

# Guía de autoevaluación 2024

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Cuál es el criterio de respuesta en las puntuaciones "4" y "5"?

En caso de que haya puntuado con "4" alguna de las preguntas debe confirmar que se trata de un ámbito ampliamente desarrollado en el centro. En caso de que haya puntuado con "5" alguna de las preguntas debe confirmar que se trata de un referente en el sector, cumplimentar el fichero "[Plantilla Buena Práctica 2024](#)" y confirmar su envío al final del bloque correspondiente.

### 2. ¿Por qué no se visualiza bien la autoevaluación?

La utilización de navegadores desactualizados podría dar lugar a una visualización inadecuada de la autoevaluación. Pruebe a **descargar gratuitamente las actualizaciones o navegadores** desde las páginas web de los proveedores (Microsoft Edge; Google Chrome a partir de la versión 45; Apple Safari 6.2 o superior; Mozilla Firefox 4.0 o superior).

### 3. ¿Qué periodo de tiempo debo cumplimentar en autoevaluación 2024?

En la autoevaluación 2024 se analizará el grado de cumplimiento de la calidad del servicio que se presta en el centro, teniendo en cuenta la última evaluación periódica de calidad que haya efectuado y las mejoras que estén llevando a cabo en su caso, en base a los resultados obtenidos, a fin de asegurar su adecuación, conveniencia y eficacia continuada.

### 4. ¿Cómo puedo consultar todo lo relativo a una cuestión en la "Guía de autoevaluación 2024"?

En la barra de herramientas "**Buscar**". Cuando escriba las primeras letras de una búsqueda en el pdf encontrará sugerencias para la palabra coincidente y la frecuencia con la que aparece en la Guía. Cuando seleccione una palabra se resaltarán todos los resultados coincidentes en el pdf.

### 5. ¿Con esta autoevaluación se obtiene una acreditación?

No, aunque ambas herramientas son útiles para determinar el funcionamiento y los logros del centro. La acreditación es un proceso que se realiza por un organismo externo. La autoevaluación es un proceso que se realiza por el centro. Los resultados de ésta autoevaluación no acreditan al centro. Únicamente tienen **carácter manifestativo**.

### 6. ¿Para qué sirve el plan de mejora?

El plan de mejora es un conjunto de **acciones organizadas** para mejorar la calidad del servicio prestado que se proponen por el centro para abordar las debilidades detectadas por el proceso de autoevaluación.

### 7. ¿Tengo que contestar todas las preguntas de una vez?



# Guía de autoevaluación 2024

## PREGUNTAS FRECUENTES

Cada vez que acceda a la aplicación se genera un **borrador** al que podrá acceder y modificar en cualquier momento a las respuestas contestadas hasta que se presente la autoevaluación telemáticamente.

### 8. ¿Qué documentos puedo adjuntar?

Se aconseja tener preparados los **datos y documentación** que se quiera aportar en la autoevaluación: buenas prácticas, certificados, documentos acreditativos de las respuestas emitidas, etc.

### 9. ¿Cómo adjuntar la documentación?

Si el centro lleva a cabo buenas prácticas relacionadas con alguna de las cuestiones anteriores, de voluntaria aportación, tiene la posibilidad de adjuntar en este apartado del formulario los ficheros en los que se recoja su funcionamiento. Se permiten **como máximo cinco ficheros** (posibles formatos: Word, Excel, PPT, Imagen, Video, Audio).

**Los archivos que se adjunten al correo electrónico al que tendrá acceso según la materia que se trate en cada punto del formulario, son a los únicos efectos de presentación de evidencias relacionadas con la autoevaluación.**

### 10. ¿Qué significan las ayudas que se acompañan en cada respuesta?

Las ayudas ofrecen asesoría e información para comprender la finalidad de la pregunta y así poder escoger la respuesta más adecuada a la realidad del centro.

### 11. ¿Cuáles son las ventajas de la autoevaluación?

La autoevaluación es una oportunidad única para que el centro **mejore la calidad del servicio prestado** y una herramienta muy útil para la toma de decisiones, permite identificar muy rápidamente en qué áreas tiene que mejorar el centro y medir los progresos que se van realizando. Es un factor básico de motivación y refuerzo del aprendizaje y posibilita la autonomía y autodirección del centro.

### 12. ¿Cuáles son las desventajas de la autoevaluación?

La autoevaluación pone toda la responsabilidad en el centro que la está realizando porque tiene que evaluar simultáneamente el desempeño y la manera en que está actuando. El mayor inconveniente es **no mantener la objetividad** y contestar con datos y resultados poco fiables que no ayudan a mejorar por ser demasiado generosos atribuyéndose cualidades que no se poseen o demasiado críticos por dar demasiada importancia a las cualidades negativas.

### 13. ¿Quién cumple la autoevaluación?

La autoevaluación se recoge en una aplicación informática que se cumple y envía por una persona responsable del centro que ha sido previamente acreditada por la Comunidad de Madrid **por medio de su**



# Guía de autoevaluación 2024

## PREGUNTAS FRECUENTES

**correo electrónico.** Es recomendable que dicha persona responsable esté implicada en la implantación del sistema de calidad del centro y ejerza su liderazgo avalando el proceso de autoevaluación.

### 14. ¿Puedo contestar la autoevaluación tantas veces como quiera?

La autoevaluación **se puede contestar tantas veces como se quiera**. Mientras se cumpla la autoevaluación no es necesario contestar a todas las preguntas en una misma sesión porque éstas se pueden guardar en un borrador al que se puede acceder posteriormente para corregir las respuestas antes de ser enviadas. Sin embargo, la autoevaluación que se envíe en el plazo establecido por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación es la definitiva y **no se puede modificar con posterioridad al envío**.

### 15. ¿Puedo presentar la autoevaluación por registro?

No. La autoevaluación **debe enviarse telemáticamente pulsando "enviar" en la aplicación**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### 16. ¿Cómo se tratarán los resultados de la autoevaluación?

La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación **publicará en comunidad.madrid algunos datos y resultados de la autoevaluación** y los utilizará con fines estadísticos, de estudio e investigación y para proponer iniciativas de mejora globales o específicas dirigidas a los centros. Los centros que no envíen la autoevaluación en el plazo establecido o que envíen autoevaluaciones con datos falsos o que no puedan verificarse **podrían ser sancionados**.

### 17. ¿Puedo dejar preguntas sin contestar?

No. **Todas las preguntas deben ser contestadas**. Es preferible contestar que no se dispone de datos o que no hay evidencias a no enviar la autoevaluación en plazo.

### 18. ¿Cómo resuelvo las dudas relacionadas con las respuestas a la autoevaluación?

En el caso de que existan dudas sobre cómo responder o sobre lo que se está preguntando, se puede consultar la **Guía de Evaluación de la Calidad** o enviar un correo a la dirección [calidad.social@madrid.org](mailto:calidad.social@madrid.org).

### 19. ¿Es necesario que el centro cumpla con todos los requerimientos que se hacen en las preguntas?

Es recomendable para la toma de decisiones. La mayoría de las preguntas permiten que el centro **compruebe** si tiene algún incumplimiento de la normativa vigente.

### 20. ¿Con qué frecuencia debo cumplimentar la autoevaluación?



# Guía de autoevaluación 2024

## PREGUNTAS FRECUENTES

Se recomienda que el centro se autoevalúe por lo menos una vez al año, cuando quiera evaluar iniciativas de mejora y, en todo caso, **cuan do lo solicite la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.**

### 21. **¿Puedo compararme con otro centro?**

Sí. Aprender de la experiencia de otros centros para mejorar el desempeño analizando errores y aciertos **ayuda a mejorar** conociendo, entendiendo y adaptando lo que otros están haciendo. No obstante, los objetivos de algunos centros no siempre son realistas. El conocimiento de los objetivos de otros centros no siempre permite plantear metas más apropiadas.

### 22. **El centro ya está acreditado y tiene un sistema de evaluación de la calidad. ¿Por qué debo contestar la autoevaluación?**

Aunque los evaluadores externos pueden constatar evidencias que un centro no conoce, el centro está **mejor posicionado** para tener una comprensión más completa de sí mismo. La autoevaluación puede ser particularmente útil para facilitar la toma de decisiones ya que permite valorar el propio centro, sus grupos de interés y compararse con otros centros similares.

### 23. **Si contesto que no tengo datos ¿puede ser sancionado el centro?**

El objetivo de la autoevaluación es la mejora de la calidad del servicio prestado, no la inspección del centro. El centro no sería sancionado por contestar que no tiene datos o no se ha hecho nada pero sí puede ser sancionado por contestar con **datos falsos o por no enviar la autoevaluación.**

### 24. **¿Qué es una pregunta clave?**

Es una pregunta cuya respuesta podría ser objeto de verificación, análisis o inspección por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación.

