

PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ÁMBITO DE LA AUTOEVALUACIÓN					FACTOR CLAVE						
		FUN	E/A	PREV	RES	PLAN	1	2	3	4	5	6	7
		X										X	
SUBPROCESO:						PROPIETARIO:	Secretaría /Jefatura de Estudios.						
OBJETIVO/MISIÓN:	Realizar el seguimiento de los procesos de apoyo y soporte relacionados con la gestión administrativa, mejorar los cauces de comunicación centro y familias, fomentar/priorizar el uso de procesos telemáticos, comprobar que todos esos procesos están incluidos en el Proyecto Educativo.												
ACCIONES:						RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN						
Informar a la comunidad educativa, a través de reuniones informativas, de los plazos de matriculación.						Tutores.	Meses de marzo y junio.						
Impulsar la utilización de medios telemáticos para los procesos de matriculación a través de la elaboración de un video tutorial, que se colgará en la web, en el que se expliquen los plazos del proceso.						Secretaría.	Meses de marzo y junio.						
Medir la satisfacción del PAS (también su grado de motivación) con el servicio que han prestado, a través de una breve encuesta que, familias y profesorado, responden al ser atendidos. El Equipo Directivo analiza los resultados de las encuestas al finalizar cada trimestre.						PAS y Equipo Directivo.	Todo el curso.						
Analizar los casos de procedimientos de quejas y reclamaciones comprobando si se han resuelto aplicando los procedimientos establecidos en el Proyecto Educativo del centro. Elaborar conclusiones y crear procedimientos acordes con las demandas que se planteen.						Equipo Directivo.	Todo el curso.						
Mantener actualizados en Séneca los datos relativos a los distintos miembros de la Comunidad Educativa.						Tutores y personal administrativo.	Octubre y noviembre.						
Potenciar el uso de plataformas telemáticas para la comunicación con las familias (PASSEN) elaborando dípticos que expliquen el proceso, celebrando reuniones con los tutores y, además, atendiendo de manera individual a las familias con mayores dificultades para acceder a los medios tecnológicos.						Secretaría, Jefatura de estudios y tutores.	Primer trimestre.						
Promover la realización de los trámites relacionados con los Servicios de la Delegación Territorial (Inspección, Escolarización y Planificación, Recursos Humanos, etc.) a través de ventanilla electrónica.						Equipo Directivo.	Todo el curso.						

FUENTES A TENER EN CUENTA (DOCUMENTOS DE ENTRADA)	RESULTADOS/ DOCUMENTOS DE SALIDA	
Encuestas de Satisfacción. Documentos del Plan de Centro (ROF). Página web del Centro. Registros en Séneca.	Dictámenes y conclusiones de las encuestas. Documentos del Plan de Centro (ROF). Página web del Centro. Registros en Séneca.	
INDICADORES DE CALIDAD	TIPO	
	HOMOLOG	PROPIO
Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el centro educativo.		X
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas con éxito.		X
Porcentaje de familias que han utilizado PASEN para comunicarse con el profesorado durante el último trimestre del curso.		X
Porcentaje del profesorado que utiliza PASEN para comunicarse con las familias.		X
Número de trámites realizados a través de ventanilla electrónica.		X
Porcentaje de matriculas tramitadas telemáticamente.		X
Grado de motivación del PAS para realizar su trabajo diario.		X
Inclusión en el Proyecto Educativo los procedimientos para realizar quejas y reclamaciones.		X
Inclusión en la página web del centro de la información necesaria para la realización de los trámites administrativos.		X
Porcentaje de números telefónicos y direcciones (telemáticas y postales) de familias incluidos en Séneca.		X
VALORACIÓN DE INDICADORES	CURSO:	