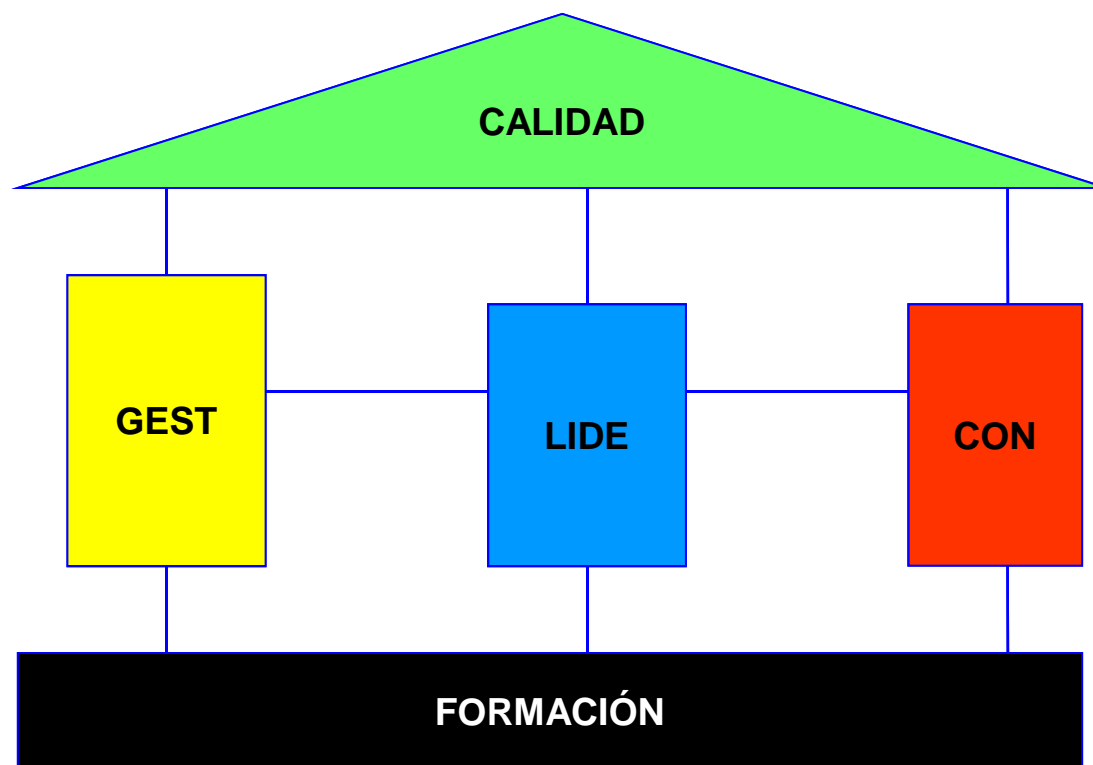


Todas las
dimensiones se
complementan y
relacionan entre sí.

Están en continua
interacción.

El equilibrio es
básico.



DEMANDA SOCIAL



RESULTADOS

EFICACIA

EXIGENCIA
USUARIO

IMPORTANCIA
PERSONAS

CALIDAD
REALIZADA

EFICIENCIA

CUMPLIR
EXPECTATIVAS

IMPLICACIÓN
COMPROMISO

CALIDAD
PERCIBIDA

=



Concepto de calidad

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española **propiedad inherente a algo, permite juzgar su valor.**

La Norma Internacional ISO 9000:2000 nos define Calidad : **Grado** en que **cumple con los requisitos...**

Organización Europea para la Calidad: grado en el que cumple las exigencias del cliente...LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO

CALIDAD: (EL RETO)

SATISFACCIÓN PLENA DE LAS EXIGENCIAS DEL USUARIO.

1. IDENTIFICO MIS USUARIOS (INTERNOS Y EXTERNOS)
2. CONOZCO LAS EXIGENCIAS (CARENCIAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS)



EL SERVICIO
SUPLE LAS CARENCIAS O
NECESIDADES DEL USUARIO.
CUMPLE LAS EXIGENCIAS



SATISFACCIÓN PLENA DEL USUARIO

FIDELIDAD



IDENTIFICO LA
BUENA PRÁCTICA,
LA CUAL DEBE
ESTANDARIZARSE.
FACTOR CLAVE

Concepto de calidad



PROCESO CONTINUO DE MEJORA.

CUMPLE EXPECTATIVAS, EXIGENCIAS, DEL USUARIO.

CONSIGUE RESULTADOS EN LOS GRUPOS DE INTERÉS.

SE GESTIONAN POR PROCESOS.

SE MIDEN CON INDICADORES (cuadro de mando de la organización)

TIENE LOCALIZADOS LOS RESULTADOS CLAVE.

LO MAS IMPORTANTE... LAS PERSONAS (RECONOCER)

LA CALIDAD REALIZADA (lo que yo gestiono) se ha de igualar con LA CALIDAD PERCIBIDA (la que recibe o perciben los usuarios)



LAS PERSONAS.

El **usuario** es el arbitro final de la calidad; del servicio que presta una organización;

La mejora sólo es posible **si va precedida de un diagnóstico** de las expectativas de los usuarios o clientes.

El elemento fundamental de una organización son las personas; las que **prestan** el servicio y las que lo **reciben**.

Su **implicación y reconocimiento** hacen posible el éxito.

LOS TRES APOYOS DE LA CALIDAD EDUCATIVA:

✚ EVALUAR, AUTOEVALUAR: es conocer con la intención de MEJORAR.

✚ PLANIFICAR: para sistematizar las acciones encaminadas a la mejora.

✚ INNOVAR: incorporar valores nuevos o mejorar los existentes, en dirección de la mejora pretendida.



Evaluación.

Autoevaluación.

Innovación.

Mejora continua.

Resultados clave.

Acciones de mejora.

Grado de satisfacción.

Creatividad.

Grupos de interés.

Reconocer.

Procesos.

Satisfacción de usuarios.

Proceso continuo.

...



...

Competencias para mejorar de la calidad

Innovación y
mejora

Creatividad,
adaptación al
cambio

Investigación y
experimentación

Evaluación y
acciones de
mejora



EL CICLO REDER.

4. EVALUACIÓN Y REVISIÓN:

Mido lo que hago, realmente **aprendo** de mis resultados y de la experiencia de otros.

Identifico, priorizo e implanto **MEJORAS** basadas en lo que aprendo.

3. DESPLIEGUE:

Lo que se hace es conocido por toda la organización, está estructurado, **implantado y es sistemático.**



1. Determinar los **RESULTADOS** que se quieren conseguir:

Tendencias, objetivos, comparaciones, causas, ámbito.

2. Planificar el **ENFOQUE**, **integrado** en la dinámica de la organización **sólidamente fundamentado.**

Algunos factores claves de CALIDAD:

FIABILIDAD.

**CAPACIDAD DE
RESPUESTA.**

ACCESIBILIDAD.

CORTESÍA.

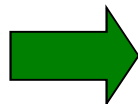
COMPETENCIA TÉCNICA.

COMUNICACIÓN.

CREDIBILIDAD.

SEGURIDAD.

EMPATÍA.



CLIMA DE AULA Y DE CENTRO: **la mediación**,
el diálogo como método de resolución

TRABAJO POR PROYECTOS: **aprendizaje
basado en problemas.**

APRENDIZAJE COOPERATIVO.

GESTION POR PROCESOS.

USO DE TIC: Empleo de recursos tecnológicos.

CONOCIMIENTO DE TECNICAS DE ESTUDIO:
gestión del conocimiento, organizar su
aprendizaje, construir el conocimiento.

Algunos factores claves de CALIDAD:

FIABILIDAD.

**CAPACIDAD DE
RESPUESTA.**

ACCESIBILIDAD.

CORTESÍA.

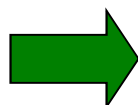
COMPETENCIA TÉCNICA.

COMUNICACIÓN.

CREDIBILIDAD.

SEGURIDAD.

EMPATÍA



ORIENTACIÓN: la **acción tutorial** potencia la implicación de las familias.

TRABAJO EN EQUIPO: **coordinación docente**, estrategias organizadas, intercambio de ideas para conseguir objetivos. Saber consensuar.
Toma de decisiones.

METODOLOGÍA: el papel del profesor de **creador de situaciones de aprendizaje**, diseñador de experiencias, creador de contextos, hace preguntas guía, observa y analiza, orienta...

DIVERSIDAD: adaptación del proceso de enseñanza aprendizaje en función de las necesidades de los alumnos/as. **Inclusión en el aula.**

FIABILIDAD.

**CAPACIDAD DE
RESPUESTA.**

ACCESIBILIDAD.

CORTESÍA.

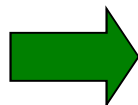
COMPETENCIA TÉCNICA.

COMUNICACIÓN.

CREDIBILIDAD.

SEGURIDAD.

EMPATÍA.



Algunos factores claves de CALIDAD:

FOMENTO LECTURA.

LA CREATIVIDAD.

EL EMPRENDIMIENTO.

BILINGÜÍSMO.

COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

EDUCACIÓN CÍVICA Y CONSTITUCIONAL.

MEDIO AMBIENTE.

VALORES: **igualdad efectiva**, prevención
violencia, libertad, justicia, pluralismo, paz...

ORATORIA :exposición oral y escrita del
aprendizaje. **Entrenar el debate.**

COMPETENCIAS: enseñanza orientada a “saber
hacer” , desarrollo de capacidades, **evaluar por
competencias.** Dotar de recursos para aprender
a resolver situaciones.

FACTORES CLAVE

Factor clave	Estándar Fijado	Nivel actual
Utilización de las TIC	Todos los cursos desde 1º de ESO hasta Bachillerato.	100%.
Gestionar el conocimiento: técnicas de estudio	Todos los cursos, desde E. Infantil implantan sistemas de organizar la información.	40%
Trabajo por competencias	Toda E.P. tiene Contenidos competenciales. Relacionadas con estándares En las pruebas y actividades de clase y casa están presente las competencias clave.	60%

Gracias por la escucha activa.

**“MI RECONOCIMIENTO A VUESTRO TRABAJO
DÍA A DÍA :**

COMPENSANDO DESIGUALDADES.

IMPARTIENDO CONOCIMIENTOS.

**DESCUBRIENDO Y DESARROLLANDO
CAPACIDADES”**

***AHÍ NOS ENCONTRAREMOS TODOS ,EN ESTE OBJETIVO
IRRENUNCIABLE.***