3600

AGINDUA, 2005eko maiatzaren 20koa, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuarena, «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistema sortu eta horri dagozkion ziurtagiria eta zigilua ezarri dituena.

2003ko urtarrilaren 8ko Aginduak, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuarenak, «Kalitatea Kudeatzeko Sistemak» izeneko esperimentazio-proiektu pilotua abian jartzeko baimena eman zuen.

Proiektu hori 2002-2003 eta 2003-2004 ikasturteetan garatu da.

2003ko urtarrilaren 8ko Aginduaren 9. artikuluak ezarritakoa betez, Hezkuntza Berriztatzeko Zuzendaritzak azken ebaluazioa egin du, erdietsitako emaitzei dagokienez.

Hezkuntza Ikuskaritzak, bere aldetik, proposamena helarazi dio Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari, «Kalitatea Kudeatzeko Sistemetako» kalitate-ziurtagiri bana luza diezaien aipatu ebaluazioa gainditu duten zentroei.

Ateratako emaitzen ebaluazioa positiboa izan denez, Hezkuntza Berriztatzeko Zuzendaritzak proposatuta atera da Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko Hezkuntza sailburuordearen 2004ko ekainaren 29ko Ebazpena, EAEko Haur Hezkuntzako eta Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikastetxeei «Kalitatea Kudeatzeko Sistema» izeneko Hezkuntza Ikerketa eta Esperimentazio Proiektuak egin ditzaten deitzeko dena.

Aurreko guztiak berretsi besterik ez du egiten Kalitatea ez dela ekintza zehatza, baizik eta prozesu jarraitua, atergabe bilakatzen ari dena, eta etengabeko pizgarriak behar dituena. Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ezin du horietatik at geratu; aitzitik, egiaztaturiko kalitate-maila beren-beregi aitortu behar die ikastetxeei, dagokien ziurtagiria emanez eta luzatuz.

Ziurtagiri horri esker, aldiro-aldiro emango da argitara «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sisteman kreditaturiko ikastetxeen multzoa.

Agindu honek, beraz, Euskal Hezkuntza Sistemaren «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren garapenaren nondik norakoak mugatu ditu, baita kreditazio-ziurtagiria eskuratzeko baldintzak ere, eta, azkenik, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak emango duen ziurtagiria sortu du, kreditazio hori lortu izana eta horri eusten zaiola aitortzeko; hori guztia, jakina, Hezkuntza Sailetik kanpoko erakundeek emandako beste ziurtagiri batzuk lortu ahal izatea ezertan galarazi gabe.

3600

ORDEN de 20 de mayo de 2005, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación por la que se crea el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» y se establecen la certificación y el sello acreditativo del mismo.

La Orden de 8 de enero de 2003 de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación autorizó la puesta en marcha de un Proyecto Piloto de Experimentación denominado «Sistemas de Gestión de Calidad».

El citado Proyecto se ha desarrollado durante los cursos escolares de 2002-2003 y 2003-2004.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la citada Orden de 8 de enero de 2003 la Dirección de Innovación Educativa ha realizado la evaluación final de los resultados alcanzados.

Por su parte, la Inspección Educativa ha elevado al Departamento de Educación, Universidades e Investigación propuesta de emisión de un certificado de calidad en «Sistemas de Gestión de la Calidad» a nombre de los centros que han superado la citada evaluación.

La positiva evaluación de los resultados obtenidos ha dado lugar, a instancias de la Dirección de Innovación Educativa, a la Resolución de 29 de junio de 2004, del Viceconsejero de Educación, del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, por la que se convoca a nuevos Centros Públicos de Educación Infantil, de Educación Primaria y de Educación Secundaria de la CAPV, para la realización de Proyectos de Investigación y Experimentación Educativa denominados: «Sistema de Gestión de la Calidad».

Todo lo anterior no hace sino reafirmar que la Calidad no es una acción concreta sino un proceso continuado, en constante evolución, que necesita de permanentes estímulos a los que no debe ser ajeno el propio Departamento de Educación, Universidades e Investigación reconociendo expresamente el nivel de calidad acreditado mediante la emisión del certificado correspondiente.

Esta certificación permitirá dar a conocer periódicamente el conjunto de Centros acreditados en el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan».

La presente Orden delimita los términos en que se desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» del Sistema Educativo Vasco; los requisitos de acceso a la certificación de acreditación y, finalmente, crea la certificación que, otorgada por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, reconocerá tal acreditación y su mantenimiento, todo ello sin que sea óbice para la consecución de otros certificados emitidos por entidades externas al Departamento de Educación.

Horiek horrela, eta Hezkuntza sailburuordeak proposatuta, honako hau

XEDATU DUT:

1. artikulua.– «Kalitatea Hezkuntzan» sortzea.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren Kalitatea Hezkuntzan izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistema sortu da.

2. artikulua.– Hartzaileak.

Kalitatea Hezkuntzan izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sisteman parte hartu ahal izango dute bai unibertsitatez besteko ikastetxeek bai Hezkuntza Sistemari laguntza emateko zerbitzuek.

3. artikulua.– Edukia.

«Kalitatea Kudeatzeko Sistema» proiektuak era sistematikoan esku hartzeko esparru bat eskaini nahi du, ikastetxe bateko hezkuntza-jardueraren eremu nagusiak hobetzeko. Baldintzek ondorengo esparruak jorratu nahi dituzte:

1.– Zuzendaritzaren ardurak.

2.– Irakas-plangintzaren prozesua.

3.– Irakatsi eta ikasteko prozesua.

3.1.– Harrera-azpiprozesua.

3.2.– Programazio-azpiprozesua.

3.3.– Gelako jardueren azpiprozesua.

3.4.– Ebaluazio-azpiprozesua.

3.5.– Tutoretza-azpiprozesua.

4.– Ezadostasunak kudeatzeko prozesua.

5.– Agiriak kudeatu eta kontrolatzeko prozesua.

6.– Ebaluazio eta barne auditoretzen prozesua.

Agindu honen I. eranskinean ageri da ekintzen eta horien baldintzen garapen osoa.

4. artikulua.– Ziurtagiria eta zigilua.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak «Kalitatea Hezkuntzan» ziurtagiria ezarri du, baita hori egiaztatzeko zigilua ere.

5. artikulua.– Ziurtapen-prozedura.

Ziurtagiria eskuratu ahal izateko, zentroak dagokion deialdian parte hartu beharko du, eta Hezkuntza Ikuskaritzak egindako auditoretza, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak deialdi berean ezarritako baldintzen arabera egindakoa, gainditu.

Ziurtagiria eskuratu duten zentroei jarraipen-auditoretzak egingo zaizkie, aldian-aldian, eskuratutako kalitate-zigiluari eutsiko badiote.

Por todo ello y a propuesta del Viceconsejero de Educación

DISPONGO:

Artículo 1.– Creación de Kalitatea Hezkuntzan.

Se crea el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» del Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

Artículo 2.– Destinatarios.

Podrán participar en el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» tanto los centros escolares de enseñanza no universitaria como los servicios de apoyo al Sistema Educativo.

Artículo 3.– Contenido.

El proyecto «Sistema de Gestión de la Calidad» pretende ofrecer un marco de intervención sistemático para la mejora de los principales ámbitos de la actuación educativa de un centro docente. Los requisitos pretenden abordar estos ámbitos:

1.– Responsabilidades de la Dirección.

2.– Proceso de planificación docente.

3.– Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

3.1.– Subproceso de Acogida.

3.2.– Subproceso de Programación.

3.3.– Subproceso de Actividades en el aula.

3.4.– Subproceso de Evaluación.

3.5.– Subproceso de Tutoría.

4.– Proceso de gestión de no conformidades.

5.– Proceso de control y gestión de la documentación.

6.– Proceso de evaluación y auditorías internas.

El desarrollo completo de las acciones y sus requisitos figura en el Anexo I de esta Orden.

Artículo 4.– Certificación y sello acreditativo.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación establece la certificación «Kalitatea Hezkuntzan» y el sello acreditativo de la misma.

Artículo 5.– Procedimiento de certificación.

La certificación se expedirá tras la participación del Centro en la Convocatoria correspondiente y la superación de la auditoría efectuada por la Inspección de Educación según los requisitos establecidos, en la propia convocatoria, por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

Los centros que hayan obtenido la certificación serán objeto de auditorías de seguimiento que se realizarán periódicamente para el mantenimiento del sello de calidad alcanzado.

6. artikulua.– Ziurtagiria duten zentroen zerrenda ofiziala.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak aldiro-aldiro argitaratuko du «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren barruan ziurtagiria eskuratu duten ikastetxeen zerrenda.

*7. artikulua.–*Egiaztatzeko zigiluaren erabilera.

«Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren barruan ziurtagiria eskuratu duten ikastetxeek eta laguntza-zerbitzuek «Kalitatea Hezkuntzan» dioen zigilua erabili ahal izango dute euren logotipo eta barne- eta kanpo-dokumentazioan.

Zigilu horren erabilerari dagokionez, Hezkuntza Berriztatzeko Zuzendaritzak korporazio-identitateaz onar ditzan arauei begiratuko zaie.

8. artikulua.– Kudeaketa-organoa.

Hezkuntza Berriztatzeko Zuzendaritza da «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sistemari dagozkion jardueren kudeaketa-organoa. Zuzendaritza horrek, bere jardunean, berariazko baldintzak ezarriz sustatuko du ikastetxeek eta laguntza-zerbitzuek «Kalitatea Hezkuntzan» izeneko Kalitatea Kudeatzeko Sisteman parte hartu eta ziurtagiria jaso dezaten, eta horri eutsi diezaioten.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa.– Hezkuntza sailburuordeari baimena ematen zaio Agindu honek ezarritakoa aplikatu eta garatzeko behar diren xedapen guztiak eman ditzan.

Bigarrena.– Agindu hau EHAAn argitaratu eta biharamunean sartuko da indarrean.

Vitoria-Gasteiz, 2005eko maiatzaren 20a.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburua,
ANJELES IZTUETA AZKUE.

ERANSKINA

Haur, lehen eta bigarren hezkuntzako ikastetxeen «kalitatea kudeatzeko sistema» baldintzak

Helburua:

Agiri honek Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak «Kalitatea Kudeatzeko Sistema» proiekturako dituen baldintzak zehaztea du helburu. Ikastetxeek beren kudeaketa-sistemak diseinatu, garatu eta ezarri behar dituzte, zehaztutako baldintzen ildotik.

«Kalitatea Kudeatzeko Sistema» proiektuak era sistematikoan esku hartzeko esparru bat eskaini nahi du, ikastetxe bateko hezkuntza-jardueraren eremu nagusiak

Artículo 6.– Listado oficial de centros certificados.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación publicará, periódicamente, la relación de los centros escolares certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan».

Artículo 7.– Utilización del sello acreditativo.

Los centros escolares y los servicios de apoyo certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» podrán utilizar en sus logotipos y documentación interna y externa un sello con la leyenda de: Kalitatea Hezkuntzan.

La utilización de tal sello se adecuará a las normas de identidad corporativa que se aprueben por la Dirección de Innovación Educativa.

Artículo 8.– Órgano de gestión.

La Dirección de Innovación Educativa es el órgano de gestión de las actuaciones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan» y en su actuación favorecerá, mediante el establecimiento de condiciones específicas, la participación, certificación y permanencia de los centros y servicios de apoyo en el Sistema de Gestión de la Calidad «Kalitatea Hezkuntzan».

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se autoriza al Viceconsejero de Educación a dictar cuantas disposiciones resulten precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en la presente Orden.

Segunda.– La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOPV.

En Vitoria-Gasteiz, a 20 de mayo de 2005.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
ANJELES IZTUETA AZKUE.

ANEXO I

Requisitos del sistema de gestión de la calidad (SGC) de los centros de educación infantil y primaria y educación Secundaria

Objeto:

El objeto del presente documento es definir los requisitos del Departamento de Educación para el proyecto «Sistema de Gestión de Calidad». Los centros deben diseñar, desarrollar e implantar sus sistemas de gestión en la línea que señalan los requisitos.

El proyecto «Sistemas de Gestión de Calidad» pretende ofrecer un marco de intervención sistemático para la mejora de los principales ámbitos de la actuación

hobetzeko. Baldintzek ondorengo esparruak jorratu nahi dituzte: plangintza, irakaskuntza-ikaskuntza, ezadostasunen kudeaketa eta agirien kontrola. Baldintzek aipatutako hezkuntza-jardueren kudeaketari lotutako zehaztapen eta eskakizunak zehazten dituzte, hezkuntza-jarduera horiek ikastetxeen kalitatea kudeatzeko sistemaren gutxienezko kalitatea bermatzeko nabarmentzat jotzen baldin badira.

Sistemaren baldintzak.

1.– Zuzendaritzaren ardurak.

Ikastetxeko zuzendaritzak liderra izan behar du Kalitatea Kudeatzeko eta Etengabeko Hobekuntza bideratzeko Sistema bat ezarri eta gaurkotzeko prozesuan. Irakatsi eta ikasteko jarduerak hobetzeko eta etengabe berritzen ari den eta sortzen diren premia eta eskaeretara egokitzeko gai den sistema bat lortzeko Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak zehaztutako baldintzei erantzuna ematen dieten prozesu, azpiprozesu eta prozedurak hartu beharko ditu sistema horrek kontuan.

2.– Irakas-plangintzaren prozesua.

Ikastetxeak zehaztu eta agirien bidez lagundu beharko du ikastetxean bertan hedatu, onartu eta ezarri beharko den irakas-plangintzaren prozesua. Prozesu horrek Plan Estrategikoa eta Urteko Plana egiteko prozedura sartuko ditu.

Plan Estrategikoak, gutxienez, ikastetxearen eginkizuna eta estrategiak edo lan-lerroak edukiko ditu. Urteko Planak, gutxienez, aurreikusitako hobekuntza edo jarduerak eta ikastetxearen konpromisoak (onartu eta zehaztu diren gutxienezkoetatik abiatuz) eta, gainera, indarreko legerian jasotzen diren atalak sartu beharko ditu.

Prozesu horretan begi-bistan geratu beharko dute urte honetarako aurreikusten diren hobekuntzek edo jarduerek, talde arduradunak zeintzuk diren adieraziz.

3.– Irakatsi eta ikasteko prozesua.

Ikastetxeak zehaztu eta agirien bidez lagundu beharko du ikastetxean bertan hedatu, onartu eta ezarriko den irakatsi eta ikasteko prozesua. Irakatsi eta ikasteko prozesuak, gutxienez, harrera-, programazio-, gelako jardueren, ebaluazio- eta tutoretza-azpiprozesuak sartu beharko ditu.

Ikastetxeak irakatsi eta ikasteko prozesua planifikatu behar du, baita kontrolatutako baldintzetan aurrera eramaten dela bermatu ere, ikastetxeak azpiprozesu bakoitzean zehaztutako onarpen-irizpideen edo kalitate-helburuen arabera.

3.1.– Harrera-azpiprozesua.

Ikastetxeak harrera-azpiprozesua zehaztu eta agirien bidez lagundu beharko du. Azpiprozesu honetan zehaztuko ditu ikasle eta irakasle berriei ikasturtearen hasieran edo ikastetxera sartzean informazio zehatza, ikaste-

educativa de un centro docente. Los requisitos pretenden abordar estos ámbitos: planificación, enseñanza-aprendizaje, gestión de no conformidades y control de la documentación. Los requisitos establecen las especificaciones y requerimientos relacionados con la gestión de las citadas actuaciones educativas que se consideran relevantes para asegurar un mínimo de calidad del Sistema de Gestión de los centros.

Requisitos del sistema.

1.– Responsabilidades de la Dirección.

La Dirección del centro debe liderar la implantación y actualización de un sistema de Gestión de la Calidad que incluya los procesos, subprocesos y procedimientos que respondan a los requisitos establecidos por el Departamento de Educación para la mejora de la calidad de las actividades de enseñanza-aprendizaje y para el logro de un sistema en permanente renovación y capaz de adaptarse a las necesidades y demandas que surjan.

2.– Proceso de planificación docente.

El centro debe definir y documentar el proceso de planificación docente que tendrá que estar divulgado, aprobado e implantado en el propio centro. En él se incluirá el procedimiento de elaboración del Plan Estratégico y el Plan Anual.

El Plan Estratégico contendrá al menos, la Misión del centro y las estrategias o líneas de trabajo. El Plan Anual contendrá como mínimo, las mejoras o acciones previstas y los compromisos del centro (derivados de los mínimos de aceptación establecidos) y además deberá incorporar los apartados que se recogen en la normativa vigente.

En este proceso se deberán evidenciar las mejoras o acciones previstas para el año en curso con indicación de los equipos responsables.

3.– Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

El centro debe definir y documentar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje que tendrá que estar divulgado, aprobado e implantado en el propio centro. El proceso de enseñanza-aprendizaje debe incluir como mínimo los subprocesos de Acogida, Programación, Actividades en el aula, Evaluación y Tutoría.

El centro debe planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje y asegurar que se desarrolla en condiciones controladas, de acuerdo con los criterios de aceptación u objetivos de calidad establecidos por el centro en cada subproceso.

3.1.– Subproceso de Acogida.

El centro debe definir y documentar el subproceso de Acogida. En este subproceso establecerá los procedimientos por medio de los cuales el alumnado y el profesorado de nueva incorporación recibirán al inicio del

txearen antolaketari, funtzionamenduari eta jarduerei buruzkoa, emateko prozedurak.

Azpiprozesuak, gutxienez, ikasle eta irakasle berriengana, iritsi beharko du eta, Haur eta Lehen Hezkuntzan eta DBHn, ikasle berrien familiengana. Agiriak idatzi beharko dira, ikasle, familia eta irakasleari emateko.

Azpiprozesuko prozeduretan harrera planifikatzen denetik harrera-jardueren azken ebaluaziora arte gertatzen dena zehaztuko da.

3.2.– Programazio-azpiprozesua.

Ikastetxeak programazio-azpiprozesua zehaztu eta agirien bidez zehaztu beharko du. Azpiprozesu horretan programazioaren plangintza eta egitea eta urteko memoria egitean atzemandako hobekuntzak zehaztuko dira.

Programazioak ikastetxeak zehaztutako eredura edo ereduetara egokituko dira. Ondorengo puntuak, gutxienez, argi zehaztu beharko dituzte: lortu beharreko gaitasunak edo arlo edo irakasgaiaren helburuak, edukiak eta aurreikusitako jarduerak (haietako bakoitzean erabiltzen diren sekuentziazioarekin, iraupenarekin, metodologiarekin eta baliabideekin) eta ebaluazio- eta kalifikazio-irizpideak, maila bakoitzean finkatutako curriculumaren zehaztapenekin bat etorri beharko dutenak.

Azpiprozesu honek, gutxienez, ikastetxean ematen diren ziklo edo kurtso bakoitzeko arlo eta irakasgai guztiak hartu beharko ditu, taldeko tutoretza barne. Programazioak klaseak hasi aurretik idatzi eta onartu beharko dira.

3.3.– Gelako jardueren azpiprozesua.

Ikastetxeak gelako jardueren azpiprozesua zehaztu eta agirien bidez lagundu behar du. Azpiprozesu honetan gelan aurreikusten den jarduera-plana, klasean eta geroago gertatzen dena zehaztuko dira (oharrak, balorazioak...).

Irakasleek, gutxienez, ondorengo puntuak agirien bidez lagundu behar dituzte (irakaslearen koadernoa): jarduera-plana, nola garatzen den planifikatutakoari begira, ordutegia, matrikulatutako ikasle asistentziaren kontrola eta egindako ebaluazio-jarduerei buruzko ohar eta kalifikazioak.

Gelako jarduerek bat etorri behar dute programazioan finkatutako zehaztapen guztiekin.

Azpiprozesu honek, gutxienez, ikastetxeko talde guztien arlo eta irakasgai guztiak hartu behar ditu. Agiria (irakaslearen koadernoa) desberdina izan daiteke ikastetxeak ematen duen maila bakoitzerako.

3.4.– Ebaluazio-azpiprozesua.

curso o en la incorporación al centro, información detallada sobre su organización, funcionamiento y actividades.

El alcance mínimo del subproceso será el alumnado y el profesorado de nueva incorporación y en el caso de Infantil, Primaria y ESO-DBH las familias del a1umnado nuevo. Se deberá generar documentación escrita para su entrega al alumno, familia y profesor.

En los procedimientos del subproceso se especificará lo que acontece desde la planificación de la acogida hasta la evaluación final de las actividades de acogida.

3.2.– Subproceso de Programación.

El centro debe definir y documentar el subproceso de Programación. En este subproceso se especificará la planificación y la elaboración de la programación y la incorporación de las mejoras identificadas en la elaboración de la Memoria Anual.

Las programaciones se adecuarán al modelo o modelos establecidos por el centro. Deben establecer con claridad, al menos, las capacidades a lograr u objetivos del área o asignatura, los contenidos y las actividades previstas (con la secuenciación, duración, metodología y/o recursos que se utilizan en cada una de ellas), y los criterios de evaluación y calificación que deberán ser coherentes con las especificaciones del currículo establecido en cada nivel.

El alcance mínimo de este subproceso son todas las áreas y asignaturas de cada ciclo o curso que se imparten en el centro, incluyendo la tutoría de grupo. Las programaciones deben estar redactadas y aprobadas antes del inicio de las clases.

3.3.– Subproceso de Actividades en el aula.

El centro debe definir y documentar el subproceso de Actividades en el aula. En este subproceso se especificará el plan de actividades previsto en la clase, lo que sucede a 10 largo de ella, y las inmediatamente posteriores (anotaciones, valoraciones...).

El profesorado debe documentar (cuaderno del profesor), al menos, el plan de actividades, su desarrollo real respecto a 10 planificado, el horario, la asistencia de los alumnos matriculados, y las observaciones, anotaciones y/o calificaciones correspondientes a las actividades de evaluación realizadas.

Las actividades en el aula deben ser coherentes con todas las especificaciones establecidas en la programación.

El alcance mínimo de este subproceso son todas las áreas y asignaturas de todos los grupos del centro. El documento (cuaderno del profesor) puede ser diferente para cada uno de los niveles que imparte el centro.

3.4.– Subproceso de Evaluación.

Ikastetxeak ebaluazio-azpiprozesua zehaztu eta agirien bidez lagundu behar du. Azpiprozesu honetan ondorengo puntuak zehaztuko dira: ebaluazio- eta kalifikazio-irizpideak, ebaluazioaren emaitzak ikasleei edo familiei entregatzea, erreklamazioak egiteko prozedurak eta emaitzen arabera aplikatu beharreko errefortzu-neurriak.

Azpiprozesuaren barruan agiriak idatzi behar dira, arlo edo irakasgai bakoitza ebaluatu eta kalifikatzeko irizpide eta jarduerei eta proba bakoitza zuzendu eta baloratzeko irizpideei buruzkoak. Alderdi hauek bat etorri behar dute programazioetan zehaztutakoarekin.

Azpiprozesu honek, gutxienez, ikastetxean ematen diren arlo eta irakasgai guztiak hartu behar ditu.

3.5.– Tutoretza-azpiprozesua.

Ikastetxeak tutoretza-azpiprozesua zehaztu eta agirien bidez lagundu behar du. Azpiprozesu honetan agirien bidez adieraziko dira ikastetxeak, ematen dituen mailen eta indarreko legeriaren arabera, zehazten dituen banakako tutoretzako jarduera guztiak. Halaber, azpiprozesuan sortu eta erabiltzen diren agiri guztiak definituko dira.

Azpiprozesu honek, gutxienez, banakako tutoretzak hartzen ditu.

4.– Ezadostasunak kudeatzeko prozesua.

Ikastetxeak adierazle egokiak zehaztu behar ditu, kalitatea gestionatzeko sistemaren prozesu eta azpiprozesu guztien emaitzak eta errendimendua neurtzeko. Halaber, sistemako prozesu eta azpiprozesuak ezadostasuna eragiten duten onarpen-irizpideak edo kalitate-helburuak finkatu behar ditu.

Irakatsi eta ikasteko prozesuko azpiprozesu bakoitzean kontrol-plan bat finkatu behar da, adierazleak, onarpen-irizpideak eta beren kudeaketa azalduko dituena. Prozesu edo azpiprozesu bakoitza, gutxienez, 2 edo 3 adierazlerekin kontrolatuko da.

Ikastetxeak zehaztu beharko ditu emaitzen eta prozesu eta azpiprozesuetako errendimenduaren adierazleak, eta adierazle horiek ondorengo alderdiei egin beharko diete erreferentzia:

Harreran zein mailatan dauden pozik

Ikaslea zein mailatan dagoen pozik (DBH, Batxilergoa, Zikloak).

Gurasoak zein mailatan dauden pozik (Haur Hezkuntza, Lehen Hezkuntza, DBH).

Ereduaren arabera idatzitako programazio eta memorien ehunekoa.

Irakaslearen koadernoa beteta duten irakasgaien ehunekoa.

Emandako programazioaren ehunekoa.

El centro debe definir y documentar el subproceso de Evaluación. En este subproceso se especificarán los criterios de evaluación y calificación, la entrega de los resultados de la evaluación al alumnado o familia, los procedimientos de reclamaciones y medidas de refuerzo a aplicar en función de los resultados.

Dentro del subproceso se debe generar documentación sobre los criterios y actividades de evaluación y de calificación de cada área o asignatura y los criterios de corrección y calibración de cada prueba. Estos aspectos deben ser coherentes con lo especificado en las programaciones.

El alcance mínimo de este subproceso son todas las áreas y asignaturas que se imparten en el centro.

3.5.– Subproceso de Tutoría.

El centro debe definir y documentar el subproceso de Tutoría. En este subproceso se especificarán de forma documentada todas las actividades de la tutoría individualizada que el centro establezca de acuerdo con los niveles que imparte y la normativa vigente al respecto. Así mismo, se definirán los diferentes documentos que se generan y se utilizan en el subproceso.

El alcance mínimo de este subproceso son las tutorías individualizadas.

4.– Proceso de gestión de no conformidades.

El centro debe definir indicadores apropiados para medir los resultados y el rendimiento de todos los procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo, debe establecer los criterios de aceptación u objetivos de calidad que determinen la conformidad de los procesos y subprocesos del Sistema.

En cada subproceso del proceso de enseñanza-aprendizaje debe establecerse un plan de control donde se describen los indicadores, los criterios de aceptación y la gestión de los mismos. Cada proceso o subproceso se controlará, al menos, con 2 ó 3 indicadores.

Tanto los indicadores de resultados como los indicadores de rendimiento de los procesos y subprocesos deben ser establecidos por el centro y pueden hacer referencia a aspectos como:

Satisfacción en Acogida

Índice de satisfacción del alumno (Eso, Bachillerato, Ciclos).

Índice de satisfacción de padres (Infantil, Primaria, Eso).

% de programaciones y memorias redactadas según modelo.

% de asignaturas con cuaderno de profesor cumplimentado.

% de programación impartida.

Emandako orduen ehunekoa.

Gainditutakoen ehunekoa.

Oro har, gela zein mailatan dagoen pozik.

Zehaztutako epe edota eginbeharrekin betetzea.

Ikastetxeak adierazle global batzuk zehaztu behar ditu, kalitatea gestionatzeko sistemaren bere osotasunean bat etortzeko, urtearen bukaeran Urteko Memoria egiteko baliagarri izango direnak.

Onarpen-irizpideei edo helburuei begira desbideraketa gertatuz gero, erregistratu behar da eta behar diren neurri zuzentzaileak hartu behar dira, etorkizunari begira desbideraketak izan ez daitezen.

5.– Agiriak kudeatu eta kontrolatzeko prozesua.

Ikastetxeak agirien bidez lagundu behar izan ditu gaurko baldintzetan zehazten diren prozesu, azpiprozesu eta prozedurak. Halaber, ikastetxeak behar dituen agiri guztiak egin behar dira, prozesu eta azpiprozesuen plangintza, gauzatze eta kontrol eraginkorra bermatzeko.

Kalitatea gestionatzeko sistemak eskatutako agiri guztiak kontrolatu behar dira. Ikastetxeak agiriak kudeatzeko bere sistemak ezarriko ditu, erabilitako agiriak onartuta, gaurkotuta eta prest egotea bermatzeko eta egindako berrikuspen edo hobekuntzak atzemateko.

6.– Ebaluazio eta barne auditoretzen prozesua.

Irakatsi eta ikasteko prozesuaren adostasuna ebaluatzeaz gain, kalitatea gestionatzeko sistemaren barne auditoretzak egitea gomendatzen zaie ikastetxeei, zuzendaritzak finkatutako plan baten arabera. Plan horren emaitzak erregistratu eta zerikusia duen pertsonalari helaraziko zaizkio. Auditoretza-txostenak pertsonal gaituak egin eta ikastetxeko zuzendaritzak berrikusiko ditu.

% de horas impartidas.

% de aprobados.

Satisfacción general de la clase.

Cumplimiento con plazos establecidos y/u obligaciones establecidas.

El centro debe definir un conjunto de indicadores globales de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en su totalidad el cual servirá para elaborar al final del año la Memoria Anual.

La desviación respecto a los criterios de aceptación u objetivos debe ser registrada y, en tal caso, adoptarse las acciones correctoras que permitan evitar desviaciones en el futuro.

5.– Proceso de control y gestión de la documentación.

El centro debe tener documentados el conjunto de procesos, subprocesos y procedimientos que se especifican en los actuales requisitos. Así mismo, deben estar elaborados todos los documentos que el centro necesite para asegurar la eficaz planificación, realización y control de los procesos y subprocesos.

Todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse. El centro establecerá sus propios sistemas de gestión documental al objeto de asegurar que los documentos utilizados estén aprobados, actualizados y disponibles, y puedan identificarse las revisiones y/o mejoras realizadas.

6.– Proceso de evaluación y auditorías internas.

Además de evaluar la conformidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, es recomendable que los centros realicen auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a un plan determinado por la dirección cuyos resultados se registren y se transmitan al personal implicado. Los informes de auditoría, en su caso, deben ser realizados por personal cualificado y ser revisados por la dirección del centro.