

Informe de Auditoría Interna

IES AGUSTÍN DE BETANCOURT

12 de abril de 2018



Índice

1.Fecha de la auditoría	3
2.Equipo auditor	3
3.Objeto de la auditoría	3
4.Alcance de la auditoría	3
5.Documentos de referencia	4
6.Metodología utilizada	4
7.Personas entrevistadas	5
8.Relación de hallazgos	5
9.Conclusiones generales	17
10.Limitaciones	18
11.Agradecimientos	18

1. Fecha de la auditoría

Día 12 de abril de 2018.

2. Equipo auditor

Sally Hernández y Cristina Sánchez (Auditoras IRCA, International Register of Certified Auditors).

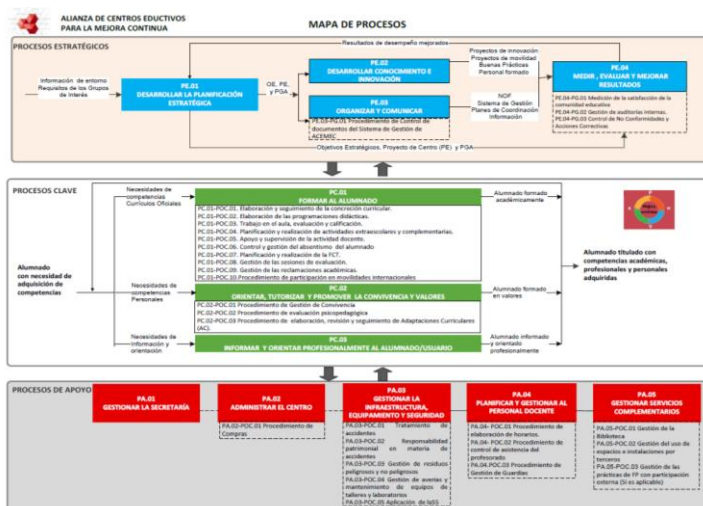
3. Objeto de la auditoría

El objeto de esta auditoría es conocer y evaluar el grado de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alianza de Centros para la Mejora Educativa Continua (ACEMEC), del cual el **IES AGUSTÍN DE BETANCOURT** forma parte, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos por ACEMEC y por el propio centro. En el Programa de Auditorías de ACEMEC, se establece que, anualmente, se realizará auditoría interna a todos los centros que conforman dicha red, distribuyéndose los procesos a auditar cada año según dicho programa.

4. Alcance de la auditoría

La auditoría se ha realizado cubriendo todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables al Sistema de Calidad de ACEMEC y del Centro y al alcance auditado.

PROCESOS AUDITADOS: Todos los recogidos en el plan de auditoría, confeccionado siguiendo el programa de auditoría de ACEMEC.



5. Documentos de referencia

MANUAL DE CALIDAD DE ACEMEC, MANUAL DE PROCESOS, NORMA ISO 9001:2015, LEGISLACIÓN APLICABLE.

6. Metodología utilizada

La auditoría se ha realizado por muestreo. Se ha entrevistado al propietario del proceso solicitándole a través de un muestreo, los documentos y registros aprobados en los distintos procedimientos. Los hallazgos encontrados en la auditoría se basan en evidencias objetivas verificadas por el auditor.

En el informe se enumeran los hallazgos de la auditoría, que se categorizan de la siguiente manera:

Puntos fuertes: Áreas a resaltar por su buen funcionamiento.

No conformidad: Desviación respecto a los requisitos. Se consideran requisitos: los legales y los contenidos en el propio Sistema de Gestión por Procesos de la organización.

Áreas de mejora: Áreas donde se aprecian debilidades a mejorar.

Además del trabajo propiamente de auditoría, se ha completado la recogida de información, manteniendo una entrevista con un grupo focal de alumnado, representado por el/a Delegado/a y Subdelegado/a de los grupos que han formado parte de la muestra auditada del proceso PC-01 "Formar al alumnado".

Las conclusiones expuestas a partir de la reunión con el alumnado son exclusivamente cualitativas y han sido extraídas a partir de las entrevistas realizadas con el grupo seleccionado. En ningún caso se ha realizado auditoría, muestreo o verificación documental de la información recibida por parte del alumnado, al no ser éste el planteamiento ni enfoque de esta reunión. Por tanto, las conclusiones tienen las limitaciones propias de la investigación cualitativa, así como de los tiempos prefijados para la entrevista.

7. Personas entrevistadas

Las personas entrevistadas en la auditoría interna han sido las que se indican a continuación, además de una muestra de Profesorado, Tutores/as, Jefes/as de Departamento y alumnado seleccionados al azar:

D. Rafael Jerez Hernández (Director)

Dña. Celia Aurora Hernández Vargas (Vicedirectora)

D. Juan Francisco Rodríguez Soto (Secretario)

Dña. María Goretti Padrón Cabrera (Jefa de Estudios de la mañana)

D. Francisco Javier Santalla de la Fuente (Orientador)

8. Relación de hallazgos

8.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

PE.01 DESARROLLAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Se ha auditado la revisión de la política, los objetivos, el seguimiento de los procesos e iniciativas y el acta de la Revisión del Sistema por la Dirección del curso 2016-17. No se han detectado desviaciones en relación a este proceso.

Puntos fuertes:

- El 75% de los indicadores de los objetivos estratégicos se encuentra por encima del valor riesgo establecido por la Red, llegando al 100% respecto al número de indicadores de los objetivos OE02, OE3, OE04, OE06, OE7, OE09, OE10, OE12 y OE13. Dichos buenos resultados están relacionados con: contribuir al aumento de las tasas de inserción laboral, emprendimiento y mejora profesional, garantizar una buena preparación académica y profesional, ofrecer atención personalizada e información y orientación profesional, ser un centro reconocido como excelente y comprometido, evaluar los programas educativos, mejorar la convivencia, la acción tutorial y la atención a la diversidad, desarrollar la información y orientación profesional, incorporar programas de movilidad, innovación y especialización e impulsar alianzas de valor con empresas e instituciones. Además, un

94,12% de los objetivos se encuentra en un nivel 3 o superior, siendo la media de la Red ACEMEC de un 71,51%, mejorando el dato respecto al año anterior, donde se obtuvo un 58,82% (media de la Red: 44,30). Por tanto, en general el centro muestra una tendencia positiva en sus resultados.

- El 100% de los ítems de las encuestas de satisfacción se encuentra por encima de la media de la Red en los colectivos de alumnado, familias y personal no docente. Respecto al personal docente, el 95,24% de los ítems supera a la media de la Red.
- El centro ha establecido este curso escolar las siguientes Iniciativas estratégicas de valor:
 - **Iniciativa 1:** Evaluación de la práctica docente dentro del proceso de E-A.
 - **Iniciativa 2:** Mejora de la documentación y clarificación del sistema de Gestión del centro.
 - **Iniciativa 3:** Planificación y realización de visitas a los centros para la divulgación de ACEMEC y así ampliar la Red y su zona de influencia.

Áreas de mejora:

- Se recomienda mejorar el margen de error de los colectivos de docentes, personal no docente, alumnado y empresas FCT en la cumplimentación de encuestas de satisfacción, pues éste supera el margen de error tolerado del 5%, lo cual resta fiabilidad a los resultados.

PE.02 DESARROLLAR CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Se ha comprobado el plan de formación del centro, los proyectos de innovación y buenas prácticas, no detectándose desviaciones al respecto.

Puntos fuertes:

- El centro tiene actualmente en marcha los siguientes proyectos:
 - BIBESCAN
 - Red canaria de Escuelas para la Igualdad
 - Red canaria de Escuelas solidarias
 - Red canaria de centros educativos para la Sostenibilidad
 - Red canaria de Huertos escolares ecológicos

- Proyecto ENLAZA (Red de innovación y de emprendimiento)
- Proyecto CLIL
- Red canaria de Escuelas promotoras de Salud
- ERASMUS +
- Actualmente el Plan de formación del centro consta del siguiente itinerario:
 - **Itinerario 1:** La integración de las TICs, que cuenta con la participación de un 15% del profesorado.

Áreas de mejora:

- Se recomienda mejorar los resultados de los objetivos vinculados a la perspectiva de *Aprendizaje y crecimiento* del mapa estratégico de la Red, especialmente el objetivo OE15 "Mejorar las competencias del profesorado", cuyos resultados se encuentran ligeramente por debajo de la media de la Red ACEMEC respecto a algunos indicadores, que son: el IOE-15.1.2 "*% profesorado que se ha formado al menos 10 horas con certificación oficial*" (un 53%, siendo la media de la Red de un 54,59%) y el IOE-15.1.3 "*Satisfacción del profesorado con el plan de formación del centro*" (6,00), siendo la media de la Red de un 6,63. No obstante, cabe destacar la mejora importante producida en este objetivo estratégico respecto al curso anterior, donde el 100% de los indicadores se encontraba por debajo del valor riesgo de la Red y con estado "muy deficiente".
- Sería conveniente incentivar la participación del profesorado en el plan de formación, valorando la posibilidad de que la formación pueda realizarse en modalidad no presencial hasta donde sea posible (hasta el 50%).

PE.03 ORGANIZAR Y COMUNICAR

Se ha comprobado el estado de los documentos que integran el sistema de gestión de ACEMEC, así como el control de los documentos propios del centro, procedimientos y formatos asociados a los procesos operativos y de apoyo, verificándose el grado de difusión y comunicación del sistema en el centro. Se ha detectado lo siguiente:

No conformidad:

- No se encuentra elaborado el listado de documentación en vigor del sistema de gestión.

Puntos fuertes:

- El centro sigue mostrando un estado excelente respecto a este proceso, pues el 100% de los indicadores se encuentra por encima del valor riesgo establecido por ACEMEC.
- Tanto el Informe de revisión del sistema de gestión por la Dirección como los resultados de las encuestas de satisfacción se encuentran publicados en la web del centro, ahondando, por tanto, el centro en ofrecer una imagen externa de transparencia. Además, a principios de curso se difunde a través de dicha web una circular informativa con toda la información crítica a tener en cuenta en el curso escolar que comienza y cualquier otra documentación o información que el centro decida compartir abiertamente a través de la misma.

Áreas de mejora:

- Dado que la comunicación es un aspecto siempre crítico en cualquier organización, se recomienda seguir impulsando estrategias de mejora de la comunicación interna y externa del centro. En concreto, el indicador de “satisfacción del profesorado con la información proporcionada por los equipos directivos” fue de un 7,60 el curso pasado, dato inferior al obtenido en el curso 2015-16, que fue de un 8,10.
- Se recomienda que el cambio que va a producirse en breve en la Dirección del centro tenga en cuenta la buena trayectoria de éste en materia de Calidad y que con su apoyo el centro pueda continuar la labor emprendida por el equipo de dirección anterior.
- Se recomienda revisar la documentación del sistema de gestión de calidad que actualmente se encuentra publicada para asegurar que las ediciones de los procedimientos y de los formatos son los correctos.

PE.04 MEDIR, EVALUAR Y MEJORAR RESULTADOS

Se ha auditado el proceso haciendo hincapié en la verificación del seguimiento de los indicadores de procesos, el estado de no conformidades y acciones correctivas, comprobando el correcto

análisis de causas y el cierre de las no conformidades de auditorías anteriores. No se han detectado desviaciones.

Puntos fuertes:

- El 100% de los indicadores de los procesos PE01 “Desarrollar la planificación estratégica, PE03 “Organizar y comunicar”, PC02 “Orientar, tutorizar y promover la convivencia y valores”, PC03 “Informar y orientar profesionalmente al alumnado /usuario”, PA01 “Gestionar la secretaría”, PA02 “Administrar el centro”, PA03 “Gestionar la infraestructura, equipamiento y seguridad” y PA04 “Planificar y gestionar al personal docente” se encuentra por encima del valor riesgo definido por la Red. Por tanto, 3 procesos nuevos han conseguido alcanzar este dato respecto al curso anterior: el PE01, PC02 y el PA03.

Áreas de mejora:

- El porcentaje de indicadores del CMI que se encuentra en la zona de riesgo (naranja y rojo) es de un 21,11%, dato ligeramente superior al valor riesgo establecido por ACEMEC (20%). La satisfacción del profesorado con la estrategia y acciones para la mejora continua es de un 7,00, siendo la media de la Red de un 7,43.

8.2. PROCESOS CLAVE

PC.01 FORMAR AL ALUMNADO

Para comprobar su grado de implantación, se ha realizado un muestreo en los siguientes grupos:

- **4º ESO B** Materia: Inglés
- **1º CFGS Administración y Gestión-Administración y Finanzas** Materia: CYA
(Comunicación y atención al cliente)

Evaluándose con la Jefatura de Departamento, Tutores/as, Profesorado y Jefatura de estudios todos los aspectos educativos relacionados con el mismo, desde la concreción curricular, programación didáctica, actividad en el aula, actividades complementarias y extraescolares, la FCT, programas de movilidad, control del absentismo, tutorías, sesiones de evaluación, gestión

de reclamaciones y supervisión y apoyo docente, además de los indicadores y resultados conseguidos en dicho curso, así como las acciones tomadas en caso de detectarse desviaciones.

Respecto a dichos resultados, en la primera evaluación del presente curso escolar, el grupo de **4º ESO B** muestra unos resultados académicos mejorables, siendo el porcentaje de alumnado con todo aprobado de un 9,4%, con un suspenso, de un 25% y con más de tres suspensos, de un 28%. En la segunda evaluación, el resultado general fue de un 12,5% de aprobados y con más de tres suspensos, de un 40,6%. En la materia de **Inglés** el resultado en cambio fue mucho mejor, con un 90,6% de aprobados en la primera evaluación y de un 81,3%, en la segunda. En relación a **1º CFGS Administración y Gestión-Administración y Finanzas**, el dato de total de aprobados fue de un 44,4% en la primera evaluación y de un 25%, en la segunda. Datos generales igualmente mejorables.

Respecto al **absentismo**, éste es de un 6,28% en **4º ESO B** como valor acumulado hasta el momento de la auditoría y de un 13,11% en **1º CFGS Administración y Gestión-Administración y Finanzas**.

Puntos fuertes:

- El departamento de Administración está valorando el presentar para el próximo curso el proyecto de innovación de utilización de la plataforma SEFED para el aprendizaje colaborativo virtual en el ámbito empresarial, algo que animamos a impulsar dado que actualmente no hay un proyecto de innovación en el centro vinculado a ENLAZA.
- Por otra parte, el departamento actualmente participa en el Plan lector y 9 alumnos/as del Ciclo de Grado Superior participan en movilidades ERASMUS este curso escolar. Por tanto, se trata de un buen número de alumnado participante.
- Se ha observado un amplio seguimiento de las iniciativas estratégicas del centro por parte de los departamentos auditados, así como de todos los aspectos relevantes del proceso de E-A.
- En el grupo de 4º ESO B en la materia de Inglés se ha observado un buen seguimiento del alumnado, incluido de aquel que requiere superar contenidos, mediante el uso de un excelente cuaderno de aula del profesorado. Además, el profesor tutor del grupo recoge de

manera exhaustiva la valoración del alumnado sobre el proceso de E-A y la refleja junto a las conclusiones del equipo educativo en el acta de sesión de evaluación.

- El departamento de Inglés participa en el proyecto CLIL, promueve el aprendizaje cooperativo, utiliza un aula virtual y un laboratorio de idiomas.
- Utilización del Pincel EKADE para la realización de anotaciones de evolución del alumnado, donde el profesorado directamente recoge la información que quiere trasladar a las familias.
- Se aprecia un excelente control de la documentación generada de las actividades de FCT, ERASMUS y actividades complementarias y extraescolares.

No conformidad:

- No siempre existe trazabilidad entre las actividades evaluadas y las existentes en el diario de clase del profesorado. Ej. Actividad T1 “Dpto. Telemarketing” y T2 “Errores llamadas de teléfono” de la UT03 del módulo CYA en la primera evaluación.

Áreas de mejora:

- Sería aconsejable que los *justificantes de ausencias y retrasos* del alumnado estén custodiados con seguridad por parte del profesorado tutor, con el fin de evitar pérdidas o extravíos.
- Se recomienda en la formación profesional que los departamentos analicen los resultados de los ítems del cuestionario de satisfacción del alumnado por especialidades, con el fin de detectar acciones de mejora, e incluso diferencias de satisfacción entre los distintos grupos de un mismo ciclo formativo. Esta práctica también podría extenderse a Secundaria y Bachillerato. Asimismo, se recomienda profundizar en el análisis de los aspectos de mejora detectados, preguntando al propio alumnado sobre los mismos (vía sesión de tutoría, por ejemplo).
- Sería interesante implantar la formación dual en el centro e impulsar la innovación.
- Se recomienda extender la iniciativa de cumplimentar el modelo de *Cuestionario de valoración de la práctica docente*, que actualmente es sólo obligatorio para el profesorado de las materias que tengan un porcentaje del 70% o más de suspensos, a todo el profesorado en todos los casos, pues ello contribuiría a la mejora del proceso de E-A en general.

- Sería conveniente extender también a la FP la recopilación de información de pre-evaluación sobre las materias impartidas por cada equipo docente y la autoevaluación del alumnado.
- Se ha observado que la profesora de Administración entrevistada desconoce que el centro no dispone de un modelo de cuaderno de aula único obligatorio para todo el profesorado, sino que cada profesor/a puede aplicar el modelo que desee siempre y cuando reúna los requisitos mínimos establecidos por el centro.
- Se ha comprobado que no todos los/as tutores/as de FP comprenden el significado del apartado “*Expectativas de los alumnos*” que se encuentra en el acta de sesión de evaluación de Bachillerato/Ciclos. En cualquier caso, recomendamos que su cumplimentación no sólo se realice en la segunda evaluación, sino también en la primera.
- Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar una encuesta para el alumnado que realiza ERASMUS, con el fin de conocer el grado de satisfacción con la gestión efectuada por el centro para el desarrollo de dicho programa de movilidad.

ENTREVISTA CON UNA REPRESENTACIÓN DEL ALUMNADO

Se ha mantenido una entrevista estructurada con los/as representantes (delegado-a y/o subdelegado-a) del alumnado de los cursos seleccionados, para conocer su nivel de participación e información, comunicación con el profesorado y equipo directivo, así como la facilidad para realizar propuestas en el centro y su aportación y reflexión sobre su propio papel en el proceso educativo.

Los/as representantes del alumnado de los grupos auditados han destacado los siguientes

puntos fuertes:

- Satisfacción general con el servicio educativo ofrecido por el centro. En el grupo de FP señalan, además, que están muy contentos con los recursos con los que cuentan a nivel de aula y talleres, pues, por ejemplo, utilizan 3 aulas Medusa, tabletas en la Biblioteca, la cual ha sido totalmente reformada.

Como **áreas de mejora** señalan:

- ❖ Por parte del grupo de **4º ESO B:**

- Cubrir las canchas deportivas y el gimnasio para poder usarlas cuando llueve, así como actualizar su infraestructura y equipamiento.
- Hay zonas del jardín que han dejado de ser atendidas y el alumnado observa que no están siendo cuidadas.
- Les gustaría tener dispensador con gel desinfectante de manos en los baños.

❖ Por parte del grupo de **1º CFGS Administración y Gestión-Administración y Finanzas:**

- Hay una profesora que no sabe transmitir los conocimientos de otra manera. Además, se pone nerviosa y promete que trae cosas a clase y luego no es así. En otro caso, hay un profesor, que es buen profesor, pero tiene mucho carácter y se toma las críticas del alumnado a la defensiva.

PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES

Se ha auditado el proceso desde el punto de vista de la orientación académica, acción tutorial y el clima de convivencia, no detectándose desviaciones al respecto.

Puntos fuertes:

- Existencia de un equipo de gestión de la convivencia formado por el Orientador, la Jefa de estudios, acreditada en mediación de conflictos, otra persona acreditada en Igualdad y 3 compañeros más formados en mediación y convivencia positiva. Dicho equipo se reúne una vez a la semana. La existencia de este equipo y su gestión ha posibilitado que se haya reducido el número de partes de incidencias y los conflictos diarios. También se utilizan otras estrategias como: privación de tiempo de recreo, asistencia al centro en horario de tarde o actividades de clase extra para evitar llegar a la suspensión del derecho de asistencia al centro.
- Excelente control de partes de incidencias del alumnado y del seguimiento de éste, así como creación de un *Diario de convivencia*.
- El centro es centro preferente de sordos y aplica estrategias específicas como *Semáforo de sonido* en las aulas donde hay alumnado sordo y elementos en las sillas (pelotas de tenis) para amortiguar el sonido de las mismas al moverlas, con el fin de que no molesten al

alumnado con audífonos. Asimismo, todo ello se ha trabajado en tutoría con el resto del alumnado para su sensibilización.

- La existencia del *Metacuaderno* del/a Tutor/a de Tutores/as sigue siendo una herramienta muy eficaz para la coordinación interna.
- Implantación durante el presente curso escolar del Programa ITES (de tabaquismo).

Áreas de mejora:

- Se recomienda formar al alumnado en mediación.
- Al equipo de convivencia le gustaría disponer de más horas para poder reunirse.

PC.03 INFORMAR Y ORIENTAR PROFESIONALMENTE AL ALUMNADO/USUARIO

Se ha auditado el proceso desde el punto de vista de las actividades específicas de orientación profesional dirigidas al alumnado, no detectándose desviaciones al respecto.

Puntos fuertes:

- Elaboración de trípticos específicos de información académica, profesional y laboral.
- Valoración de la acción tutorial por parte del alumnado a final de curso.
- El alumnado de 4º ESO tiene un *Programa de toma de decisiones* para ayudarle en el proceso de elección de qué opción escoger al terminar 4º ESO. Dicho programa es muy completo y contiene tests y ejercicios de reflexión, junto a la oferta académica existente.

8.3. PROCESOS DE APOYO

PA.01 GESTIONAR LA SECRETARÍA

Se ha procedido a la evaluación de este proceso de acuerdo con la sistemática establecida desde el Sistema de Gestión de Calidad. Se ha detectado lo siguiente:

No conformidad:

- Se detectan títulos entregados de los cuales no se especifica en el libro de entrega la fecha de la misma y en PINCEL no se ha modificado el estado a “Entregado”. Ejemplo: Técnico Superior de Agencias de Viajes del alumno H.E.K.M y Técnico Superior de Administración y Finanzas del alumno PA.Y.LL.

Áreas de mejora:

- Se recomienda analizar los resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado en cuanto a la atención prestada en Secretaría y los del profesorado respecto a la gestión que realiza la misma, ya que en ambos casos dichos resultados son mejorables.

PA.02 ADMINISTRAR EL CENTRO

Se ha auditado este proceso de acuerdo con lo establecido en la ficha de proceso PA.02 “Administrar el Centro” y el procedimiento PA.02-POC.01 “Compras”. Se ha detectado lo siguiente:

No conformidad:

- No se está cumplimentando la solicitud de compra para los departamentos de Música, Plástica visual, Geografía e Historia, en contra de lo indicado en la ficha de proceso *PA.02 Administrar el centro*.

No conformidad:

- No se dispone de un Listado de proveedores aprobado actualizado para asegurar que las compras se realizan con proveedores que cumplan legalmente con todos los requisitos, de acuerdo a lo indicado en la *Ficha de caracterización del proceso PA.02 Administrar el Centro*.

PA.03 GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y SEGURIDAD

Se ha evaluado respecto a este proceso el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, el plan de mantenimiento, el, la gestión de los residuos, la seguridad y el plan de emergencia y evacuación del centro, además de la gestión del equipamiento y el nivel de cumplimiento de las

5s en los talleres del departamento de FP auditado y en el Laboratorio de Biología, detectándose lo siguiente:

No conformidad:

- No se ha realizado la revisión trimestral de los extintores del centro de acuerdo a lo indicado en el Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

No conformidad:

- No se dispone de contrato con Fernández Cogolludo, S.L. para la prestación del servicio de mantenimiento y revisión de los sistemas de extinción de incendios.

No conformidad:

- Se evidencia la existencia de un Informe de inspección por un Organismo de Control Autorizado para la instalación eléctrica de Baja Tensión con fecha 1 de mayo del año 2013. Los resultados fueron condicionados con defectos graves a subsanar antes del 8 de mayo del 2018. Se realiza otra inspección el 4 de abril del 2018 y vuelve a ser condicionada con defectos graves hasta la siguiente inspección el 4 de octubre del 2018.

No conformidad:

- No se cumplimenta la Ficha de equipo con los mantenimientos preventivos necesarios a los equipos del laboratorio de Biología y del Aula 2 de Administración y Finanzas. Ejemplos: Microscopios, lupas y ordenadores.

Áreas de mejora:

- Sería conveniente revisar los documentos de aceptación de residuos con el fin de asegurar que las fechas son correctas.
- Es recomendable establecer contrato con los gestores de residuos para la prestación del servicio.

- Se recomienda asegurar que se está utilizando el formato adecuado de los informes 5S en el departamento de Administración y Finanzas.

PA.04 PLANIFICAR Y GESTIONAR AL PERSONAL DOCENTE

Se ha evaluado en relación a este proceso el cumplimiento de la sistemática establecida para la gestión del absentismo del profesorado y la gestión de guardias, no detectándose desviaciones.

PA.05 GESTIONAR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Se ha auditado este proceso en sus aspectos más relevantes, no detectándose desviaciones.

Puntos Fuertes:

- La Biblioteca ha sido puntuada como excelente por el alumnado, destacando el ambiente adecuado para el estudio.

Áreas de mejora:

- Se recomienda estandarizar con mayor rigor el proceso de préstamo de libros académicos, con el fin de dar a conocer su sistemática de realización en cualquier momento e independientemente de la presencia o no del responsable.

9. Conclusiones generales

- El centro sigue manteniendo y mejorando correctamente su sistema de gestión de calidad. En este sentido, es significativa la labor de recopilación, revisión y análisis de datos clave, los cuales son convenientemente estudiados y de los que se derivan propuestas de mejora que revierten en el siguiente ciclo o periodo escolar en forma de iniciativas estratégicas y acciones, con su correspondiente seguimiento a lo largo de todo el curso.
- Es importante que los diferentes propietarios de los procesos hagan una revisión de la documentación del sistema, con el fin de adecuar los registros y procedimientos al

funcionamiento diario del centro, asegurando que se están utilizando los formatos adecuados y que los procedimientos establecidos se cumplen en su totalidad.

- Se debe prestar especial atención a los aspectos comentados en este informe en relación a la gestión de la infraestructura para poder solucionar cada aspecto en cuanto sea posible.
- Cabe destacar, por último, los comentarios realizados por los/as representantes del alumnado de los grupos auditados, que, desde una actitud crítica y reflexiva, han compartido su satisfacción general con el centro en su conjunto y, a su vez, han aportado algunas propuestas de mejora a tener en cuenta.

10. Limitaciones

El trabajo de auditoría se ha realizado dentro de los límites de tiempo y del alcance establecido en el programa. Estos límites afectan al tamaño del muestreo realizado y en consecuencia a la calidad de la calificación de los hallazgos encontrados y de las conclusiones globales.

11. Agradecimientos

Queremos agradecer la atención recibida en el Centro, la amabilidad y la corresponsabilidad con la mejora mostrada por todas las personas entrevistadas. Queremos hacer mención especial a la colaboración de las Jefaturas de Departamento, Tutores/as y Profesorado entrevistado que han facilitado sus registros de departamento, programaciones, cuadernos y pruebas realizadas al alumnado. A los/as representantes de este último también queremos darles las gracias por haber compartido con nosotros sus impresiones sobre el centro y sus sugerencias. Como siempre, les agradecemos muy sinceramente la colaboración, y el aprendizaje y mejora que se derivan de esta evaluación del sistema mediante la auditoría interna. Finalmente agradecemos la agradable, positiva y estimulante acogida que nos ha brindado el equipo de dirección. A todos, muchas gracias.