

# 4º JORNADA DE CALIDAD EDUCATIVA CURSO 2014-2015

## LA ACTUAL RED DE CENTROS DE CALIDAD EDUCATIVA DE LA C.V.



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Excelencia:** Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación a algo.

## CALIDAD Y CENTROS EDUCATIVOS

### Calidad hace referencia:

- A la mejora en la forma de trabajo
- A la mejora continua de los procesos y las personas
- Al perfeccionamiento profesional de los docentes y no docentes
- A la mejora de los resultados

## GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS DOCENTES

Ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados, con el objetivo de satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad a la que prestan sus servicios (familia, alumnado, etc.)

## CALIDAD EN CENTROS EDUCATIVOS

### LA CALIDAD TOTAL

No es una finalidad en sí misma, sino una estrategia y un método de gestión cuyo objetivo es la mejora de los servicios que presta una organización para conseguir la satisfacción de sus clientes o destinatarios del servicio.

## ¿QUÉ PRETENDEMOS CON LA IMPLANTACIÓN DE UN S.G.C.?

- Mejorar todos aquellos aspectos que favorezcan la calidad de la educación que proporciona un centro.
- La mejora de la Gestión en un centro se produce mediante:
  - \* la identificación de áreas de mejora
  - \* el establecimiento de objetivos de mejora
  - \* la concreción en proyectos de mejora
  - \* y el seguimiento y aprendizaje de los resultados obtenidos.

## ¿QUÉ CONSEGUIMOS TRAS LA IMPLANTACIÓN DE UN S.G.C.?

- Un cambio de imagen en el centro y valoración del profesorado.
- Un buen equipo directivo.
- Mejor reparto de tareas.
- Delegar responsabilidades y respeto por el trabajo.
- Buscar acuerdos y consensos en las grandes decisiones.
- Ver los problemas como oportunidades de mejora, no buscar culpables.
- Reconocer el trabajo bien hecho.
- Un sistema de autoevaluación interna y/o externa interna, análisis de todos los procesos para detectar nuestras debilidades y fortalezas y buscar las áreas de mejora.
- Implicar a todos los miembros de la comunidad educativa, incluso padres y alumnos.

## ¿CÓMO HA DE ENTENDERSE UN S.G.C. EN UN CENTRO EDUCATIVO?

- Como proceso de mejora continua que optimizará el uso de recursos con los que un centro cuenta, eliminando cualquier tipo de error.
- Satisfacción de todas las personas implicadas en el funcionamiento y gestión del mismo, de los usuarios y beneficiarios de este, los resultados y en definitiva la CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN CONCRETO.

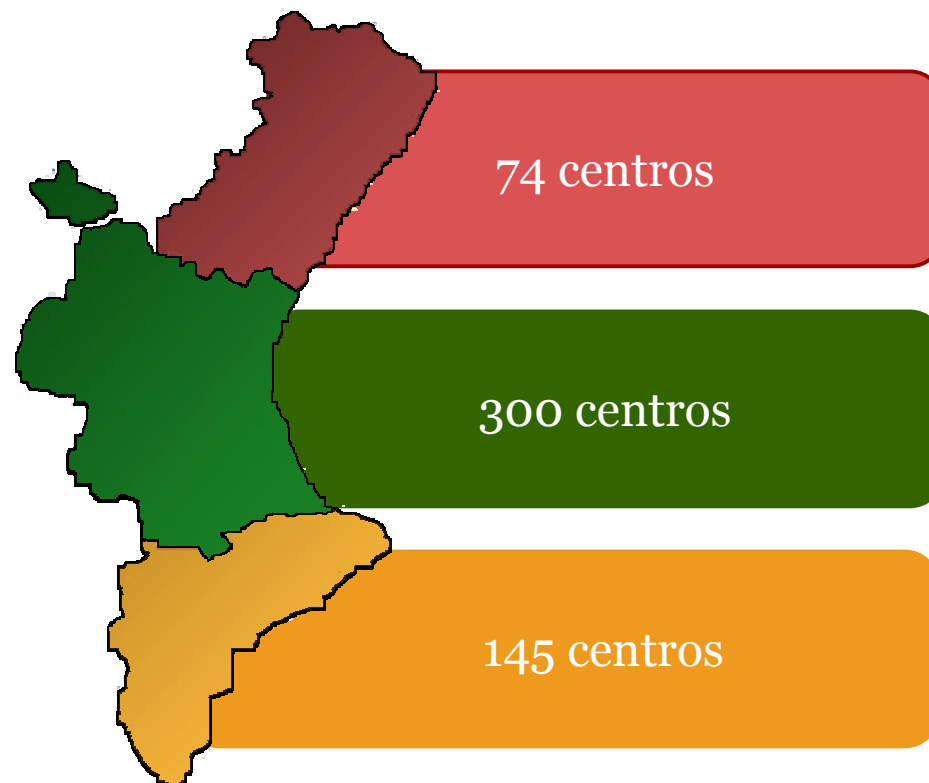


## LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

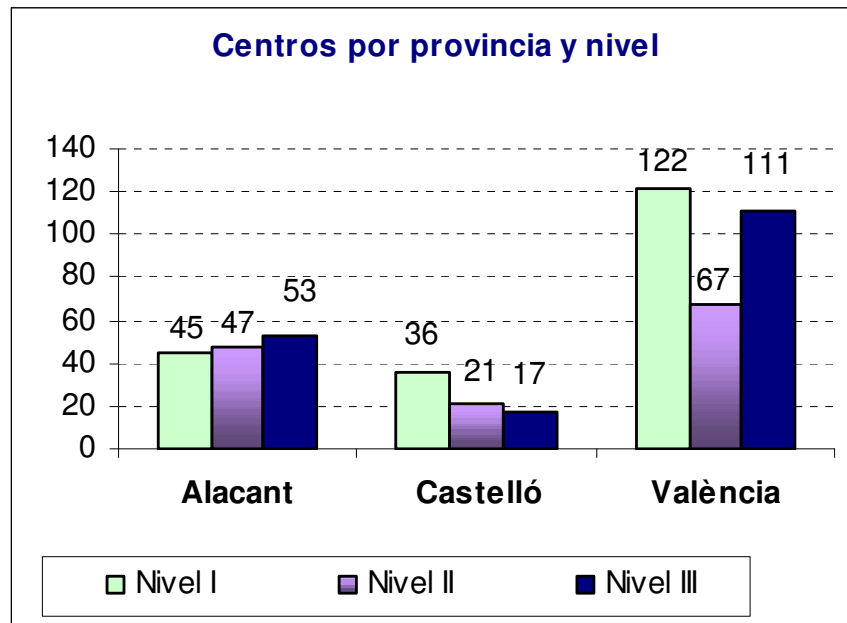
- ¿Quiénes somos?
- Objetivos de la Red de Centros de Calidad de la C.V.
- Configuración de la Red de Centros de Calidad en la C.V.
- Cómo participar en la Red de Centros de Calidad
- Trabajar por procesos
- Sistemas de gestión de calidad y herramientas
- Beneficios de formar parte de la Red de Centros de Calidad
- Materiales publicados

## ¿QUIÉNES SOMOS?

La red de centros de calidad es un espacio para la comunicación e intercambio de experiencias, formada por centros docentes no universitarios implicados en la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.



**519 centros en toda la Comunitat Valenciana**



**Nivel I 203 centros**

**Nivel II 135 centros**

**Nivel III 181 centros**

## OBJETIVOS DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

- **Fomentar la participación** de los centros en la aplicación metódica de sistemas de gestión de calidad.
- **Propiciar la reflexión y la toma de decisiones** basadas en una evaluación contextualizada, en y del centro, de manera que posibilite el diseño y la aplicación de planes de mejora.
- **Familiarizar a los centros con los sistemas**, modelos y prácticas de calidad para que sean utilizadas con rigor.

## CONFIGURACIÓN DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

**Orden de 22 de marzo de 2005 de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte por la que se regula el procedimiento para la implantación de sistemas de calidad en los centros educativos no universitarios de la Comunitat Valenciana.**

Pueden formar parte de la Red todos los centros educativos de la Comunitat Valenciana.

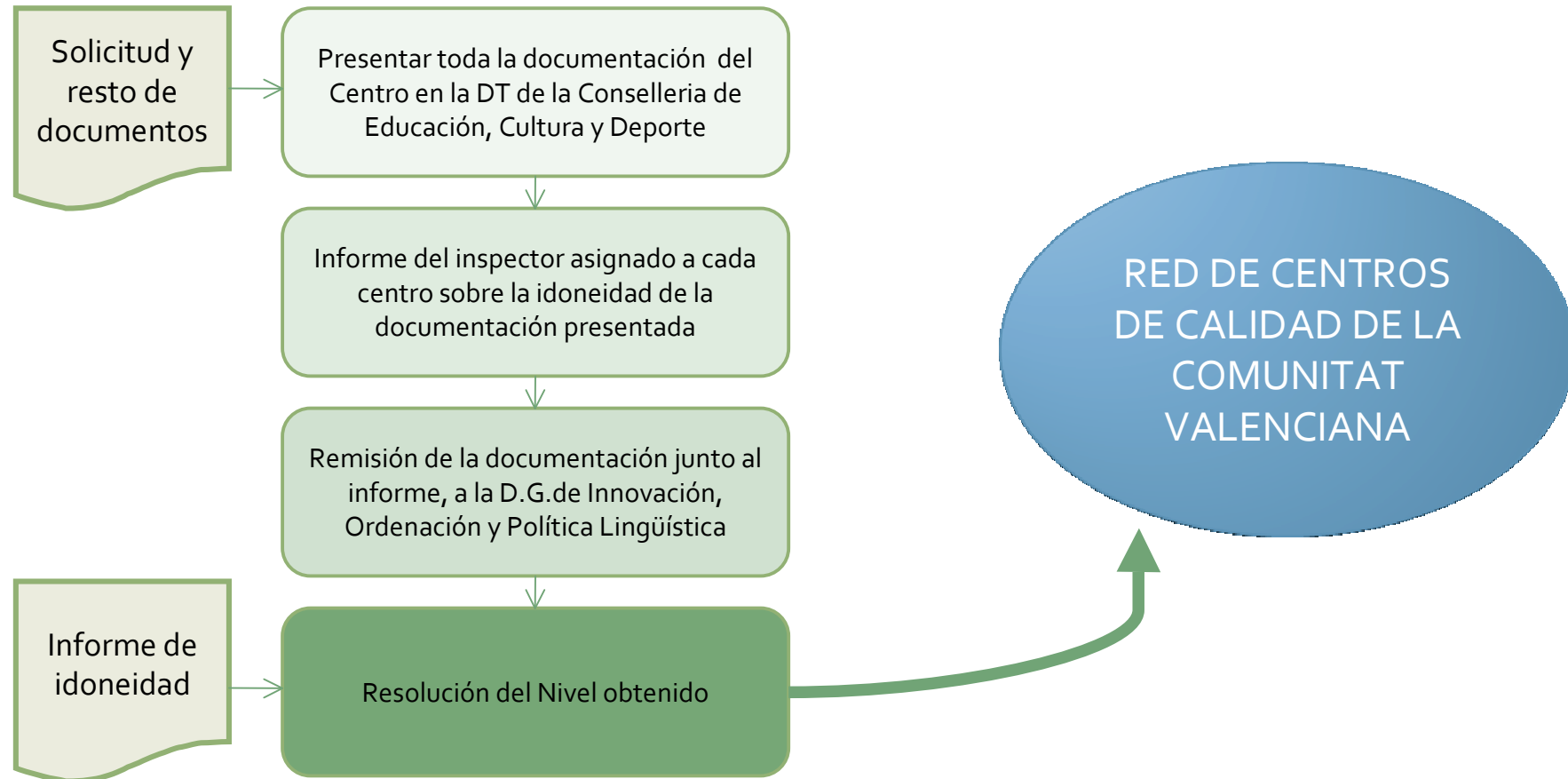
## CONFIGURACIÓN DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

Regula el **procedimiento de implantación de** sistemas de gestión de calidad.

¿Cómo se configura la red de Calidad?

- Nivel I: Planificación
- Nivel II: Implantación
- Nivel III: Consolidación

## ¿CÓMO PARTICIPAR EN LA RED DE CENTROS DE CALIDAD?





## DOCUMENTACIÓN A APORTAR

- Solicitud en modelo normalizado
- Certificados de haber informado al Claustro y al Consejo Escolar o Consejo Social de la implantación de un SGC
- Memoria justificativa de la implantación de un SGC. Según nivel
- Constitución del grupo de trabajo:
  - Dos miembros del equipo directivo
  - Un coordinador de calidad
  - Un representante de cada etapa educativa del centro
  - Un representante del PAS

# REQUISITOS DE LA MEMORIA

## Nivel I

### 0 Memoria Justificativa Inicial

- Análisis previo
- Necesidades de mejora
- Actividades previas

### 1 Memoria Política de Calidad e implantación y seguimiento

- Política de calidad del Centro (Misión, Visión, Valores)
- Procesos: Mapa de procesos

## REQUISITOS DE LA MEMORIA

### Nivel II

#### 1 Memoria Política de Calidad e implantación y seguimiento

- Catálogo de procesos y definición de los mismos
- Catálogo de indicadores a emplear
- Implantación efectiva indicadores. Resultados obtenidos
- Procedimientos definidos
- Metodología desarrollo. Manual de Calidad

#### 2 Memoria Autoevaluación del Centro Educativo

- Implantación procesos de autoevaluación internos o externos

## REQUISITOS DE LA MEMORIA

### Nivel III

#### 2 Memoria Autoevaluación del Centro Educativo

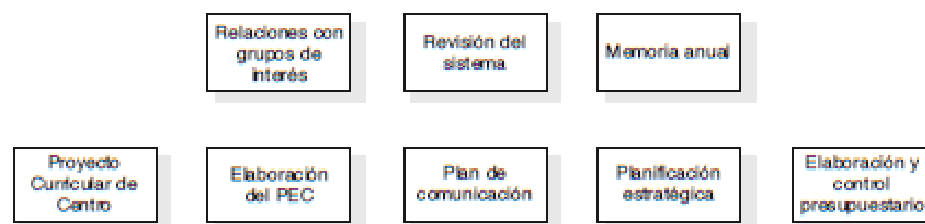
- Autoevaluaciones realizadas
- Resultados obtenidos última autoevaluación

#### 3 Memoria planes de mejora y proyectos de mejora de procesos

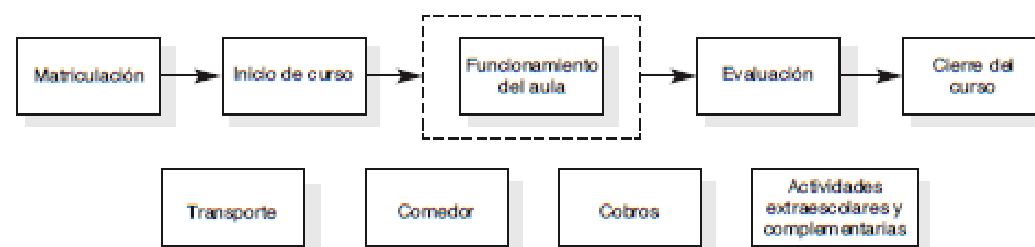
- Proceso de implantación de la mejora continua
- Implementación de los últimos cursos
- Resultados del desarrollo del plan de mejora

# MAPA DE PROCESOS

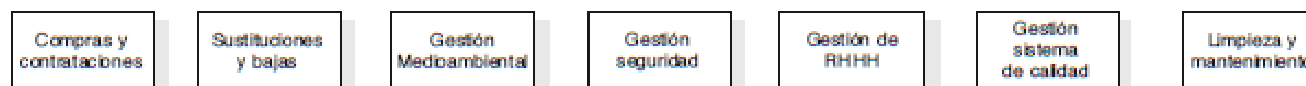
## ESTRATÉGICOS



## CLAVE



## APOYO



# FICHA DE UN PROCESO

Información general		
Tipo del proceso Clave	Título del proceso Inicio del curso	Propietario Jefe de Estudios
Misión Organizar las actividades generales del centro al inicio del curso		Equipo de mejora Director, Jefe de Estudios, Tutor, Especialista

Límites	
Inicio Asignar personal	Fin Acoger al alumnado

Participantes en el proceso	
Director Jefe de Estudios Resp. de aula Tutor	

Salidas	Cientes
Carpeta de aula (documentación para tutores y para especialistas y personal de apoyo)	Profesorado
Planificación de actividades primer día (agenda de acogida)	Alumnado

Entradas	Proveedores
Listados de tutores, especialistas y personal de apoyo. Criterios del claustro para horarios. Calendario escolar. Normativa de horarios	Equipo directivo. Claustro. Administración educativa.

Requerimientos de clientes
A. Entrega a tiempo de la documentación B. Rapidez en la entrega de documentación C. Información clara

Requerimientos a proveedores
Entrega a tiempo de la documentación Documentación completa y sin errores

Posibles indicadores
A. Cumplimiento de plazos de entrega de la documentación A. Días de retraso en la entrega de documentación B. Documentación entregada en menos de 2 días C. Satisfacción con la documentación entregada

Medios necesarios
Equipos informáticos Software: GESCEN, Word



# FICHA DE UN INDICADOR

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

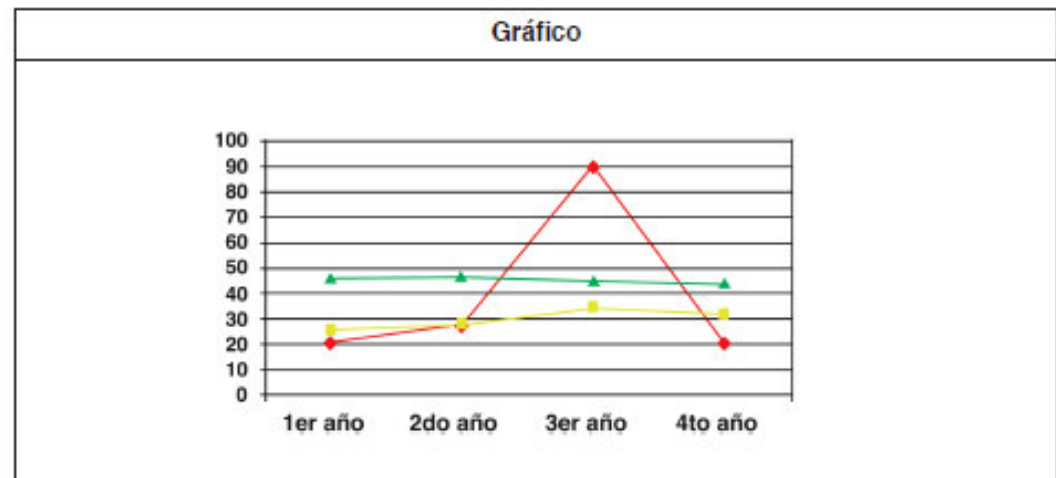
Unidad de medida
N.º de días

Numerador
$\Sigma$ n.º de días de retraso por entrega anual

Denominador
N.º de años analizados

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.

Forma de obtenerlo
<ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- Sumar los días de retraso del año actual a los días de retraso de años anteriores (si los he analizado)</li><li>- Dividir esta cifra entre el número de años totales analizados.</li></ul>

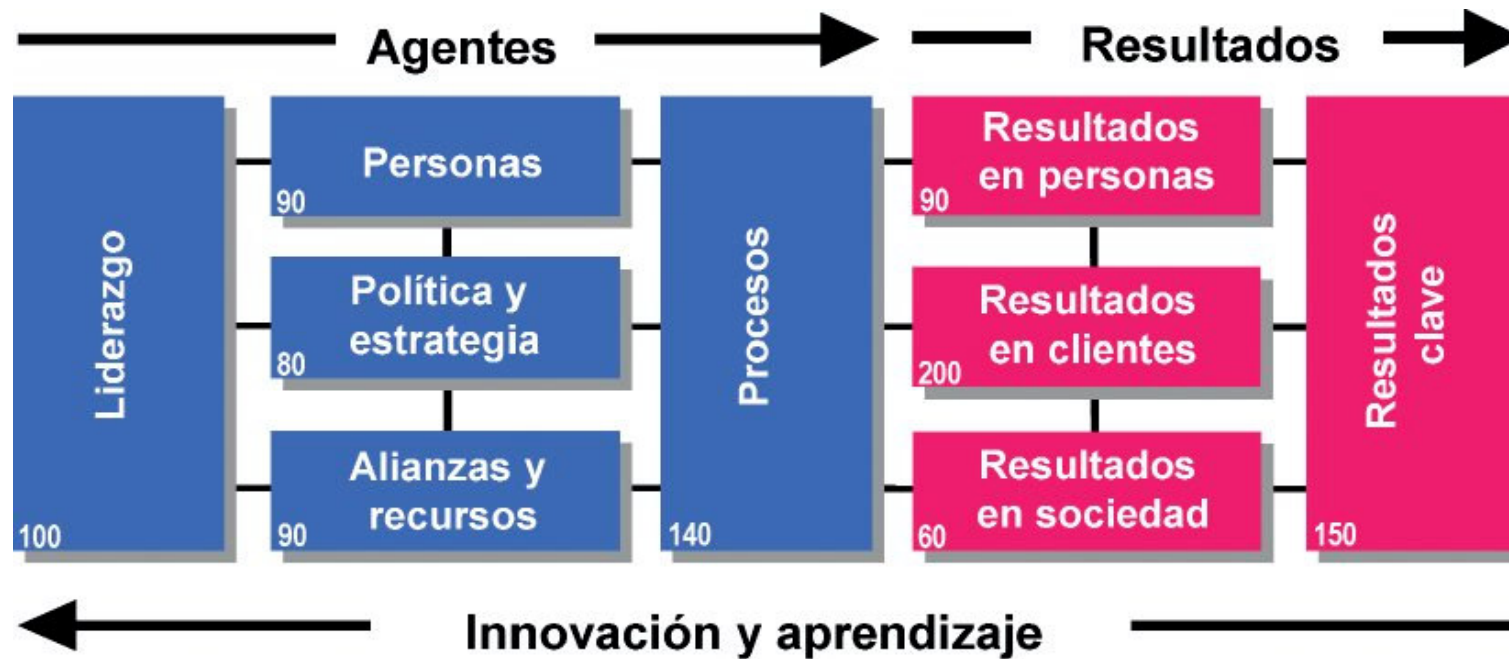


## SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **European Foundation for Quality Management (EFQM)**
- **Normas ISO 9000**
- **Metodología de las 5S**
- **El ciclo de Deming**



## ESTRUCTURA DEL MODELO EFQM



## LAS NORMAS ISO 9000

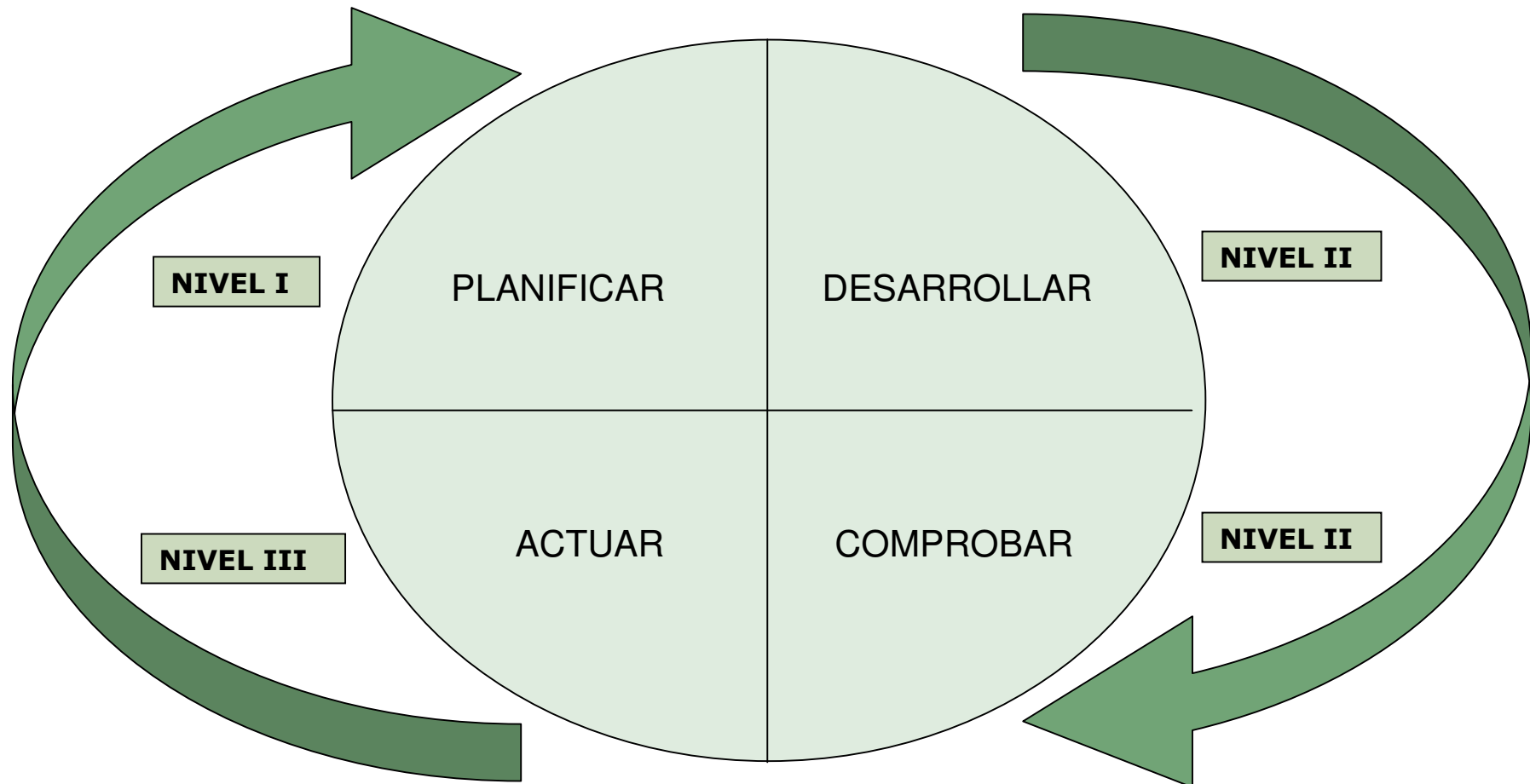
Las Normas ISO 9000 están inspiradas en ocho principios:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque del sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

## METODOLOGÍA DE LAS 5S



## EL CICLO DE DEMING



## INSTRUMENTOS DE AUTOEVALUACIÓN

- Método del cuestionario de autoevaluación.
- Método de la matriz de mejora.
- Método de la reunión de trabajo.
- Método de los formularios.
- Método de simulación de presentación al premio.

# BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

## 1 Cursos específicos de los CEFIRE

- Implantación de un SGC en el centro educativo (Nivel básico y avanzado).
- Evaluador EFQM para Centros Integrados Públicos de FP.
- Implantación de la metodología 5S

## BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

### 2 Jornadas formativas y de intercambio de experiencias

Desde 2006 a 2015 un total de 60 jornadas.

- Formativas
- Buenas prácticas
- Mesa Redonda

# BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

## 3 Reconocimientos oficiales

En el primer trimestre de cada curso, en un acto oficial, se hace entrega de un diploma a los Centros que durante el curso anterior entraron a formar parte de la Red de Centros de Calidad o que obtuvieron la Resolución de adquisición de un nuevo Nivel.



## BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

### 4 Benchmarking (evaluación comparativa)

Poner en contacto centros de características similares para poder realizar evaluaciones comparativas.

CIPFP Mejora de Calidad Continua

## BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

### 4 Proyectos europeos



## BENEFICIOS DE FORMAR PARTE DE LA RED DE CENTROS DE CALIDAD

**Mejorar la calidad de la enseñanza en  
nuestros Centros Educativos**

## MATERIALES PUBLICADOS I

### PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN CENTROS EDUCATIVOS



Guía de Planificación Estratégica



Guía de gestión por procesos

### EVALUACIÓN CENTROS EDUCATIVOS



Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia

## MATERIALES PUBLICADOS II



Carpeta para la implantación del catálogo de indicadores para la evaluación de la gestión de los IES.



Catálogo de indicadores para la evaluación de la gestión de los institutos de educación secundaria.



Catálogo de indicadores para la evaluación de la gestión de los centros de educación infantil y primaria.



Catálogo de indicadores de calidad para el sistema de gestión de los centros que imparten enseñanzas de FP.



Catálogo de indicadores de calidad para el sistema de gestión de los centros de educación especial.



Catálogo de indicadores de calidad para el sistema de gestión de las escuelas oficiales de idiomas.

## MATERIALES PUBLICADOS III

### PLANES DE MEJORA



Carpeta para la gestión de planes de mejora en los IES.

### MODELO EUROPEO EFQM



Guía para la elaboración de una memoria EFQM en centros educativos.

### MODELO EUROPEO ISO



Guía para la implantación de un SGC, basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2000, en el alcance de la FCT.

## DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN, ORDENACIÓN Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

### SERVICIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

<http://www.cece.gva.es/eva/es/calidad.htm>

Israel Requeni Sáez

Telf: 961970393

e-mail: [requeni\\_jos@gva.es](mailto:requeni_jos@gva.es)

Manolo Navarro Moya

Tel: 961970763

e-mail: [navarro\\_manmoy@gva.es](mailto:navarro_manmoy@gva.es)

Muchas gracias a  
todos