustituciones
3.	5. Adscripción de un centro CAES
4.	6. Falta de implicación de muchas familias en la educación de sus hijos
5.	7. Falta de competencias de la Inspección para influir en el buen funcionamiento de los centros
6.	8. Falta de colaboración del Ayuntamiento
7.	9. Interacción negativa con los valores que trasmite la sociedad actual
8.	10. Escasa oferta formativa CEFIRES
9.	11. Constantes cambios legislativos
10	12. Contexto socioeconómico complicado
11	13. Falta de cerramiento en la entrada del centro

# Análisis CAME

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias ofensivas</b> Cómo maximizar nuestras Fortalezas de manera que podamos sacar el máximo provecho de las Oportunidades	<b>Estrategias de reorientación</b> Cómo podremos superar nuestras Debilidades aprovechando las Oportunidades
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias defensivas</b> Cómo minimizar el impacto negativo de las Amenazas mediante el máximo aprovechamiento de nuestras Fortalezas	<b>Estrategias de supervivencia</b> Cómo reducir los efectos negativos de nuestras Debilidades ante las Amenazas que hemos identificado en el entorno

# Estrategia ofensiva

- **O11.** Posibilidad de participar en proyectos de innovación, calidad, medio ambiente.
- **F2.** Profesorado y equipo directivo motivado y competente



Conseguir mayor implicación del profesorado en los programas del Centro

# Estrategia defensiva

**A1.** Competencia con centros concertados de la zona

**A6.** Falta de implicación de muchas familias en la educación de sus hijos

**F1.** Oferta educativa y horaria amplia: modalidades en Bachillerato, turnos y líneas lingüísticas

**F2.** Profesorado y equipo directivo motivado y competente

**F4.** Buen sistema de comunicación con las familias (SGD, página web, boletines informativos,...)

**F10.** El prestigio del centro y la buena imagen hacen que exista una alta demanda de plazas en Bachillerato y Ciclos Formativos.



Mejorar la información a las familias de los futuros alumnos del IES

# Estrategia de reorientación

**D2.** Alta tasa de abandono sobretodo en 2º ESO

**O11.** Posibilidad de participar en proyectos de innovación, calidad, medio ambiente, etc

**O5.** Accesibilidad al Servicio de absentismo

**O3.** Oferta amplia de Programas de atención a la diversidad



Disminuir la tasa de abandono escolar en la ESO

# Estrategia de supervivencia

**D1.** Clima escolar en primer ciclo de ESO complicado en especial por la gran heterogeneidad del alumnado, lo que implica pérdida de prestigio del centro sobretodo en esta etapa, y el desvío a centros concertados de la zona

**D2.** Alta tasa de abandono sobretodo en 2º ESO

**A5.** Adscripción de un centro CAES

**A2.** Aplicación de los criterios de escolarización



Incidir en las relaciones con los colegios de primaria para prever los problemas de abandono, conflictos, situaciones de dejación familiar,...

# FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

5 factores clave en nuestro Centro Educativo que nos ayudarán a alcanzar los objetivos y tener éxito



- Coordinación y comunicación interna.
- Convivencia y ambiente de trabajo.
- Satisfacción, identificación e implicación por parte del profesorado.
- Satisfacción del alumnado.
- Recursos TICs.



# Metodología CMI



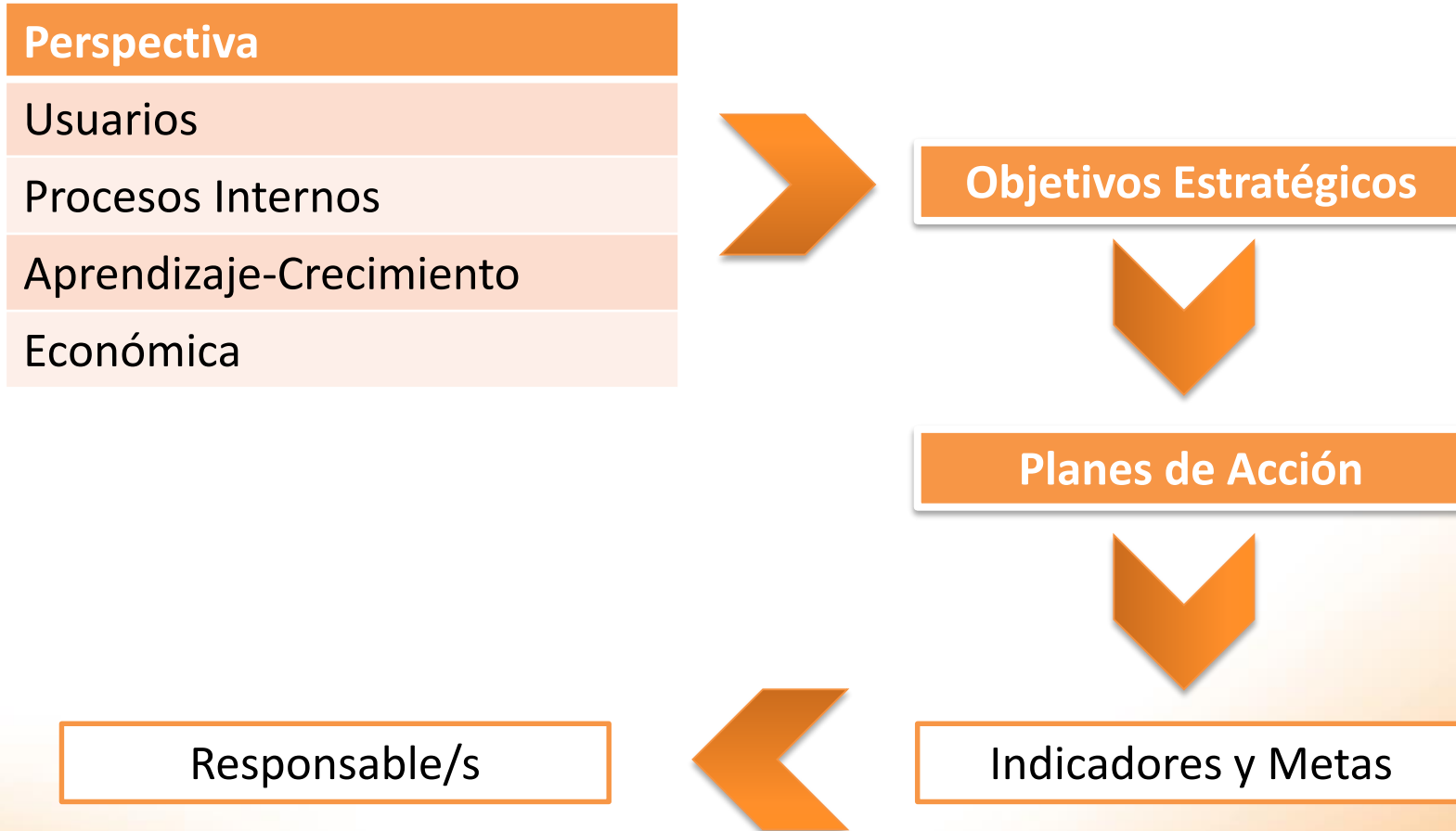
Es nuestra  
hoja de ruta

**El Plan estratégico nos permitirá:**

- ❑ Establecer las prioridades a abordar en los próximos 3 años
- ❑ Establecer el cómo las vamos a abordar
- ❑ Medir los resultados

**PROCESO PARTICIPATIVO Y CONSENSUADO**

# Metodología CMI



# Perspectiva usuarios

OBJETIVO	INICIATIVA
OE1. Adaptar la oferta educativa a la realidad socioeducativa	1.1 Solicitar ampliación de la oferta educativa en Formación Profesional
	1.2 Mejorar la oferta educativa en ESO y atraer alumnado
	1.3 Desarrollar programas de innovación educativa
OE2. Mejorar la eficiencia del proceso de Enseñanza-Aprendizaje	2.1 Mejorar los resultados académicos
	2.2 Planificar de forma eficiente las actividades complementarias y extraescolares
	2.3 Mejorar la información que se ofrece a los alumnos/as
OE3. Aumentar la implicación de las familias	3.1 Mejorar la comunicación con las familias
	3.2 Aumentar la participación de las familias en el AMPA
OE4. Mejorar la imagen del Centro	4.1 Promover la participación en proyectos educativos externos
	4.2 Aplicar de forma efectiva el Plan de Convivencia y el RRI
	4.3 Potenciar la Web del Centro
	4.4 Potenciar la relación con el entorno próximo
OE5. Mejorar la inserción laboral del alumnado	5.1 Crear una Bolsa de Trabajo
	5.2 Fomentar en el alumnado el espíritu emprendedor
	5.3 Mejorar la relación con las empresas y otras instituciones colaboradoras

# Perspectiva procesos internos

OBJETIVO	INICIATIVA
OE6. Consolidar SGC	6.1 Mejorar la difusión del SGC en los diferentes sectores educativos
	6.2 Generalizar el uso de los distintos documentos del sistema
	6.3 Iniciar procesos de evaluación interna de los procesos
OE7. Conocer la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa	7.1 Establecer un sistema de quejas y sugerencias
	7.2 Generalizar la participación en las encuestas
OE8. Cumplimentar y desarrollar las programaciones	8.1 Cumplimentar adecuadamente las programaciones y memorias
	8.2 Realizar el seguimiento de las programaciones
OE9. Optimizar los recursos humanos y materiales	9.1 Dinamizar y optimizar el uso de la Biblioteca
	9.2 Difundir el entorno de Lliurex
	9.3 Optimizar la aplicación de las TICs en la docencia
	9.4 Optimizar la gestión de tiempos y espacios, estableciendo mecanismos de control
	9.5 Mejorar las instalaciones deportivas del Centro
	9.6 Mejorar el mantenimiento informático
	9.7 Optimizar el funcionamiento de las reuniones de los órganos del Centro

# Perspectiva aprendizaje y crecimiento

OBJETIVO	INICIATIVA
OE10. Aumentar la motivación y la implicación del profesorado	10.1 Establecer un sistema de reconocimientos de las tareas realizadas
	10.2 Fomentar la generación de iniciativas y el desarrollo de proyectos por parte del equipo docente
	10.3 Incentivar la participación del profesorado en el Programa de Calidad del Centro
	10.4 Incentivar la participación del profesorado en el Plan de Formación
OE11. Mejorar la coordinación interna	11.1 Mejorar la coordinación por áreas
	11.2 Mejorar la coordinación por niveles
	11.3 Mejorar la comunicación interna

# Perspectiva económica-financiera

OBJETIVO		INICIATIVA
OE13. Buscar fuentes para obtención de recursos extraordinarios	13.1	Conseguir recursos propios
	13.2	Conseguir aportaciones económicas por participación en proyectos
OE14. Reducir determinados consumos	14.1	Racionalización y reducción del consumo energético
	14.2	Racionalización y reducción del consumo de agua
	14.3	Sensibilización de la comunidad educativa en aspectos medioambientales

# Ejemplos de acciones de mejora

- Acción de mejora (11.3): Mejorar la comunicación interna
- Acción de mejora (14.1): Racionalización del consumo energético





# DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN



## Editorial

Desde el Grupo de calidad del IES Benlliure de Valencia pretendemos informar a la comunidad educativa sobre las actuaciones que se realizan en temas de calidad y excelencia. Para ello editaremos periódicamente un boletín que servirá como canal de comunicación para que nuestros objetivos, nuestras actividades y las metas alcanzadas sean conocidos por todos.

Pero no solo eso, nuestra intención es poner en positivo la aplicación de los métodos de gestión de calidad explicando su influencia en el mejor funcionamiento del centro y la consecución de sus objetivos finales. Nuestro trabajo pretende la mejora continua de la actividad académica y organizativa del Instituto con el fin de facilitar el trabajo del profesorado y personal no docente y para conseguir el progreso de nuestros alumnos y alumnas.

## Política de calidad

### Misión

Prestar un servicio educativo que satisfaga las necesidades del alumnado y sus familias, impartiendo una enseñanza educativa abierto a las innovaciones y sugerencias de la comunidad que tenga en cuenta las peculiaridades individuales de los alumnos, les permita desarrollarse a nivel personal, les permita progresar en el mundo y les prepare para la vida.



## Editorial

Con este boletín de Calidad pretendemos acercar el trabajo que se está realizando desde el grupo de Calidad, y de este modo favorecer su aplicación en todos los ámbitos del Centro.

La implantación de la Gestión de la calidad establece un proceso sistemático y permanente de intercambio de información entre todos los miembros de la comunidad educativa, para a continuación convertir esas impresiones en indicadores de su nivel de satisfacción.

Previamente, hemos tenido que definir, diseñar y documentar todos los procedimientos y procesos que se realizan en nuestro Centro (en estos momentos 101). Durante estos últimos años, ha sido necesario desarrollarlo todo; y es que lo que no está escrito no existe o no se hace, lo que no se mide y no se evalúa no se mejora, lo que no se documenta se convierte en una opinión más,... No se trata de añadir nuevas tareas, sino de sistematizar las que tenemos que hacer, para realizarlas de una forma más coordinada y eficiente.

## La calidad no es un punto aparte

La cultura de Calidad está integrada en todos los ámbitos de nuestro trabajo, y no hay que entenderla como un trabajo paralelo a nuestros quehaceres diarios. Sin saberlo, todos estamos inmersos en este método de trabajo, en el que hay que planificar, hacer lo que se ha planificado y mejorar lo que no ha salido bien.

## Boletín de calidad

NÚMERO 2 ENERO 2014

Por ello consideramos que la gestión de la calidad debe ser asumida por todos y plantearla como un instrumento de mejora continua para mejorar el funcionamiento de nuestro instituto, facilitar la tarea docente y propiciar y favorecer las buenas prácticas educativas. Todo lo contrario a presuponer que implica un trabajo extra y engorroso o un tiempo perdido para el profesorado o PAS.

Una vez más, os pedimos a todos que participéis en este proyecto de centro, interesándoos por su desarrollo, aportando iniciativas y, como no, vuestras dudas y críticas. Gracias a las aportaciones recibidas en la última encuesta de satisfacción, hemos actualizado el DAFO que elaboramos hace unos años, y que será el punto de partida para definir nuestro plan estratégico.

La calidad es importante, lo que no se mide no mejora  
La responsabilidad de la calidad es de todos los integrantes del centro  
La responsabilidad de la calidad se comparte, pero no se delega  
La calidad está orientada a nuestros usuarios



PLANIFICAR  
Departamentos  
Dirección

HACER (procesos y procedimientos)  
Comunidad Educativa

# Dificultades a superar

- ❑ Transmitir al resto de compañeros la utilidad del SGC.
- ❑ Falta de horas de dedicación reconocidas.
- ❑ Miedo a la sistematización.
- ❑ Falta de cultura de evaluación en los centros.
- ❑ Resistencia natural a cambios.



## Consecuencias

- Escasos colaboradores para el equipo de calidad.
- Ralentización del proceso, desánimo...

# Beneficios obtenidos

- ❑ Potencia el liderazgo y la visión del equipo directivo: **tenemos más información para la toma de decisiones**
- ❑ Permite la planificación estratégica del centro: **priorizamos los objetivos**
- ❑ Nos acerca a los usuarios: **conocemos qué opinan**
- ❑ Organiza la actividad del centro: **los procesos facilitan nuestra tarea docente**
- ❑ Delimita las funciones y responsabilidades: **no a los “creí que y pensé que...”**
- ❑ Potencia el trabajo en equipo y coordina la actuación de los equipos educativos: **mejora la comunicación interna**
- ❑ Se favorece el análisis objetivo y documentado del trabajo realizado para detectar puntos de mejora: **no sólo nos basamos en percepciones**





Ángel Haba Estrada  
 Elena García-Rubio Caballero  
 IES Benlliure