

Projecte de formació de qualitat a l'IES Sa Colomina (Eivissa)

Dolors Roig Martí

M. Carmen Hernández González

Ernesto Olariaga Rodríguez

Antònia Cardona Benítez

Josefa Bonet Torres

Lourdes Ramon Tur

RESUM

En aquest article es parlarà sobre el projecte d'implantació del sistema de gestió de qualitat en centres educatius (FPQ). El nostre centre educatiu va començar aquest projecte el curs 2003/2004 i ara mateix acaba de passar una auditoria externa feta per l'empresa AENOR per obtenir la certificació de qualitat basada en la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

RESUMEN

En este artículo hablaremos del proyecto de implantación del sistema de gestión de calidad en centros educativos (FPQ). Nuestro centro comenzó este proyecto en el curso 2003/2004 i en estos momentos acaba de pasar una auditoría externa realizada por la empresa AENOR para obtener la certificación de calidad basada en la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

INTRODUCCIÓ

Aquest projecte ha estat impulsat per la Direcció General de Formació Professional de la Conselleria d'Educació i Cultura. Donada la importància que adquireix l'educació basada en la qualitat i veient que els seus principis coincidien plenament en la visió de l'educació que tenia aquest equip directiu, vàrem considerar molt interessant participar en aquest projecte.

Amb la implantació del projecte es pretén millorar els processos de gestió del centre per tal d'assolir la màxima eficàcia i eficiència, mitjançant, entre d'altres, una millora de la tramesa i accés a la informació i una optimització dels recursos humans i materials disponibles.

Es pretén també donar resposta a les necessitats i expectatives dels nostres clients:

- l'alumnat i les seves famílies
- les empreses col·laboradores en les FCT
- tota la comunitat educativa del nostre centre

Per desenvolupar aquest projecte hem dividit tota la nostra gestió en diferents processos cadascun dels quals té objectius diferents a assolir.

MAPA DE PROCESSOS

TAULA I. PROCESSOS OPERATIUS

| | CODI | PROPIETARI | | | | | | | | | |
|---|-------------|------------|----|---|----|---|----|----|--|---|---|
| | | D | CE | S | CD | T | CQ | EM | | | |
| Planificació docent, oferta educativa i matriculació | MP01 | | x | x | | | | | | | |
| Difusió de l'oferta educativa i matriculació | PR0101 | | | x | | | | | | | |
| Planificació docent | PR0102 | | x | | | | | | | | |
| Ensenyament - aprenentatge | MP02 | x | x | | | | | | | | |
| Acollida | PR0201 | | | | | x | | | | | |
| Programació | PR0202 | | | | x | | | | | | |
| Activitats d'aula | PR0203 | | | | x | | | | | | |
| Avaluació | PR0204 | | | | | x | | | | | |
| Orientació i tutoria | PR0205 | | | | | x | | | | | |
| Formació en centres de treball | PR0206 | | | | | x | | | | | |
| Resolució de conflictes | PR0207 | | x | | | | | | | | |
| Atenció a la diversitat | PR0208 | | | | | x | | | | | |
| Extraescolars | PR0209 | | x | | | | | | | | |
| Mesura, anàlisi i millora (pla d'avaluació) | MP03 | | | | | | | | | x | |
| Seguiment i mesura de cursos i processos | PR0301 | | x | | x | x | | | | x | |
| Suggeriments, queixes i reclamacions | PR0302 | | | | | | | | | x | |
| Gestió de no conformitats | PR0303 | x | x | x | x | x | | | | x | x |
| Planificació: gestió de la millora | PR0306 | x | x | x | x | x | | | | x | x |
| Auditories internes | PR0308 | | | | | | | | | | |
| Mesura directa de satisfacció de clients | PR0309 | x | | | | | | | | x | |
| Revisió del sistema | PR0310 | x | | | | | | | | x | |
| Gestió documental | MP04 | | | | | | | | | | x |

Continua

| PROPIETARI | | | | | | | | | | |
|--|-------------|----------|----------|----------|----|---|----|----|----------|--|
| | CODI | D | CE | S | CD | T | CQ | EM | | |
| Elaboració del manual de qualitat i procediments | PR0401 | | | | | | x | | | |
| Control de la documentació | PR0402 | | | | | | x | | | |
| Control dels registres | PR0403 | | | | | | x | | | |
| Entrega de qualificacions i titulacions | PR0404 | | | x | | | | | | |
| Estratègia, pla anual i responsabilitats de la direcció | MP05 | x | | | | | | | | |
| Missió i visió | PR0501 | x | | | | | | | | |
| Polítiques | PR0502 | x | | | | | | | | |
| Identificació, desplegament i revisió del Pla estratègic | PR0503 | x | | | | | | | | |
| Elaboració i seguiment del Pla anual | PR0504 | x | | | | | | | | |
| Gestió del personal | MP06 | x | x | x | | | | | | |
| Acollida del personal | PR0601 | x | x | | | | | | | |
| Formació del personal | PR0602 | x | | x | | | | | | |
| Estructura organitzativa i comunicació interna | PR0603 | x | x | x | | | | | | |
| Gestió de recursos | MP07 | | | | | | | | x | |
| Assignació de recursos | PR0701 | x | | | | | | | | |
| Manteniment d'instal·lacions i equips | PR0702 | x | | | | | | | | |
| Prevençió i tractament d'emergències | PR0703 | x | | | | | | | | |
| Gestió de compres i proveïdors | MP08 | | | | | | | | x | |
| Compres | PR0801 | | | | | | | | x | |
| Verificació de compres | PR0802 | | | | | | | | x | |
| Selecció i avaluació de compres i proveïdors | PR0803 | | | | | | | | x | |

MPXX Codi dels macroprocessos de prestació de servei formalitzat en sistema.

PRXXYY Descriu els processos que s'inclouen dins cada macroprocés del sistema

D= Director

CE= Cap d'estudis

S= Secretari

CD= Cap de depart.

T= Tutor

CQ= Coordinador qualitat

EM= Equip millora

OBJECTIUS

L'objectiu fonamental és la qualitat educativa i, per tant, s'ha adoptat el sistema de gestió basat en la qualitat com a model de referència per la gestió de la institució.

Els referents fonamentals són el MODEL EUROPEU de gestió de l'EFQM i el sistema d'assegurament de la qualitat basat en la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Més en concret el nostre centre adopta la qualitat com una filosofia d'actuació que s'identifica amb els objectius següents:

- La millora contínua com a base per assolir els objectius educatius mitjançant la planificació, el desenvolupament i l'avaluació de tots els processos.
- Una metodologia de treball basada en la cultura de l'evidència, la gestió a partir de dades i el treball en equip.
- La participació activa en la vida del centre per part de la comunitat educativa, donant el valor que pertoca a les aportacions dels diferents sectors, (pares/mares, alumnes, professorat) procurant satisfer les seves expectatives.
- La millora dels resultats de tots els processos que tenim en marxa a través del projecte de qualitat definint els indicadors i els objectius i avaluant-ne el nivell d'assoliment.

En el marc d'una educació de qualitat, hem definit una sèrie de polítiques que fan referència als diferents àmbits d'intervenció educativa. Aquestes polítiques són les següents:

- Política de qualitat
- Política pedagògica
- Política de personal
- Política lingüística
- Política social
- Política medi ambiental

LÍNIES D'ACTUACIÓ

Els objectius anomenats en l'apartat anterior es despleguen a través de:

- Implantació i desenvolupament d'un sistema de qualitat segons UNE-EN ISO 9001:2000.
- Formulació dels objectius a llarg termini (pla estratègic, 3/4 anys) i a curt termini (PGA). Els objectius del centre seran quantificables i mesurables a través d'indicadors i tots ells constitueixen l'objectiu de qualitat, el nivell de compliment dels quals serà avaluat periòdicament.

El Pla estratègic és un instrument de planificació educativa i, per tant, inclou diferents àmbits (polítics) així com agents i subjectes que determinen la seva aplicació (propietaris).

Cada àmbit té objectius diferents que es corresponen a la vegada amb una o diverses polítiques que tenen un o diversos responsables per dur-les a terme.

PROCÉS D'IMPLANTACIÓ

Ha estat un procés laboriós que ha durat gairebé tres cursos acadèmics. Per dur-lo a terme es va crear un equip de persones que han desenvolupat els diferents processos per poder-los posar en marxa. Cada procés consta d'una sèrie d'indicadors que serveixen per mesurar l'abast dels nostres objectius.

A través d'aquests indicadors, hem vist quins objectius hem assolit i amb quins altres s'ha de seguir millorant per poder-los assolir.

En qualsevol cas, l'objectiu final serà prendre accions per arribar als nostres objectius i també controlar aquells que hem assolit perquè segueixen millorant.

A continuació adjuntem una taula amb els nostres objectius separats per processos i amb els indicadors que ens hem marcat per a cada un d'ells. Per saber el grau d'assoliment dels diferents objectius de la taula hem emprat diferents mètodes de recollida de dades com: enquestes als col·lectius directament implicats en cada un dels processos, fulls de valoració...

| TAULA 2. CONTROL I CONFORMITAT DE CURSOS | | |
|--|--|------|
| Els criteris d'acceptació que determinen les conformitats de curs són les assenyalades a continuació | | |
| Qualitat dels cursos | % de mòduls/assignatures que compleixen el criteri d'acceptació de compliment de la programació prevista | 70% |
| | % de mòduls/assignatures que compleixen el criteri d'acceptació d'aprovat sobre matriculats | 70% |
| | % de mòduls/assignatures que són valorats/des positivament per més d'un 80% dels alumnes | 70%. |
| Que l'alumnat aprovi tot o tingui com a màxim el 25% dels mòduls/assignatures suspeses | % d'alumnat que aprova tot o té com a màxim 25% suspeses | >70% |
| Que l'alumnat tingui el 75% o més dels mòduls/assignatures suspeses | % d'alumnat que té un 75% o més suspeses | <15% |

| Acollida | | |
|---|---|------|
| Que els tutors quedin satisfets amb la informació rebuda | % tutors satisfets amb la informació rebuda | 90% |
| Que els alumnes quedin satisfets amb la inf. rebuda | % alumnes satisfets amb la informació rebuda | 90% |
| Que els alumnes assisteixin a l'acte | % assistència a la jornada d'acollida | 90% |
| Programació | | |
| Que les programacions es lliurin en la data prevista | % de programacions lliurades en la data indicada | ≥90% |
| Que les programacions s'ajustin al model del centre | % de les programacions ajustades al model | ≥90% |
| Que les memòries s'ajustin al model del centre | % de les memòries ajustades al model | ≥90% |
| Activitats d'aula | | |
| Que s'està complint la programació prevista | % unitats didàctiques vistes de les programades | 80% |
| Que els al. matriculats aprovin el mòdul/assignatura | % dels matriculats aprovats per mòdul/assignatura | 50% |
| Que els alumnes valorin positivament el mòdul/assignatura | % d'alumnes que valoren positivament el mòdul/assignatura | 80% |
| Que el quadern del professor es porti al dia | % de professorat que porta el quadern al dia | 70% |
| Que es compleixi el termini d'introducció de qualificacions a l'ordinador | % de notes introduïdes en data | 80% |
| Que la sessió d'avaluació es desenvolupi de forma correcta | % de sessions d'avaluació desenvolupades correctament | 70% |
| Que l'informe es lliuri en la data prevista | % d'informes lliurats en data | 90% |
| Tutoria i orientació | | |
| Que els tutors valorin positivament el desenvolupament de les activitats d'orientació i tutoria | % de respostes ≥3 | 80% |
| Que els alumnes valorin positivament el desenvolupament de les activitats | % de respostes ≥3 | 60% |
| Que es compleixi el calendari d'activitats previst al PAOT | % d'activitats complertes | 80% |
| Formació en centres de treball | | |
| Que es signen els convenis dins el termini establert | % de convenis signats dins el termini | 90% |
| Que els tutors fan les visites programades | % visites programades | 80% |
| Que els alumnes siguin aptes | % d'alumnat apte | 90% |
| Que l'alumne estigui satisfet de l'FCT | Nota ≥6 | |
| Que l'empresa estigui satisfeta de l'FCT | Nota ≥6 | |

| Oferta educativa matriculació i planificació docent | | |
|--|-----------------------------------|------|
| Que l'alumnat tingui clar quina és l'oferta educativa del centre | % de respostes afirmatives | 75% |
| Que l'alumnat no estigui matriculat incorrectament | % de rectificacions de matrícules | <5% |
| Que els canvis als horaris siguin mínims (prof/grups/aules) | % horaris canviats | <10% |

| Gestió de compres i proveïdors | | |
|--|---|------------------------------|
| Que les compres són conformes amb la comanda | Nombre d'incidències (no conformitats) de compres | menys de 2% de compres fetes |
| Que els proveïdors són adequats | % de proveïdors avaluats | 100% |

| Gestió de les persones | | |
|--|--------------------------------------|-----|
| Que el professorat nou quedi satisfet amb la informació rebuda | % del professorat nou quedi satisfet | 90% |
| Que la fitxa de dades personals es lliuri en la data prevista | % de fitxes lliurades en data | 90% |

| Gestió de compres i proveïdors | | |
|--|------------------------------|----------------------------------|
| Que s'atenen totes les demandes de reparació | % de demandes ateses | 100% Positiu |
| Que l'informe del simulacre contra incendis és positiu | Balanç general del simulacre | (dins del temps màxim establert) |

Una vegada es disposa de tota la informació, es fa una anàlisi de la mateixa i a partir de les dades obtingudes una revisió. Per fer aquesta revisió a més de les dades, que s'extreuen a partir de la taula anterior, també es tenen en compte:

- Els resultats de les auditories fetes al centre.
- Qualsevol altre tipus d'informació obtinguda a partir de les aportacions que puguin haver fet els diferents col·lectius i que afecten directament la gestió del sistema.
- Les accions preses per millorar els resultats que no han arribat als nostres objectius.
- El seguiment trimestral per part de l'equip directiu dels objectius de la PGA.
- Els canvis que puguin afectar el sistema de gestió.
- Recomanacions per millorar.

Una vegada feta l'anàlisi de tots aquests punts obtenim com a resultats d'aquesta revisió les accions que hem de prendre tant per millorar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i els processos com el servei amb relació al client.

IMPLICACIÓ DE LA COMUNITAT EDUCATIVA

Per dur endavant aquest projecte, es necessita la implicació i col·laboració de tota la comunitat educativa. Donada l'estructura que es crea de tota la gestió del centre a partir de la implantació del projecte, és molt importat que cada sector de la comunitat educativa tengui clares quines són les seves tasques i/o funcions dins cada procés.

Per facilitar la recollida i anàlisi de dades dels diferents indicadors senyalats a l'apartat anterior, és d'especial rellevància el compliment dels terminis establerts per lliurar la documentació o informació necessària, per la qual cosa, cal fomentar la participació de tothom.

També és necessari que tothom aportï suggeriments, així com, les diferents queixes o reclamacions que hi puguin haver. Es tracta de millorar la nostra gestió amb l'ajuda i participació de tots els membres de la comunitat educativa de manera que tots se sentin implicats en el procés i així el puguin considerar com a propi.

És molt important per aconseguir aquest clima participatiu la transparència en la informació i comunicació per part de l'equip directiu i el coordinador del Projecte, per tal que, aquest sistema de gestió no es prengui com una eina de control sinó com una eina de millora contínua en què totes les aportacions són igual d'importants.

En aquest sentit, s'han establert els canals i les vies de comunicació pertinents per afavorir una bona tramesa d'informació i una bona comunicació entre tots els sectors de la comunitat educativa.

EXPECTATIVES PER AL FUTUR

En aquests moments, després d'haver implantat tots els processos i haver fer la nostra primera revisió, hem confeccionat un pla d'accions de millora. Amb l'execució d'aquestes accions es pretén obtenir uns resultats millors i assolir tots els nostres objectius.

Com ja hem dit anteriorment, es tracta d'un sistema per la millora contínua i, per tant, mai s'ha de deixar de fer anàlisis, ja que, encara que s'arribi als objectius proposats sempre sorgiran possibles canvis o àrees de millora que s'hauran de tenir en compte per continuar amb la implantació del sistema.

Després d'haver passat una auditoria externa per l'empresa AENOR, i amb la possibilitat d'obtenir un certificat de qualitat en UNE-EN ISO 9001:2000, el nostre propòsit és seguir treballant per mantenir aquesta certificació i poder-la ratificar d'aquí a tres anys.

