

“Perfil del coordinador de calidad en centros educativos”

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport
17 de novembre de 2014

Ángel de Andrés Pardo
Ingeniero Industrial

¿Qué entendemos por Calidad?

Existen multitud de definiciones de la Calidad, casi tantas como personas.

Basta con preguntar ¿qué sería para ti un producto o servicio “X” de calidad? para comprender la importancia del componente subjetivo.

La mayor parte de las personas tienden a enumerar factores que valoran en un producto o servicio para así establecer su percepción de la “Calidad”.

Entonces, ¿nos decidimos por
una definición?

Entendemos por Calidad:

“Cumplimiento de los requisitos”

¿Qué requisitos?

Los que se hayan definido y/o acordado

¿Y si no hay definición o acuerdo previo?

Nos podremos pasar la vida divagando,
sin llegar a ningún acuerdo o conclusión

¿Hacia dónde vamos?

Vivimos en un mundo globalizado, con niveles crecientes de exigencia en todos los ámbitos.

Las exigencias en materia de calidad en educación son siempre crecientes.

Más allá de las expectativas tradicionales vienen surgiendo nuevas expectativas, relacionadas con la ecología, sostenibilidad, justicia social, utilización de las TICs, etc.

¿Hablamos de requisitos en Educación?

Empezaremos por la LEGISLACIÓN. Nos viene dada y nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) debe garantizar su cumplimiento en el Centro. Puede ser de ámbito nacional, comunitario, local....

Y después....vendrán los requisitos que NOSOTROS MISMOS determinemos, que por cierto, SERÁN VINCULANTES PARA TODOS, ya que nosotros mismos los definiremos. Y esto lo haremos gradualmente, al establecer nuestra Misión, Visión y Valores, identificar nuestros procesos internos y establecer los procedimientos que los desarrollan, establecer indicadores.....

La Misión

Es la razón de ser del Centro Educativo.
Responde a la pregunta: ¿Por qué existimos?

La Visión

Imagen que deseamos para nuestro Centro Educativo en el futuro. El rumbo que debemos seguir.

Los Valores

Ideales y principios inspiradores que conforman la cultura corporativa de nuestro Centro Educativo.

Procesos - Procedimientos

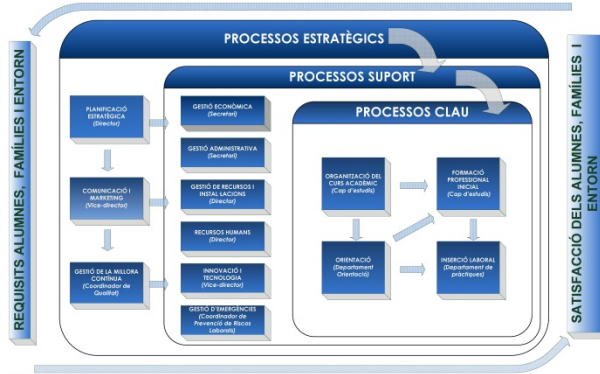
- A la hora de revisar nuestras actividades con la idea de plasmarlas en procedimientos, deberemos elegir aquellas que nos parezcan “las mejores prácticas”. Es decir, si una actividad puede realizarse de tres o cuatro formas diferentes, elegiremos para ponerla en el procedimiento y por lo tanto para estandarizarla, aquella que consideremos la mejor.

Mapas de Procesos



CIPFP Mislata
Centre Integrat Públic
Formació Professional Superior

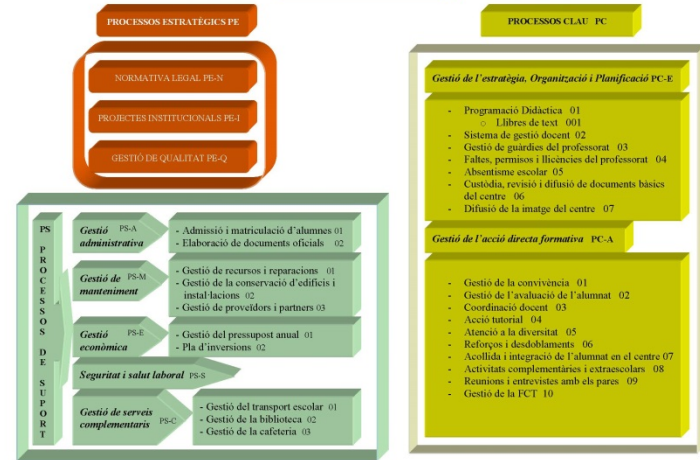
MAPA DE PROCESOS



Codi: MAPA DE PROCESOS
Nº de versió: 02
Data d'actualització de l'edició vigent: http://www.cipfmislata.com/moodle

1/1

MAPA DE PROCESOS



Procesos Estratégicos



Procesos Clave



Procesos Apoyo



Centro Social Público de FP
MISERICORDIA
Formación Profesional Superior

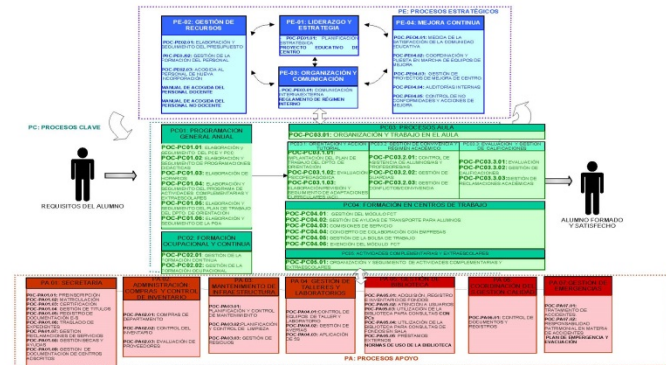


UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Iniciativa de Empleo Juvenil

Mapa de Procesos
Noviembre 2012



CIPFP MISERICORDIA
Formación Profesional Superior



Ejemplo: un proceso

CENTRO EDUCATIVO	PR. 2 INICIO DE CURSO	Edición: Aprobada por: Fecha:
-------------------------	----------------------------------	---

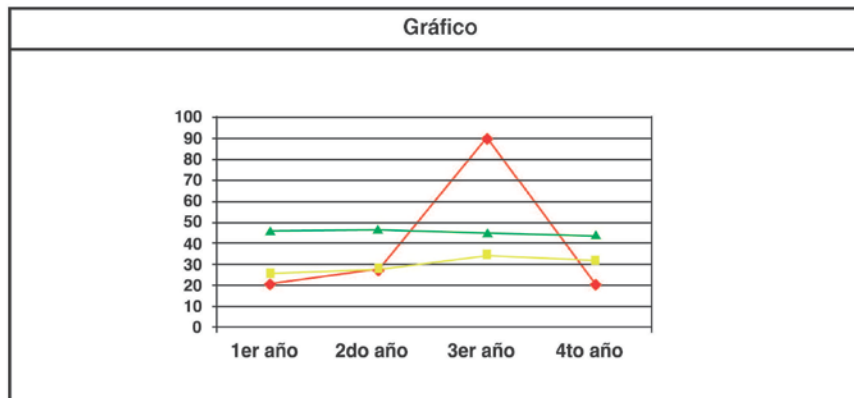
Descripción del proceso	Instrucciones del proceso			
<pre> graph TD A[1. Asignar personal Director] --> B[2. Elaborar horarios de centro Jefe estudios] B --> C{¿Cuadrarán los horarios?} C -- No --> B C -- Si --> D[3. Entregar documentación Jefe de Estudios] D --> E[4. Organizar aula Responsable de aula] E --> F[5. Acoger a los alumnos Tutor] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Asignar personal: Se asignará tutores, especialistas y personal de apoyo a los grupos de alumnos, según los criterios establecidos por el claustro en la programación general anual. Se generará un listado con las asignaciones de personal. Este listado deberá ser aprobado por la Dirección. Elaborar horarios de centro: Se elaborarán los horarios de grupo y profesorado, teniendo en cuenta la normativa vigente y los criterios definidos por el claustro. Se planificarán también las horas de cómputo mensual teniendo en cuenta el calendario escolar. Por último se definirá los horarios para la utilización de espacios comunes. Una vez cuadrados, todos los horarios serán introducidos en GESCEN. Entregar documentación (carpeta de aula): Se entregará la documentación necesaria para el inicio del curso. Los listados, en la mayoría de los casos, podrán ser impresos utilizando los datos introducidos en GESCEN. <ul style="list-style-type: none"> Documentación para Tutores: Listado de alumnos, listado de datos personales, listado de evaluación, registro de asistencia, horarios de tutorías, horario personal, horario de espacios comunes, modelo petición de material, modelos de documentos para comunicación con padres y alumnos (autorización salidas, citas, etc.) Documentación para Especialistas y personal de apoyo: Listado de alumnos (de todos sus grupos), listado de datos personales, listado de evaluación, registro de asistencia, horarios de tutorías, horario personal, horario de espacios comunes, modelo petición de material, modelos de documentos para comunicación con padres. Organizar aula: Se realizará la distribución espacial del aula. Se revisará el material necesario para el desarrollo de las actividades docentes. En caso de necesitar material se realizará la petición interna de material al responsable correspondiente, siguiendo las instrucciones descritas en el procedimiento de Compras. Acoger a los alumnos: Para realizar la acogida de los alumnos el Jefe de Estudios diseñará una Agenda de acogida. Se definirán puntos de reunión inicial de los diferentes grupos y responsables de los mismos, horarios de cada responsable y actividades para cada ciclo. 			
	Nombre del documento	Responsable	Lugar de archivo	Tiempo de retención
	- Listados de asignaciones - Horarios - Carpeta de aula - Agenda de acogida	- Secretario - Jefatura de Estudios - Tutor y/o especialista - Jefe de Estudios	- Carpeta inicio de curso - Carpeta inicio de curso - Archivo personal prof. - Carpeta inicio de curso	- Año escolar - Año escolar - Año escolar - Año escolar

Indicador

FICHA DE INDICADOR

Información general		
Nombre Retrasos en la entrega de la documentación	Proceso al que pertenece Inicio de curso	Propietario Jefe de Estudios
Meta No superar los 1,5 días de retraso medio en la entrega de la documentación		Periodicidad de obtención Anual

Unidad de medida		Forma de obtenerlo
N.º de días		<ul style="list-style-type: none">- Averiguar el número días de retraso en la entrega de documentación de inicio de curso del curso actual. Esto lo haremos comparando la fecha establecida para la entrega de la documentación, con el día exacto en que se entregó la misma a su último receptor- Sumar los días de retraso del año actual a los días de retraso de años anteriores (si los he analizado)- Dividir esta cifra entre el número de años totales analizados.
Numerador	Denominador	
Σ n.º de días de retraso por entrega anual	N.º de años analizados	
<p>Se contarán los días de retraso a partir del día establecido por el claustro como día tope de entrega de la documentación del inicio de curso. Esta ficha se establecerá en el acta del último claustro del curso anterior.</p>		

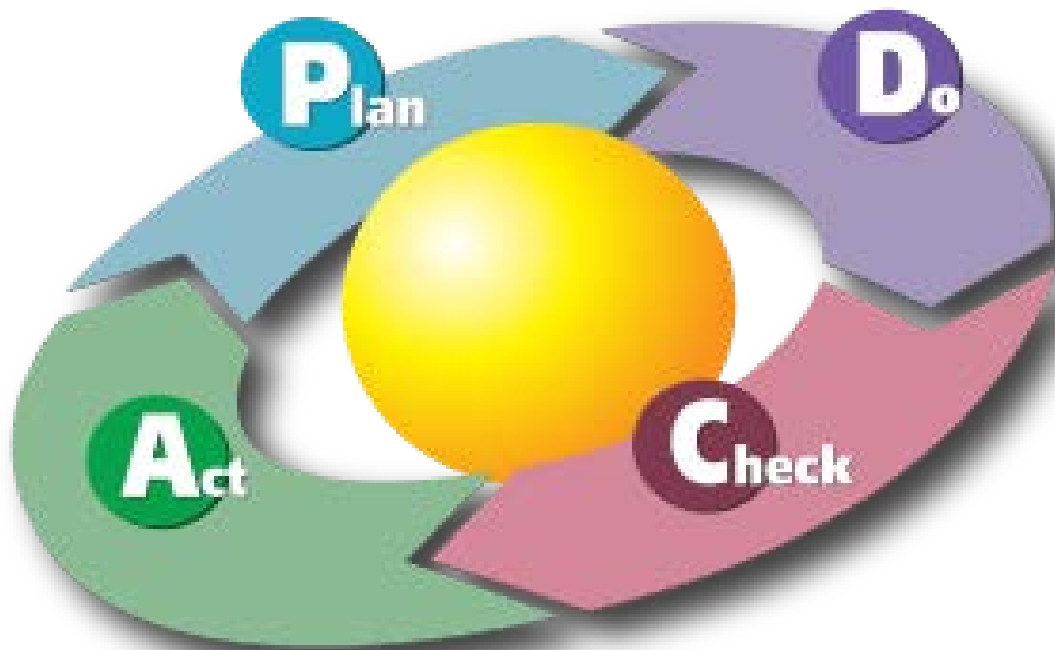


Círculo de Deming

Mejora continua

Es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad, que permite lograr los resultados esperados en forma sistemática, partiendo de información confiable para la toma de decisiones.

El Círculo de Deming tiene cuatro fases:



El coordinador de calidad: perfil

- Tiene una sólida formación y experiencia en materia de gestión de calidad.
- Conoce las principales normas en gestión de calidad, como la ISO 9001 (sistemas de gestión de la calidad) o la 14001 (gestión medioambiental), modelos de autoevaluación como el de la EFQM y herramientas de mejora continua (círculo de Deming, análisis de Pareto, círculos de calidad, diagrama de Ishikawa...) y tiene criterio para saber cuál es la utilidad de cada herramienta y cuál es la más adecuada en cada situación.
- Tiene una visión realista de la situación del Centro en materia de calidad.
- Hace suyo el plan estratégico del Centro.
- Posee gran capacidad de análisis, en su sentido más amplio.

El coordinador de calidad: perfil

- Sabe liderar las reuniones de trabajo, haciéndolas productivas y evitando la divagación.
- Tiene facilidad para la extracción del conocimiento y su plasmación en procedimientos.
- Tiene una gran capacidad de síntesis. Filtrará todo aquello que no simplifique la gestión en el Centro. Es un enemigo declarado de la burocracia.
- Maneja el lenguaje con precisión.
- Es un entusiasta convencido de la mejora continua.
- Es una persona muy constante y paciente.

El coordinador de calidad: apoyos

- Cuenta con pleno apoyo de la Dirección del Centro.
- Cuenta con la ayuda de un equipo de trabajo compuesto por miembros del Claustro implicados en el desarrollo del SGC del Centro.
- La Inspección apoya el trabajo del equipo, asesora las consultas técnicas y da facilidades en materia de horarios para la realización de reuniones de trabajo.
- Goza de estabilidad en su puesto.
- Dispone de una reserva horaria suficiente.
- Cuenta con ayuda suficiente en materia de TICs.

El coordinador de calidad:

¿Qué consigue?

- Contar con pleno apoyo de la Dirección del Centro y del Claustro.
- Definir la estrategia del Centro en materia de calidad, adaptándola a la realidad del Centro (experiencias previas...)
- Concretar la estrategia en materia de calidad en planes con su correspondiente calendario.
- Formar a las nuevas incorporaciones al Claustro en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.
- Convocar reuniones de trabajo, moderarlas y hacerlas productivas.
- Distribuir eficientemente y por consenso el trabajo a realizar.
- Estandarizar procedimientos de trabajo del Centro.
- Asesorar a todo el personal del Centro.

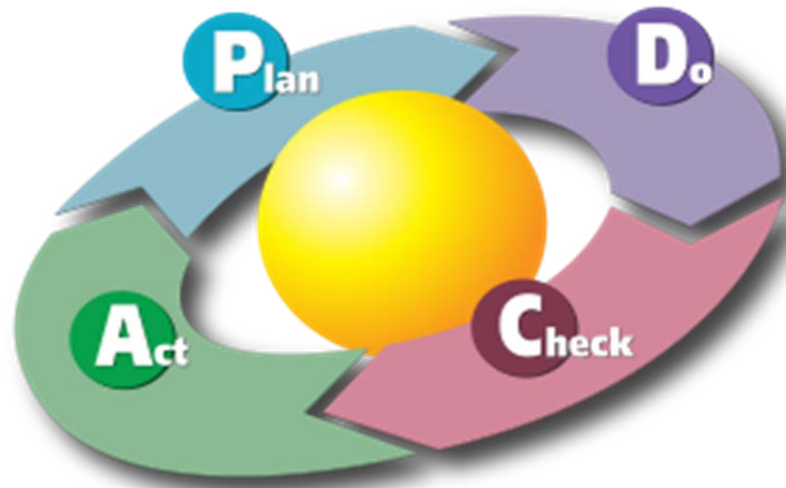
El coordinador de calidad:

¿Qué consigue?

- Definir indicadores útiles para monitorizar el funcionamiento de los procesos del Centro.
- Liderar los mecanismos de auditoría interna y externa.
- Obtener información útil de los grupos de interés.
- Interpretar correctamente la información de los indicadores y cualquier otra proveniente de los grupos de interés y realimentar con ella el Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan Estratégico del Centro.

Y lo más importante:

Mantiene en funcionamiento el ciclo de la mejora continua...



Muchas gracias.