Curso 2010/11

LA CALIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS (SGC del CIFP Juan de Colonia)

Ponente:

Emérito Pérez Lara

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

LA CALIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Curso Directores

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Juan de Colonia
CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

I EL CIFP JUAN DE COLONIA

ENSEÑANZAS

FAMILIA	CICLO FORMATIVO	GRADO
Administra-ción de empresas	Administración y Finanzas	S
	Secretariado	S
	Gestión Administrativa	M
Comercio	Gestión Comercial y Marketing	S
	Comercio Internacional	S
	Comercio	M
Informática	Administración de Sistemas Informáticos en Red	S
	Desarrollo de Aplicaciones Informáticas	S
	Sistemas Microinformáticos y Redes	M

PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL
Auxiliar de Servicios Administrativos
Auxiliar de Montaje y Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO
CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD: ❖ Uno por cada familia profesional
MATRÍCULA PARCIAL: ❖ Un módulo por cada familia profesional

Juan de Colonia
CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

I EL CIFP JUAN DE COLONIA

Curso: 2010/11

RECURSOS HUMANOS

- 53 PROFESORES
- 2 AUXILIARES ADMINSTRATIVOS
- 3 ORDENAZAS

ALUMNADO

- Ciclos de grado superior 441
- Ciclos de grado medio 164
- PCPI 30
- Matrícula parcial 53
- Certificados de profesionalidad 15
- TOTAL 703

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

I EL CIFP JUAN DE COLONIA

ALGUNOS DATOS DEL S. G. C.

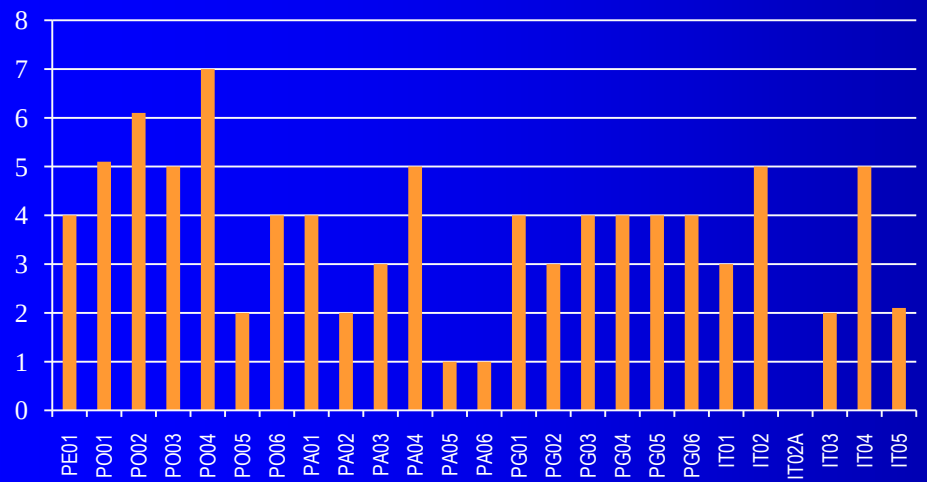
Vida: 5 años
Formatos: 84
Reclamaciones: 14

Procedimientos: 19/147
Registros (e-a)/curso: 903
Sugerencias: 76

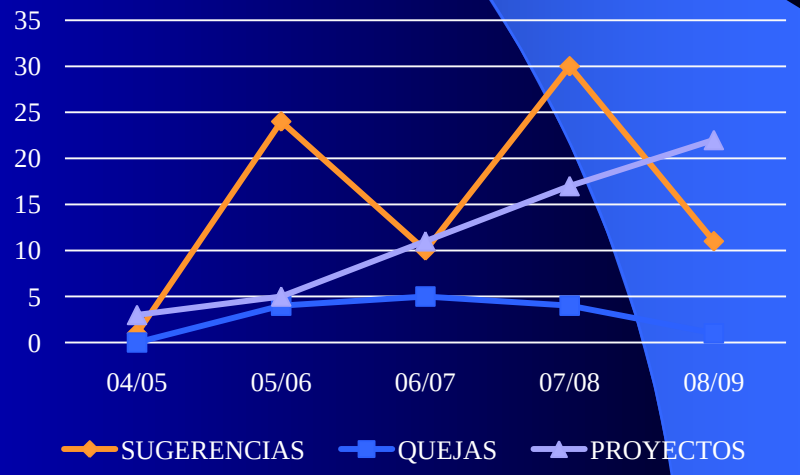
Instrucciones Técnicas: 8/71
Indicadores: 33
Proyectos: 58/22

EVOLUCIÓN DEL SISTEMA

REVISIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS



OTROS INDICADORES



II FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

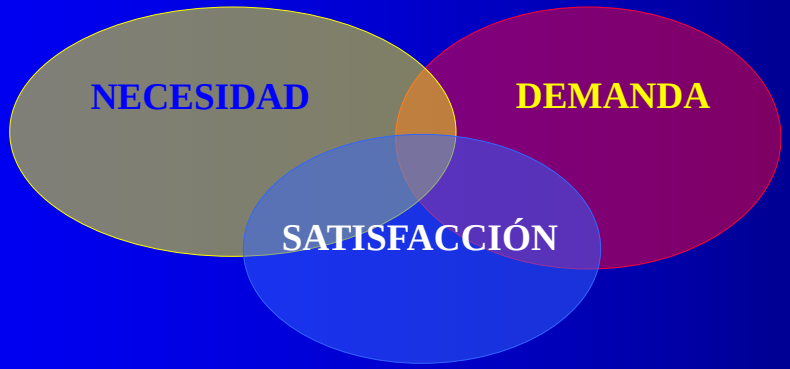
Introducción

Modelo ISO

La Norma

ASPECTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD

- SITUACIÓN REAL



CALIDAD PERCIBIDA
≠ CALIDAD REAL

- SITUACIÓN IDEAL

CALIDAD PERCIBIDA
= CALIDAD REAL

II FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

La Norma

CULTURA CORPORATIVA

PROYECTO EDUCATIVO/FUNC.

- MISIÓN
- VISIÓN
- VALORES
- OBJETIVOS
- LÍNEAS ESTRATÉGICAS
- PROYECTOS / ACTIVIDADES

SGC

- MANUAL DE CALIDAD
- POLÍTICA DE CALIDAD
- PROCEDIMIENTOS
- INSTRUCCIONES TÉCNICAS

AGENTES

USUARIOS INTERNOS	DIRECTOR
	RESPONSABLE DE CALIDAD
	EQUIPO DIRECTIVO
	JEFES DE DEPARTAMENTO
	TUTORES
	EQUIPOS DIDÁCTICOS
	PROFESORES
	PAS
USUARIOS	ALUMNOS
	PADRES
	EMPRESAS
	SOCIEDAD

II EL MODELO EFQM

II

Fundamentos

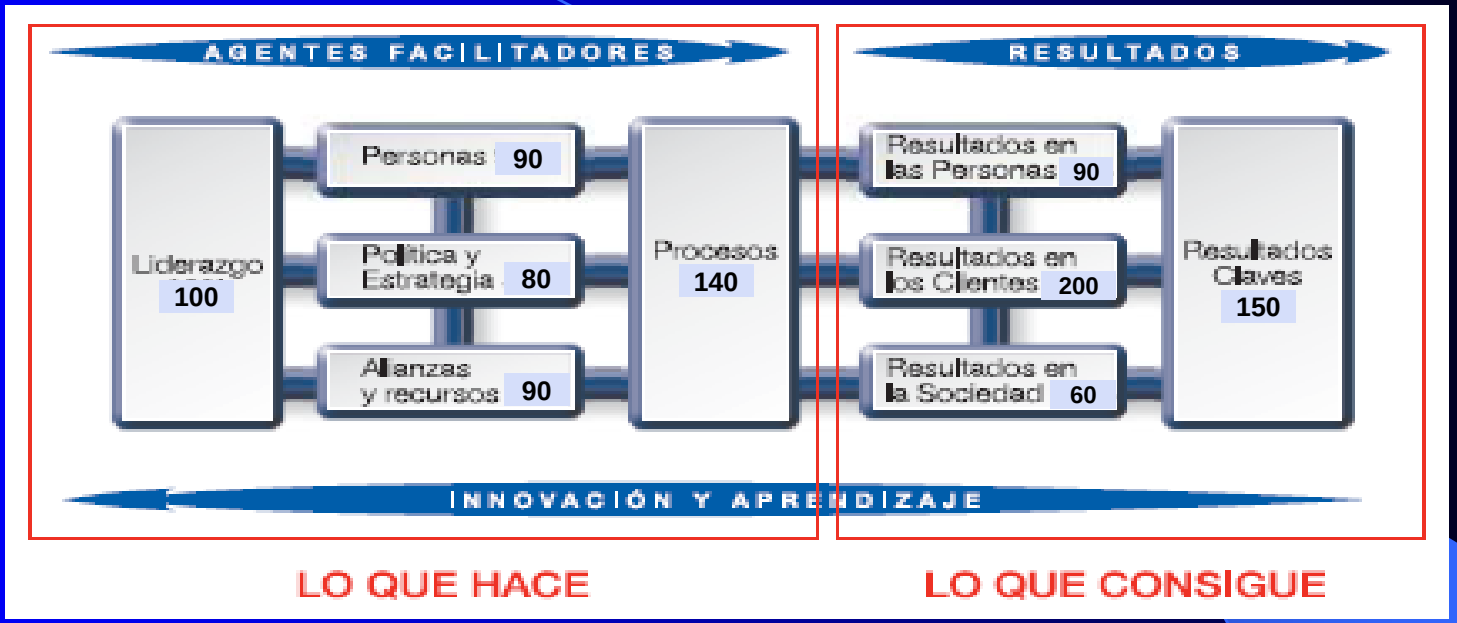
El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

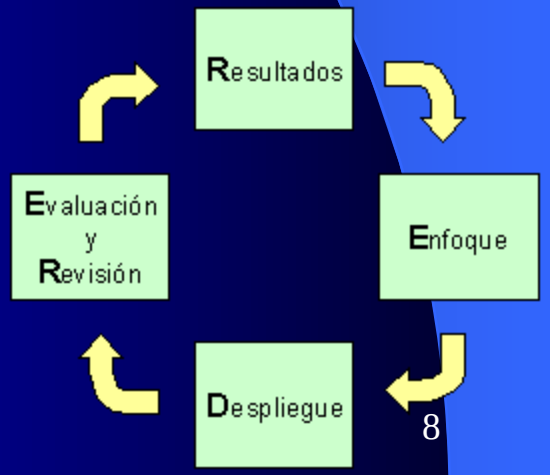
La Norma



Es un modelo **no normativo.** El concepto básico es la autoevaluación. Es decir, el análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

No es una contraposición a ISO 9001, sino más bien la integración de la misma en **un esquema más completo de gestión.**

La lógica *REDER*



Juan de Colonia
CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

II NORMA ISO 9001:2008

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

La Norma

ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 9000

ISO 9001: 1994 → ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- Demanda del mercado.

ISO 9001:2000 → SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Aseguramiento de la calidad.
- Aumento de la satisfacción del cliente (externo e interno).
- Sustituye a ISO 9001/02/03:1994

ISO 9001:2008 → SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- No presenta nuevos requisitos.
- Incorpora aclaraciones a los requisitos de la ISO 9001:2000
- Mejora la consistencia con ISO 14001:2004

II NORMA ISO 9001:2008

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

La Norma

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- **Método.** Identificación de los procesos, de sus interacciones y de su gestión.
- **Proceso.** Actividad que utiliza recursos, y que se gestiona a fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.
- **La ventaja de este enfoque.** El control continuo sobre procesos y los vínculos entre ellos, minimizando la variabilidad en los resultados.

ASPECTOS RELEVANTES DE ESTE ENFOQUE

- Comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.

II NORMA ISO 9001:2008

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

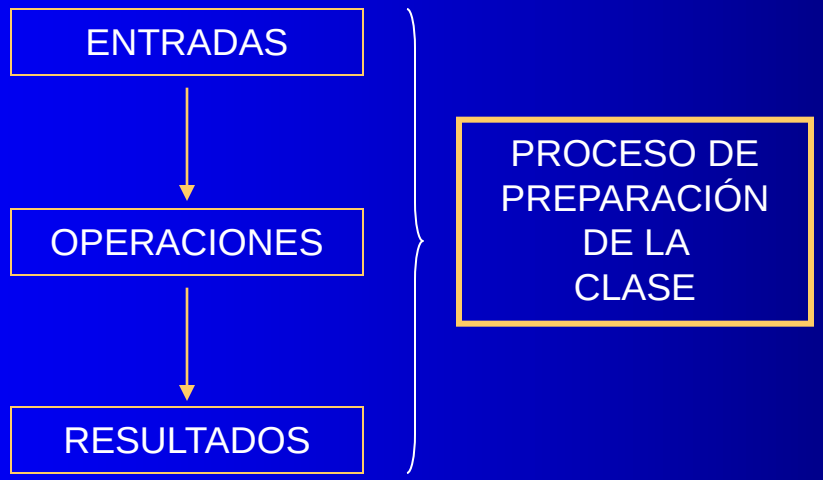
Introducción

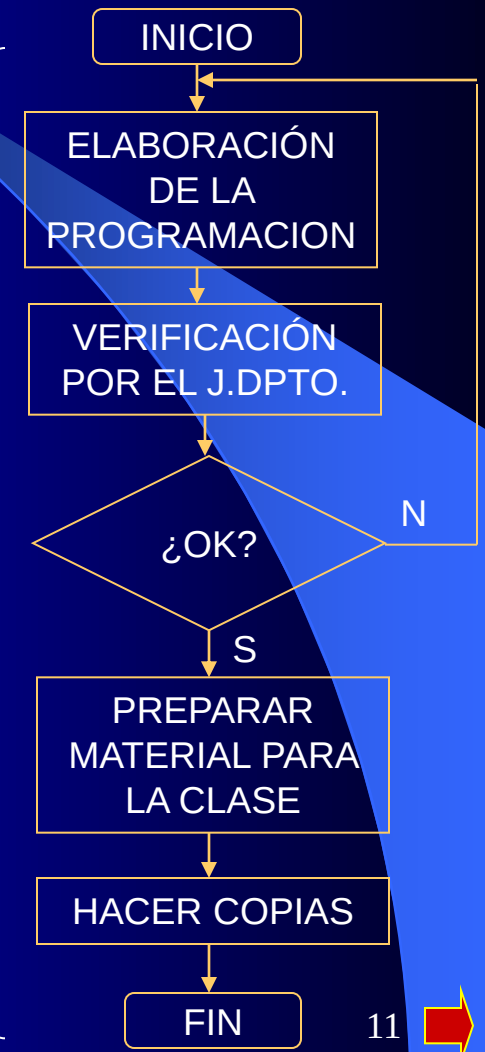
Modelo ISO

La Norma

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- **Proceso.** Actividad que utiliza recursos, y que se gestiona a fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.



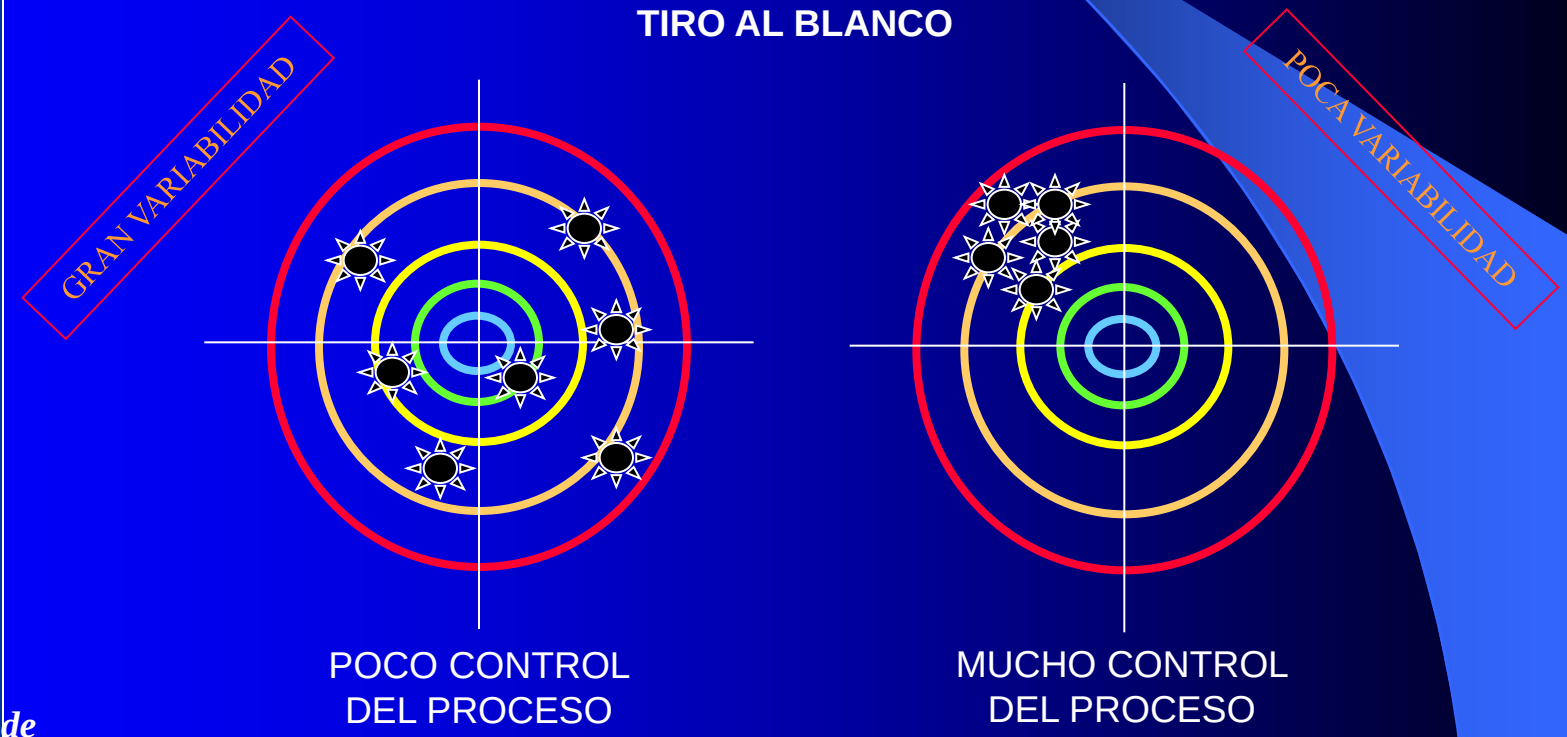


II NORMA ISO 9001:2008

II
Fundamentos
El modelo EFQM
ISO 9001 Antecedentes
Introducción
Modelo ISO
La Norma

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

- **La ventaja de este enfoque.** El control continuo sobre procesos y los vínculos entre ellos, minimizando la variabilidad en los resultados.



II NORMA ISO 9001:2008

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

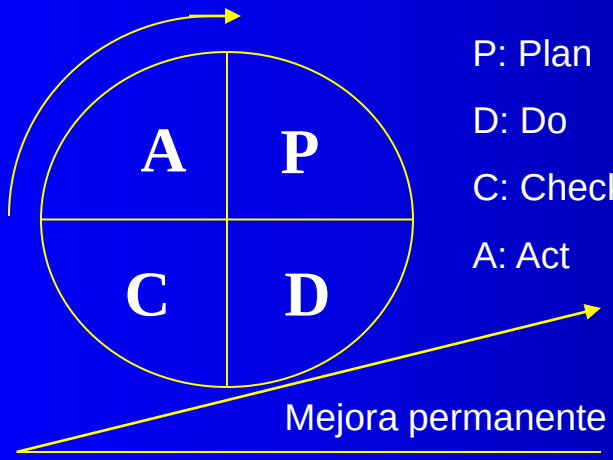
La Norma

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

ASPECTOS RELEVANTES DE ESTE ENFOQUE

- La mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.

EL CICLO PDCA DE SHEWHART

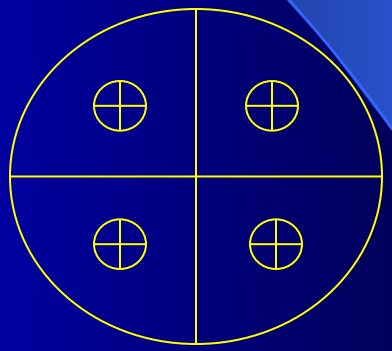


P: Plan

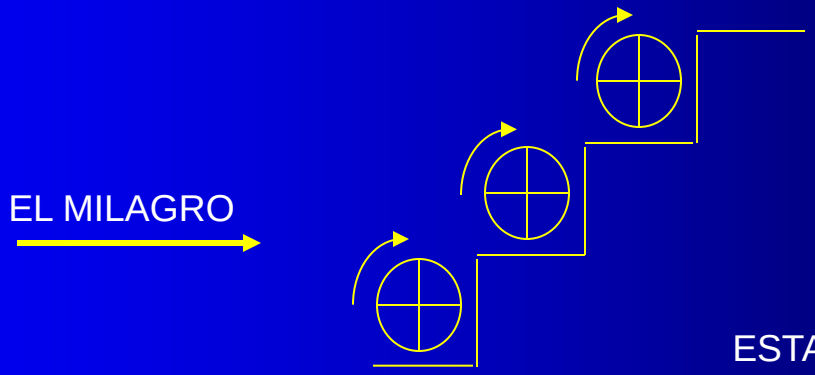
D: Do

C: Check

A: Act



El ciclo se retroalimenta en cada una de sus fases



II NORMA ISO 9001:2008

II

Fundamentos

El modelo EFQM

ISO 9001 Antecedentes

Introducción

Modelo ISO

La Norma

Se debe aplicar a todos los procesos el ciclo PDCA de Shewhart.

Junta de Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

II NORMA ISO 9001:2008

APARTADOS DE LA NORMA

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2.- NORMAS PARA CONSULTA
3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  4.1.- REQUISITOS GENERALES
  4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Guía AENOR

Guía IWA-2

GUIA AS/NZ

II NORMA ISO 9001:2008

RESUMEN DE LOS APARTADOS PROPIOS DEL CICLO PDCA I

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4.- PLANIFICACIÓN
- 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.2.- RECURSOS HUMANOS
- 6.3.- INFRAESTRUCTURA
- 6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

II NORMA ISO 9001:2008

RESUMEN DE LOS APARTADOS PROPIOS DEL CICLO PDCA II

GUIA AS/NZ

Guía AENOR

Guía IWA-2

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO (Excluido)
- 7.4.- COMPRAS
- 7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1.- GENERALIDADES
- 8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- 8.4.- ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5.- MEJORA

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

0.1.- PUNTO DE PARTIDA

Como consecuencia de la solicitud: "Acreditación según Normas ISO en Centros Integrados de FP"

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

Orden PAT/363/2004, de 4 de marzo (B.O.C. y L. Nº 57 de 24 de marzo de 2004), por la que se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y Salamanca a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO.

... En virtud de lo previsto en la disposición adicional tercera del Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León , a iniciativa de la Consejería de Educación y Cultura, previo informe de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

DISPONGO:

Primero.- Se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y Salamanca el inicio de los trabajos tendentes a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de una certificación según norma ISO a efectos de previsto en los siguientes criterios y subcriterios:

- Criterio 1: **Liderazgo**.

  Subcriterio 1b: la implicación personal de los responsables del órgano, unidad o centro para garantizar la implantación, desarrollo y mejora continua del sistema de gestión del órgano.

- Criterio 2: **Planificación y estrategia.**

  Subcriterio 2d: la ejecución de la planificación y estrategia desarrollando los correspondientes procesos.

- Criterio 5: **Procesos.**

  Subcriterio 5a: identificación, diseño y gestión sistemática de los procesos clave para la buena gestión del órgano.

  Subcriterio 5b: la revisión e introducción de las mejoras necesarias en los procesos, y en su caso en los procedimientos administrativos a fin de satisfacer plenamente a los empleados, ciudadanos, empresas, asociaciones representativas, grupos de interés, etc.

Segundo.- La pesente Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León"

Valladolid, 4 de marzo de 2004

El Consejero

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

0.1- MARCOS DE REFERENCIA

Un marco que recogiese todos los aspectos que conviven en la organización, incluyendo la misma normativa de funcionamiento de los centros.

Se decidió tomar cuatro referencias organizativas:

- El modelo de PriceWaterHouseCoopers nos permitió concebir un centro educativo como un sistema de gestión del conocimiento (nunca mejor dicho) y organizar en consecuencia todos los elementos que concurren en el mismo.
- Otros elementos de referencia lo aportarían los parámetros que configuran un sistema de gestión de la calidad total.
  - El modelo EFQM nos facilitaría realizar la evaluación inicial.
  - La norma ISO 9001, que nos permitiría diseñar, estandarizar y certificar tanto los procesos meramente "productivos" como aquellos relativos a la información, a la gestión del conocimiento corporativo y a la mejora continua.
- También, las directrices derivadas de la normativa oficial.

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

0.2.- EL MODELO PRICEWATERHOUSECOOPERS

Constituye un sistema relacional basado en los siguientes elementos clave: *factor humano, procesos, contenidos y tecnología*.

1.- ORGANIZACIÓN DEL FACTOR HUMANO

El liderazgo:

- *El Responsable de Calidad*. Es el líder del proceso forma parte del Equipo Directivo.
- *El Comité de Calidad*. Es el órgano colegiado presidido por el Director del Centro y formado por los miembros del Equipo Directivo, los jefes de los departamentos y el auditor interno.

El resto de roles:

- *Se ajustan a la normativa vigente*. Una vez definidos los procesos, se definen las responsabilidades que sobre los mismos tiene cada puesto de trabajo.

2.- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El hecho de utilizar como uno de los "facilitadores" la norma ISO 9001 determina un enfoque basado en procesos.

III

Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

0.2.- EL MODELO PRICEWATERHOUSECOOPERS

3.- CONTENIDOS

La selección de las informaciones ha sido consecuencia de un exhaustivo estudio y contextualización de la normativa vigente, del material curricular y de la experiencia acumulada por los participantes en el proceso.

Esta experiencia ha permitido acuerdos, sobre aspectos tales como los siguientes:

- Qué entendemos por una buena práctica en el aula.
- Qué parámetros definen un buen alumno y un buen grupo.
- Qué apartados debe tener un buen proyecto curricular.
- Cómo se puede asegurar un proceso de evaluación equivalente cuando hay cursos duplicados.

4.- TECNOLOGÍA

Se han utilizado los recursos de organización, el acceso que brinda la intranet y programas de propósito general.

Este primer paso ha propuesto un segundo nivel tecnológico: Herramienta informática específica que permita la generación, el mantenimiento de las informaciones y el acceso a las mismas sin limitaciones de espacio o tiempo.

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad abarca la planificación y el desarrollo de la Formación Profesional Reglada de los ciclos formativos de grado medio y superior correspondientes a las familias de Administración, Comercio e Informática.

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Producto/servicio:

- Servicios administrativos: matriculación, títulos, bolsa de empleo, etc
- Productos educativos: curso, tutoría, orientación académica y/o profesional, actividades académicas, etc.

Nuestro producto educativo es el "***curso***".

Definimos "curso" como el conjunto de recursos y actividades encaminadas a dotar al alumno de una o varias competencias profesionales, en el contexto de un módulo profesional.

Cada profesor, cuando imparte un módulo, suministra un "*curso*" a través del proceso e/a.

Proceso:

"*Secuencia de operaciones que dan por resultado un producto educativo. Los procesos educativos cubren diferentes tipos de actividades de aprendizaje tales como capacitación, formación profesional, educación para adultos, educación universitaria, primaria y secundaria*".

Procedimiento:

"*Enunciado de la secuencia de operaciones para llevar a cabo una actividad o un proceso.*

Cliente/Usuario:

- interno
- externo

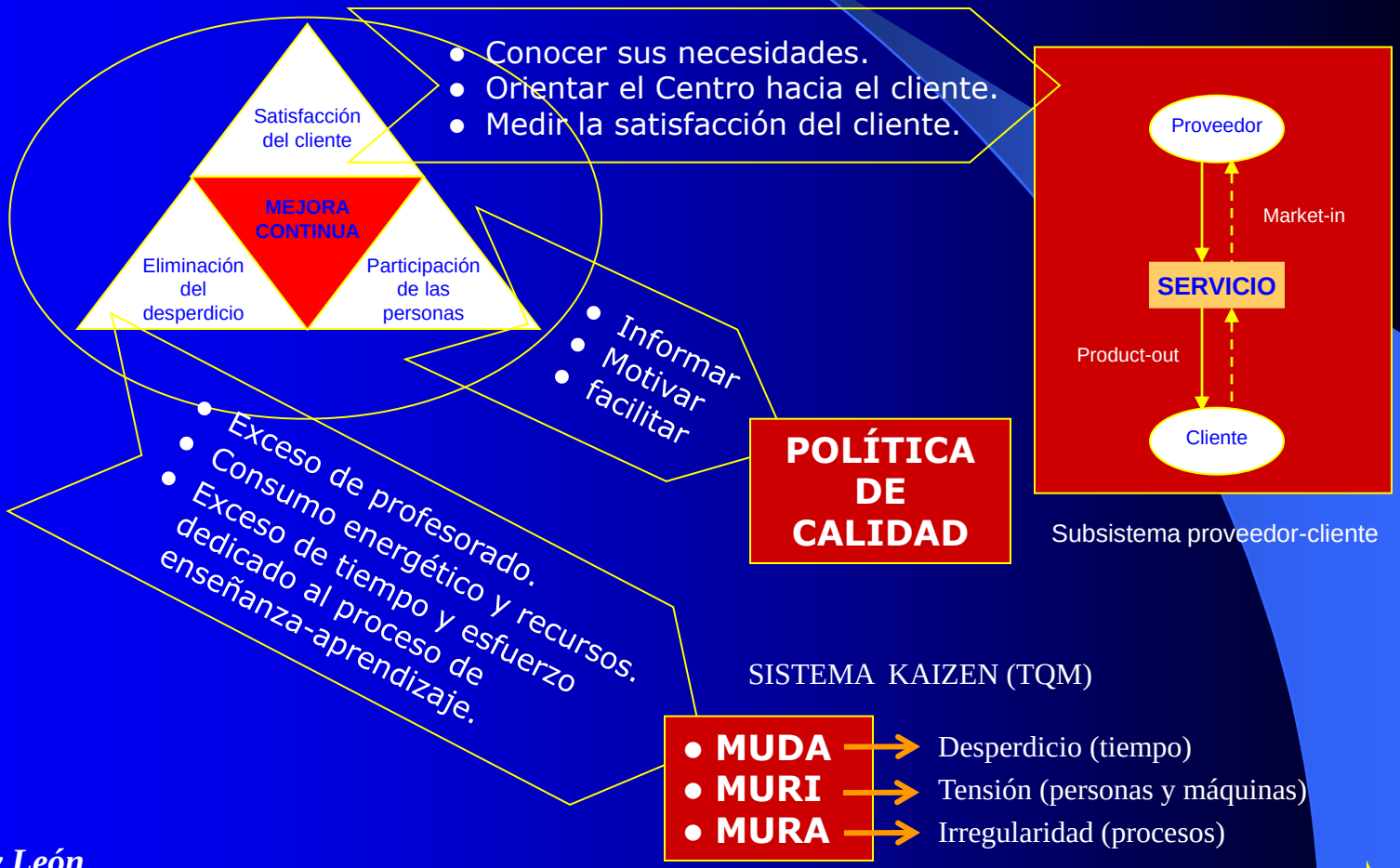
Proveedor:

- interno
- externo

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

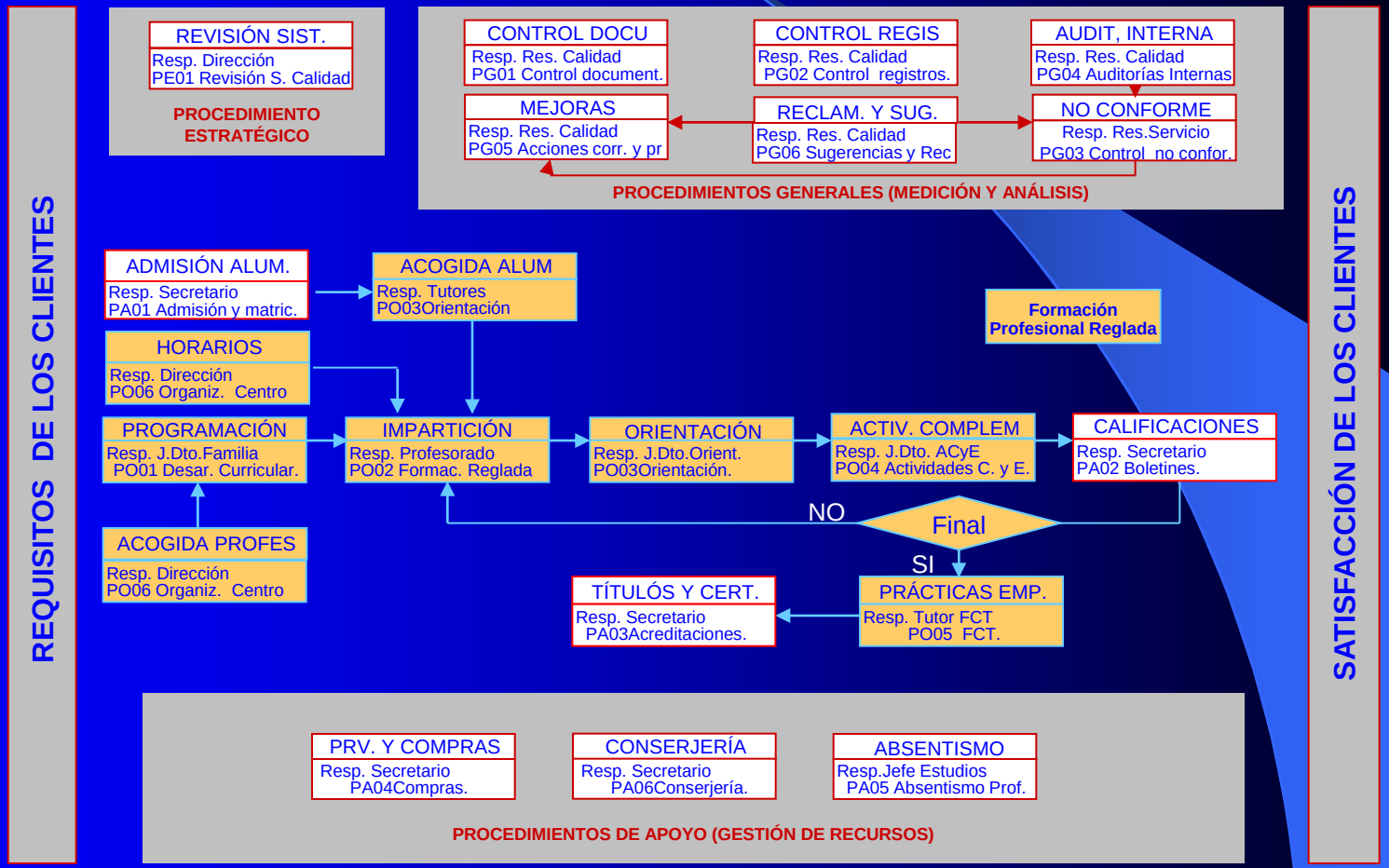
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS



III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

4.1.- REQUISTOS GENERALES. MAPA DE PROCESOS



III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

4.2. – REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

MANUAL DE CALIDAD

PROC. GENERALES

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	I.T.
PG01	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	
PG02	CONTROL DE LOS REGISTROS	
PG03	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	
PG04	AUDITORIAS INTERNAS	
PG05	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
PG06	RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	IT06

PROC. DE APOYO

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PA01	ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN
PA02	BOLETINES
PA03	ACREDITACIONES
PA04	COMPRAS
PA05	ABSENTISMO DEL PROFESORADO
PA06	CONSERJERÍA

PROC. OPERATIVOS

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	I.T.
PO01	DESARROLLO CURRICULAR	IT01 IT02
PO02	FORMACIÓN REGLADA	IT02A
PO03	ORIENTACIÓN	IT03
PO04	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	IT04
PO05	FCT	IT05
PO06	ORGANIZACIÓN DEL CENTRO	

PROC. ESTRATÉGICO

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PA01	REVISIÓN DEL SISTEMA

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

PRINCIPIOS DE LA POLITICA DE CALIDAD

1. Tener siempre presentes a los clientes.
2. Ejercer el liderazgo.
3. La mejora orientada a los procesos.
4. La participación de las personas y el trabajo en equipo.
5. Reconocimiento del esfuerzo.
6. Las decisiones se toman en base a la información.
7. La comunicación.
8. Aprender de otras organizaciones similares.
9. Planteamientos y métodos sometidos a un proceso de mejora continua.

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos I
Indicadores
Producto
Satisfacción

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVOS DE LA CALIDAD PARA EL CURSO 2005/06

1. **Disminuir la tasa máxima de abandonos en un 5%**
2. **Mejorar la satisfacción de los clientes de forma que la media global de satisfacción (MG) sea igual o superior a 3 e incrementar su participación duplicando el número de sugerencias.**
3. **Disminuir el desperdicio en el proceso enseñanza aprendizaje hasta que el índice global de eficiencia del curso (IEC) sea superior o igual a 70 y que la media global (MG) de satisfacción de los alumnos sea igual o superior a 3, siempre que la variación del índice global de eficiencia del grupo (IEG) sea aceptable.**
4. **Mejorar el Índice de Eficiencia de los Grupos hasta que el valor mínimo sea igual o superior a 30 y que la variación menor del IEG sea aceptable.**

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos II
Indicadores
Producto
Satisfacción

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Objetivo general nº 3:

Disminuir el desperdicio en el proceso enseñanza-aprendizaje.

OBJETIVOS OPERATIVOS:

Disponibilidad

1. Disminuir la cantidad de horas de clase perdidas.
2. Impartir todas las unidades de trabajo (UT) programadas.

Efectividad

3. Evitar actividades no productivas en el aula.
4. Fomentar la motivación de los alumnos mostrando la utilidad de los aprendizajes.
5. Informar al alumno, al comienzo del curso y cuando se considere oportuno.

Calidad

6. Disminuir actividades inadecuadas o fuera de la secuencia de aprendizaje.
7. Mejorar la explicación de los contenidos, por parte del profesor, partiendo del nivel de conocimientos del alumno.
8. Aumentar la información al alumno sobre su nivel de aprendizaje.

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores I
Producto
Satisfacción

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

INDICADORES DEL PROCESO DE E/A

INDICADORES DE PROCESO

Los indicadores de proceso permiten establecer mejoras a lo largo del curso. Se dispone de dos tipos:

Cualitativos.

El Cuaderno del Profesor. Para el seguimiento de la planificación del producto educativo (programación del módulo). Sus conclusiones se vacían mensual y trimestralmente en el formato de "Coordinación y Seguimiento" y al final de curso en el formato "Conclusiones de Fin de Curso" e "Índice Global de Eficiencia del Curso".

Cuantitativos.

Cuantifican los niveles de consecución de los objetivos.

- IEG. Índice global de Eficiencia del Grupo.
- ΔIEG. Variación del IEG

REUNIONES DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO MENSUALES Y TRIMESTRALES

INDICADORES DE PRODUCTO

Valoran el producto una vez finalizado y entregado al cliente. Es decir, evalúan el curso una vez finalizada la actividad docente. Se dispone de dos tipos: del lado del proveedor (profesor) y del lado del cliente (alumno).

- Del lado del profesor. IEC. Índice global de Eficiencia del Curso
- Del lado del alumno. MG. Media Global de satisfacción de los alumnos.

FIN DE CURSO

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores II
Producto
Satisfacción

INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN PARA EL CURSO 2005/06 Y REFERIDOS AL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

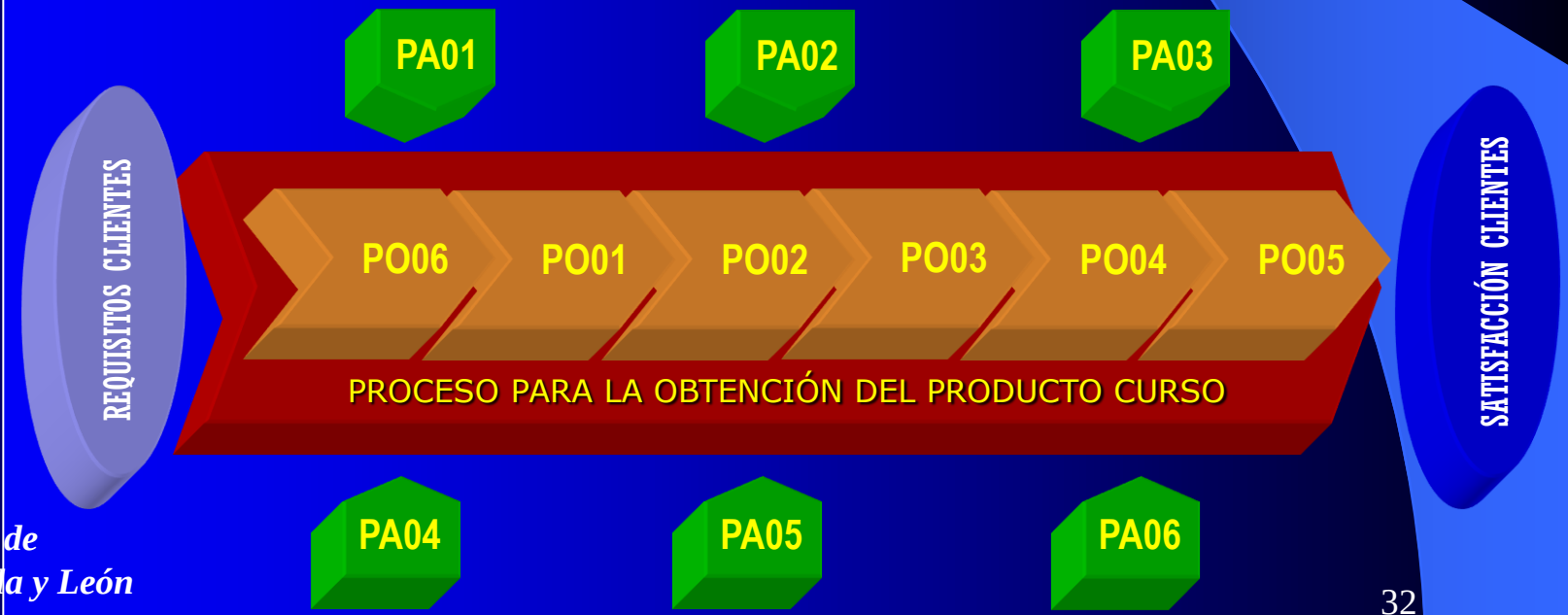
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INDICADOR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
PO01 Desarrollo curricular	Al comienzo del curso académico	Jefe de Estudios	(Proyectos curriculares verificados entregados en Jefatura de Estudios / Nº de ciclos que se imparten)*100	100%
PO02 Formación reglada	Cada trimestre	Profesor	Valor del IEG (Índice global de eficiencia del grupo)	>25
PO02 Formación reglada	Al final del 2º y 3er trimestre	Profesor	Variación IEG = IEG final - IEG inicial	-10 < ΔIEG < 30
PO02 Formación reglada	Al final de cada trimestre	Profesor	(Nº de alumnos que han abandonado el curso / nº de alumnos en el curso)*100	< 50%
PO02 Formación reglada	Al final de cada trimestre	Profesor	(Nº total de alumnos suspensos/nº total de alumnos)*100	< 50%
PO02 Formación reglada	Al final de cada curso académico	Profesor	IEC = 50*D + 25*E + 25*C	>= 70
PO02 Formación reglada	Al final de cada curso académico	Profesor	DISPONIBILIDAD D = C1*C2	>= 0,9
PO02 Formación reglada	Al final de cada curso académico	Profesor	EFECTIVIDAD E = C3*C4*C5	>= 0,5
PO02 Formación reglada	Al final de cada curso académico	Profesor	CALIDAD C = C6*C7*C8	>= 0,5
PO02 Formación reglada	Al final de cada curso académico	Profesor	Media de satisfacción para alumnos por cada ciclo, grupo y módulo (MG)	> 3

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- **PRODUCTO CURSO**
  - Cada uno de los módulos de los ciclos de FPE que se imparten en el CEFP Juan de Colonia.
- **SERVICIOS DE APOYO**



III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III
Introducción
Aplicación
Términos
Principios
Procesos
Procedimientos
Política
Objetivos
Indicadores
Producto
Satisfacción

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

PROCEDIMIENTOS DONDE SE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PO02 F. REGLADA	PO02 F. REGLADA	PO05 FCT	PO05 FCT	PO07 ORGANIZACIÓN
ALUMNOS	FAMILIAS	ALUMNOS	EMPRESAS	PERSONAL CIFP

PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS Y MEJORA

- DEL PRODUCTO: RETROALIMENTACIÓN EN LA FASE DE PLANIFICACIÓN
- DEL SISTEMA:PROCEDIMIENTOS GENERALES PG06, PG03, PG04 y PG05

III.1
PO02
F. REGLADA

1.- OBJETO
2.- ALCANCE
3.- EQUIPO TRAB.
4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.- DESARROLLO
6.- DEFINICIONES
7.- REGISTROS
8.- HISTÓRICO MOD
9.- FORMATOS

PROCEDIMIENTO PO02: FORMACIÓN REGLADA

5.- DESARROLLO

5.1.- Generalidades
5.2.- Recepción del profesorado
5.3.- Primer día clase
5.4.- Resto de días
5.5.- Mensual
5.6.- Fin trimestre
5.7.- Final de curso
5.8.- Intervención Educativa
5.9.- Atención alumnos de eval. extraordinaria.
5.10.- Control
5.11.- Período de actividad

D = Disponibilidad
E = Efectividad
C = Calidad
H = Coef. de Heterogeneidad

6.- MÉTRICA (Los valores estándar son orientativos)

IEC: Índice Global de Eficiencia del Curso (IEC = 50*D + 25*E + 25*C)
El estándar IEC = 70. Máximo: IEC = 50*1+25*1+25*1=100

IEG: Índice Global de Eficiencia del Grupo (IEG = (50*D + 50*C)*H)
El estándar IEG = 50. Máximo: IEG = (50*1+50*1)*1=100

ΔIEG: Variación del IEG (ΔIEG = IEG Final - IEG Inicial)
El estándar ΔIEG = 5

MG: Media global de satisfacción del grupo de alumnos
El estándar MG = 3

III.1
PO02
F. REGLADA
1.- OBJETO
2.- ALCANCE
3.- EQUIPO TRAB.
4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.- DESARROLLO
5.1.- Generalidades
5.2.- . . .
5.9.- Control
6.- DEFINICIONES
7.- REGISTROS
8.- HISTÓRICO MOD
9.- FORMATOS

PROCEDIMIENTO PO02: FORMACIÓN REGLADA

5.9.- CONTROL POR PARTE DEL PROFESOR

El primer nivel de verificación y de toma de decisiones corresponde a cada profesor, que es el que asume la responsabilidad en relación con los módulos que planifica e imparte.

CONDICIONES DE NO CONFORMIDAD (Activación PG03: Control de No Conformidades):

Las no conformidades tienen como referentes los valores acordados para los indicadores al comienzo de cada curso, como "criterios de aceptación".

Son las siguientes:

- IEC inferior al criterio de aceptación.
- MG menor que el criterio y al mismo tiempo que la variación IEG sea mayor que el incremento acordado.

III.1 PROCEDIMIENTOS

III.1
PO02
F. REGLADA
1.- OBJETO
2.- ALCANCE
3.- EQUIPO TRAB.
4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.- DESARROLLO
5.1.- Generalidades
5.2.- . . .
5.7.- Control
6.- DEFINICIONES
7.- REGISTROS
8.- HISTÓRICO MOD
9.- FORMATOS

PO02F01/02: EVOLUCIÓN DEL GRUPO

DETALLE CORRESPONDIENTE AL INDICE GLOBAL DE EFICIENCIA DEL GRUPO (IEG)

CÁLCULO DEL IEG PARA EL PERIODO		VALORES BASE	ENTRADAS	FÓRMULAS	RESULTADO
DISPONIBILIDAD	INDICE DE FALTAS DE LOS ALUMNOS	Nº faltas a clase	NF =	D=1-(NF/(NA*NH))	
		Nº Alumnos	NA =		
		Nº horas período	NH =		
CALIDAD	CALIFICACIÓN MEDIA	Suma calificaciones	SC =	C = SC/(NA*10)	
		Nº alumnos	NA =		
COEFICIENTE DE DISPERSIÓN	HETEROGENEIDAD DEL GRUPO	Nº de alumnos suspensos	S =	H = 1- 0,5* (S/NA)	
IEG INICIAL =	VARIACIÓN =	**IEG FINAL**	IEG = (50*D+50*C)H		

III.1 PROCEDIMIENTOS

III.1
PO02
F. REGLADA
1.- OBJETO
2.- ALCANCE
3.- EQUIPO TRAB.
4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.- DESARROLLO
5.1.- Generalidades
5.2.- . . .
5.7.- Control
6.- DEFINICIONES
7.- REGISTROS
8.- HISTÓRICO MOD
9.- FORMATOS

PO02F03: INDICE GLOBAL DE EFICIENCIA DEL CURSO (IEC)

CÓDIGO GRUPO:_____MÓDULO: _____CURSO: ___

Nº Objetivo	DESCRIPCIÓN DE LOS VALORES DE BASE		VALORES DE ENTRADA	CALCULO DE COEFICIENTES	RESULTADO
1	DISPONIBILIDAD	Cantidad horas perdidas de clase	HP =	C1 = 1-(HP/HT)	
		Cantidad de horas totales del módulo	HT =		
2		Nº de unidades de trabajo impartidas	UTI =	C2 = UTI/UTP	
		Nº de unidades de trabajo programadas	UTP =		
	DISPONIBILIDAD			D = C1 * C2	
3	EFECTIVIDAD	Nº de UT dictadas	UTD =	C3=1-(UTD/UTI)	
		Nº de UT impartidas	UTI =		
4		Realiza actividades de motivación	C4 = 1	1 >= C4 >= 0,5	
		No realiza actividades de motivación	C4 = 0,5		
5		Orienta: metodología, evaluación, bibliografía, etc.	C5 = 1	1 >0 C5 >= 0,5	
		No informa de nada	C5 = 0,5		
	EFECTIVIDAD			E = C3*C4*C5	
6	CALIDAD	Nº bloques e contenido con evaluación inicial	BEI =	C6 = BEI/BI	
		Nº bloques de contenido impartidos	BI =		
7		Nº de UT explicadas	UTE =	C7 = UTE/UTI	
		Nº de UT impartidas	UTI =		
8		Nº de actividades corregidas	AC =	C8 = AC/AP	
		Nº de actividades propuestas	AP =		
	CALIDAD			C = C6 *C7*C8	
	Índice Global de Eficiencia del Curso		IEC = 50*D + 25*E +25*C		
	Índice Estándar de referencia			IEC = 70	

III.1 PROCEDIMIENTOS

III.1
PO02
F. REGLADA
1.- OBJETO
2.- ALCANCE
3.- EQUIPO TRAB.
4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.- DESARROLLO
5.1.- Generalidades
5.2.- . . .
5.7.- Control
6.- DEFINICIONES
7.- REGISTROS
8.- HISTÓRICO MOD
9.- FORMATOS

PO02F05: VACIADO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS

EL CUESTIONARIO (PO02F04) TIENE UN RANGO DE VALORES DE 1 A 5

	MEDIA
1.- El profesor/a no falta a clase	
2.- El profesor/a no llega tarde a clase	
3.- Se ha hecho un reparto equilibrado de la materia a lo largo del curso	
4.- Los materiales y recursos utilizados en clase han sido adecuados	
5.- El profesor/a fomenta la participación del alumno en clase	
6.- Se han explicado con claridad las normas del curso: trabajos, lecturas, bibliografía, objetivos, contenidos, criterios de evaluación y de calificación, etc.	
7.- El sistema de evaluación utilizado me parece adecuado	
8.- El profesor/a tiene un buen conocimiento de la materia	
9.- El profesor/a explica la materia con claridad	
10.- Informa sobre la marcha de los aprendizajes de los alumnos, corrige los trabajos y sabes en todo momento como llevas la asignatura	
11.- La relación con los alumnos es buena: flexibilidad, aclaración de dudas, disponibilidad, etc.	
12.- Es cercano en el trato humano con sus alumnos	
13.- Mis aprendizajes en la materia cumplen mis expectativas	
14.- Creo que mi calificación final será aproximadamente	
15.- Mi grado global de satisfacción lo calificaría con	
MEDIA GLOBLAL (MG)	

SUGERENCIAS DE MEJORA:_____

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SEGUIMIENTO DEL PROCESO E/A

(SEGUNDO TRIMESTRE 2005/06)

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS

Valor del IEG > 25%

GRUPO	521A				521B			
	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3	Δ	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3	Δ
FPRO	56,34	55,36		-0,98	41,86	52,30		10,44
RELO	58,28	62,29		4,01	48,97	46,66		-2,31
S.IN	75,91	50,44		-25,47	33,97	55,65		21,68
FOL	52,91	66,83		13,92	66,94	60,66		-6,28
Medias	60,86	58,73		-2,13	47,94	53,82		5,88
Máximo	75,91							
Mínimo	33,97							

GRUPO	522A			522B		
	Tr. 1	Tr. 2	Δ	Tr. 1	Tr. 2	Δ
DFSI	74,12	80,62	6,50	63,65	64,34	0,69
IAIG	69,90	76,88	-5,77	73,78	86,26	12,48
SGBD	82,65	81,09	11,19	75,77	87,45	11,68
SGBD1				59,48	77,43	17,95
Medias	75,56	79,53	3,97	68,17	78,87	10,70
Máximo	87,45					
Mínimo	59,48					

Abandonos < 50%

	521A			521B		
	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3
Abandonos	4	0		5	1	
Matriculados	26	26		20	20	
Tasas acumuladas ..	15%	15%		25%	30%	

	522A		522B	
	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 1	Tr. 2
Abandonos	0	0	1	1
Matriculados	13	13	9	9
Tasas acumuladas ..	0%	0%	11%	22%

Tasa de suspensos < 50%

	521A				521B			
	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3	Δ	Tr. 1	Tr. 2	Tr. 3	Δ
FPRO	52,90	52,90		0,00	61,50	28,60		-32,90
RELO	40,90	27,30		-13,60	50,00	50,00		0,00
S.IN	4,80	57,10		52,30	69,20	40,00		-29,20
FOL	44,40	27,80		-16,60	30,00	20,00		-10,00
Medias	35,75	41,28		5,53	52,68	34,65		-18,03
Máximo	69,20							
Mínimo	4,80							

	522A			522B		
	Tr. 1	Tr. 2	Δ	Tr. 1	Tr. 2	Δ
DFSI	15,40	7,70	-7,70	33,30	16,70	-16,60
IAIG	16,70	8,30	-8,40	14,10	0,00	-14,10
SGBD	0,00	7,70	7,70	12,50	0,00	-12,50
SGBD1				37,50	0,00	-37,50
Medias	10,70	7,90	-2,80	24,35	4,18	-20,18
Máximo	37,50					
Mínimo	0,00					

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

RESULTADOS DEL CURSO 2005/06

Obj. 1: Disminuir la tasa máxima de abandonos en un 5%. No conseguido.

Obj. 2: Mejorar la satisfacción de los clientes de forma que la media global de satisfacción (MG) sea igual o superior a 3 e incrementar su participación duplicando el nº de sujerencias..

El Nº Sugerencias ha pasado de 1 a 24. La media global (MG) del nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa es de 4,13

Resultados parciales: Alumnos fin de curso: 4,24. Alumnos fin de ciclo: 3,99. Empresas: 4,36. Personal del Centro: 3,96

Obj. 3: Disminuir el desperdicio en el proceso enseñanza - aprendizaje hasta que el índice global de eficiencia del curso (IEC) sea superior o igual a 70 y que la media global (MG) de satisfacción de los alumnos sea igual o superior a 3 siempre que la variacón del IEG sea aceptable.

Media del IEC: 83,11. MG de satisfacción de los alumnos en el proceso e/a: 4,24
Desviación entre la media del IEC y la MG: 1,8% a favor de MG.

Obj. 3: Mejorar el Índice de Eficiencia de los Grupos hasta que el valor mínimo sea igual o superior a 30 y que la variación menor del IEG sea aceptable.

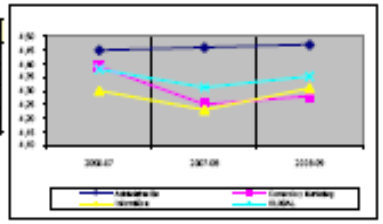
IEG mínimo: 37,26. IEG medio: 69,19. Variación media: 5,05. 1% Variación < -10

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

COMPARATIVA DE RESULTADOS GLOBALES DE TRES CURSOS

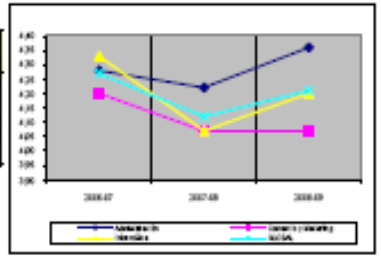
SATISFACCIÓN DE ALUMNOS FIN DE CURSO. Sobre 5:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	4,46	4,48	4,47
Comercio y Marketing	4,39	4,25	4,28
Informática	4,30	4,23	4,31
GLOBAL	4,38	4,31	4,35



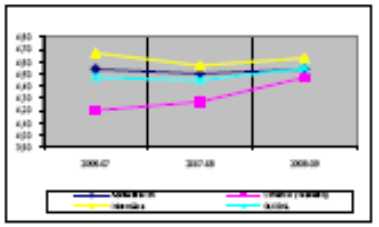
SATISFACCIÓN DE ALUMNOS FIN DE CICLO. Sobre 5:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	4,28	4,22	4,35
Comercio y Marketing	4,20	4,07	4,07
Informática	4,33	4,07	4,20
GLOBAL	4,27	4,12	4,21



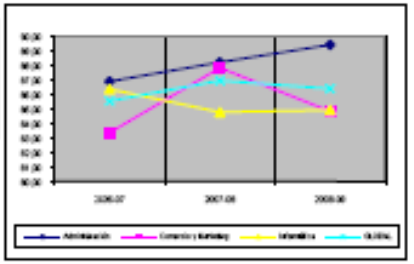
SATISFACCIÓN DE EMPRESAS POR FCT. Sobre 5:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	4,54	4,50	4,54
Comercio y Marketing	4,20	4,27	4,47
Informática	4,67	4,57	4,63
GLOBAL	4,47	4,45	4,55



INDICE DE EFICIENCIA DEL CURSO (IEC). Sobre 100:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	86,91	88,25	89,47
Comercio y Marketing	83,38	87,87	84,84
Informática	86,39	84,79	84,95
GLOBAL	85,56	86,97	88,42

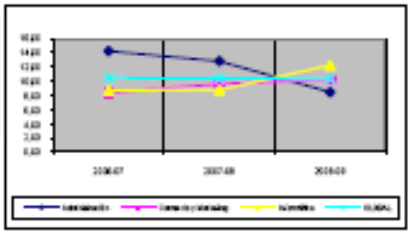


PORCENTAJE DE ABANDONOS:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	17,15	16,92	15,75
Comercio y Marketing	26,07	18,15	19,38
Informática	33,18	20,90	23,18
GLOBAL	25,47	18,88	19,42

PORCENTAJE DE SUSPENSOS:

FAMILIA	2006-07	2007-08	2008-09
Administración	14,24	12,82	8,48
Comercio y Marketing	8,37	9,82	10,22
Informática	8,70	8,75	12,24
GLOBAL	10,44	10,40	10,31



III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

BENEFICIOS CONTRASTADOS DEL SGC

1. Implicación y participación de toda la comunidad educativa en el SGC.
2. Mejor organización de los recursos disponibles tanto humanos como materiales.
3. Mejor organización de la información y facilidad de acceso.
4. Mayor eficiencia de la actividad docente:
   - Planificación y desarrollo de la actividad educativa.
   - Acogida de los profesores nuevos.
   - Menos pérdidas de horas de clase.
   - Más diligencia en la corrección de las actividades de aprendizaje.
   - Mayor uniformidad en las pruebas específicas de evaluación.
   - El seguimiento de indicadores activa mecanismos de mejora del proceso e/a.
   - Mejora en los resultados académicos del alumnado.
5. Normalización de la participación individualizada de todos los miembros de la comunidad educativa a través del procedimiento de sugerencias.
6. Mayor implicación de los alumnos a través de la junta de delegados y de otras actividades en la vida del centro.
7. Traslado de hábitos de calidad por parte de los alumnos a las empresas.
8. Mejora de la imagen de centro en el entorno socio-laboral.
9. Mayor participación en los proyectos que enriquecen la vida del centro.
10. Mayor implicación de los padres de los alumnos de grado medio y PCPI.
11. Mejor respuesta de los proveedores.

INCONVIENIENTES

1. Mayor burocracia.
2. Cierta dificultad en el entendimiento de los índices.
3. Mayor número de reuniones de los profesores que forman el Comité de Calidad.

III EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

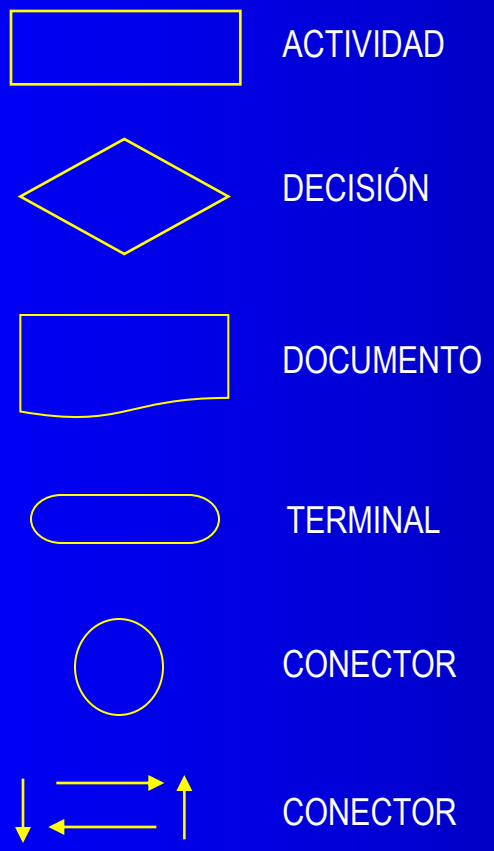
REFLEXIÓN FINAL

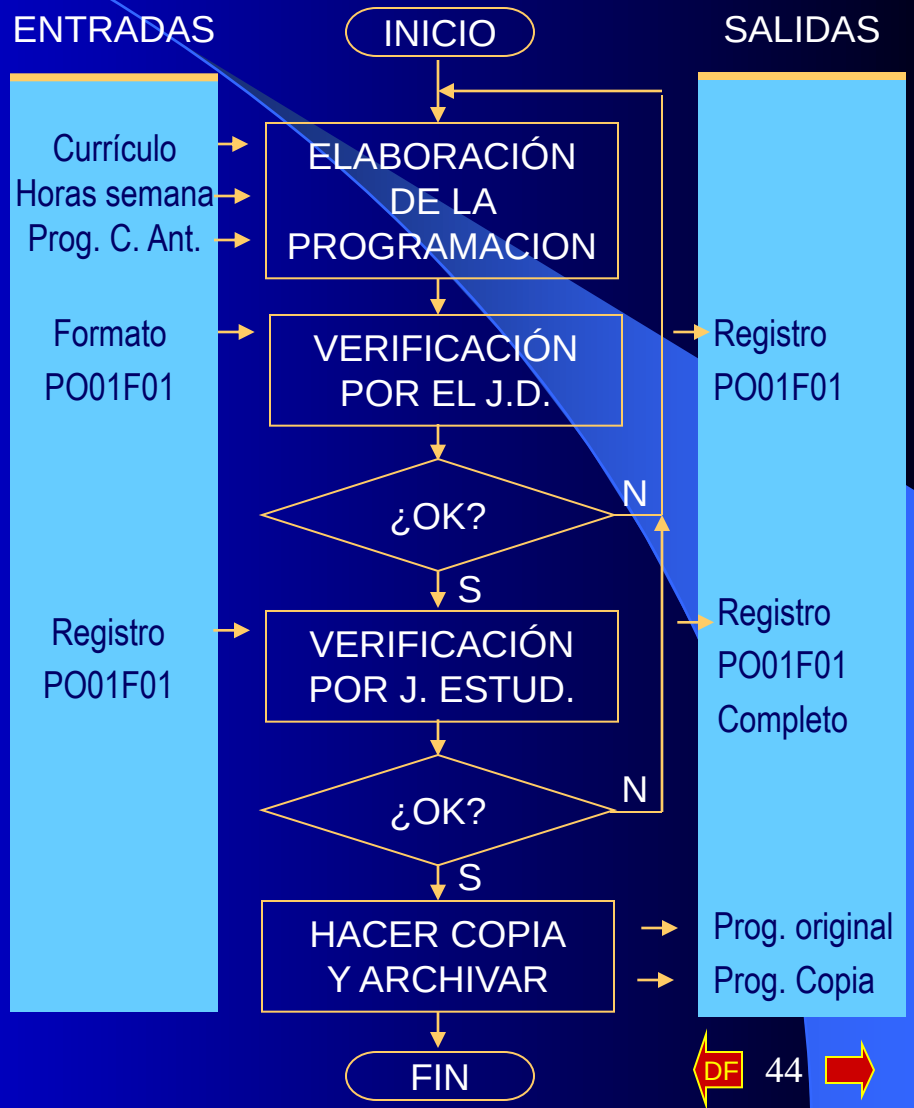
- El Sistema de Gestión de la Calidad representa, básicamente, "oportunidad de mejora en el desempeño".
- La calidad está basada en la participación y en la confianza en las personas.
- La participación debe fomentarse a través del conocimiento, tanto explícito como tácito.
- La sensibilización debe comenzar por reflexionar sobre los derechos y deberes de los alumnos y demás miembros de la comunidad educativa.
- La evaluación debe ser autogestionada por sus agentes, sin que esto invalide evaluaciones externas o de contraste.
- El liderazgo en todos los niveles es elemento esencial en este proceso.
- La Administración debería estar integrada en el Sistema en su doble condición de cliente y proveedor.

IV HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

IV
Diag. de flujo
Ficha proceso
Diag. afinidad
Causa Efecto
Pareto

DIAGRAMAS DE FUJO





IV HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

FICHAS DE PROCESO

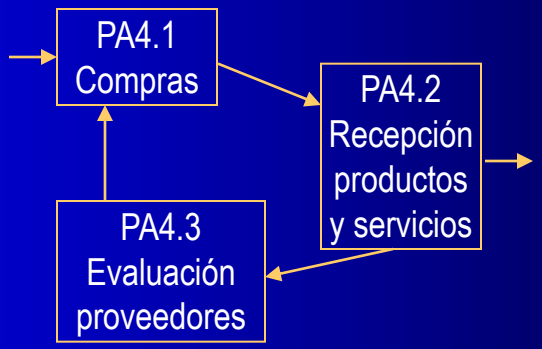
PROCESO: COMPRAS Y PROVEEDORES
CLIENTES DIRECTOS: El Centro
CLIENTES INDIRECTOS: Alumnos, padres y madres, empresas y Administración
PROVEEDORES: Empresas de servicios, suministradores de material escolar y recursos educativos y Administración.
MISIÓN: Detectar y cubrir las necesidades de los recursos materiales y servicios necesarios para el correcto desempeño de los procesos del Centro, por los proveedores más eficientes.
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD: 1er Nivel El Director 2º Nivel El Secretario.
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

INICIO: Detección de la necesidad.

ENTRADAS:

- Necesidades de consumibles, recursos educativos, infraestructuras y su mantenimiento.

DESARROLLO DEL PROCESO



FIN: Recepción de los productos y servicios.

RESULTADOS:

- Productos y servicios suministrados.

INDICADORES:

- Ver cuadro de indicadores.

IV

Diag. de flujo

Ficha proceso

Diag. afinidad

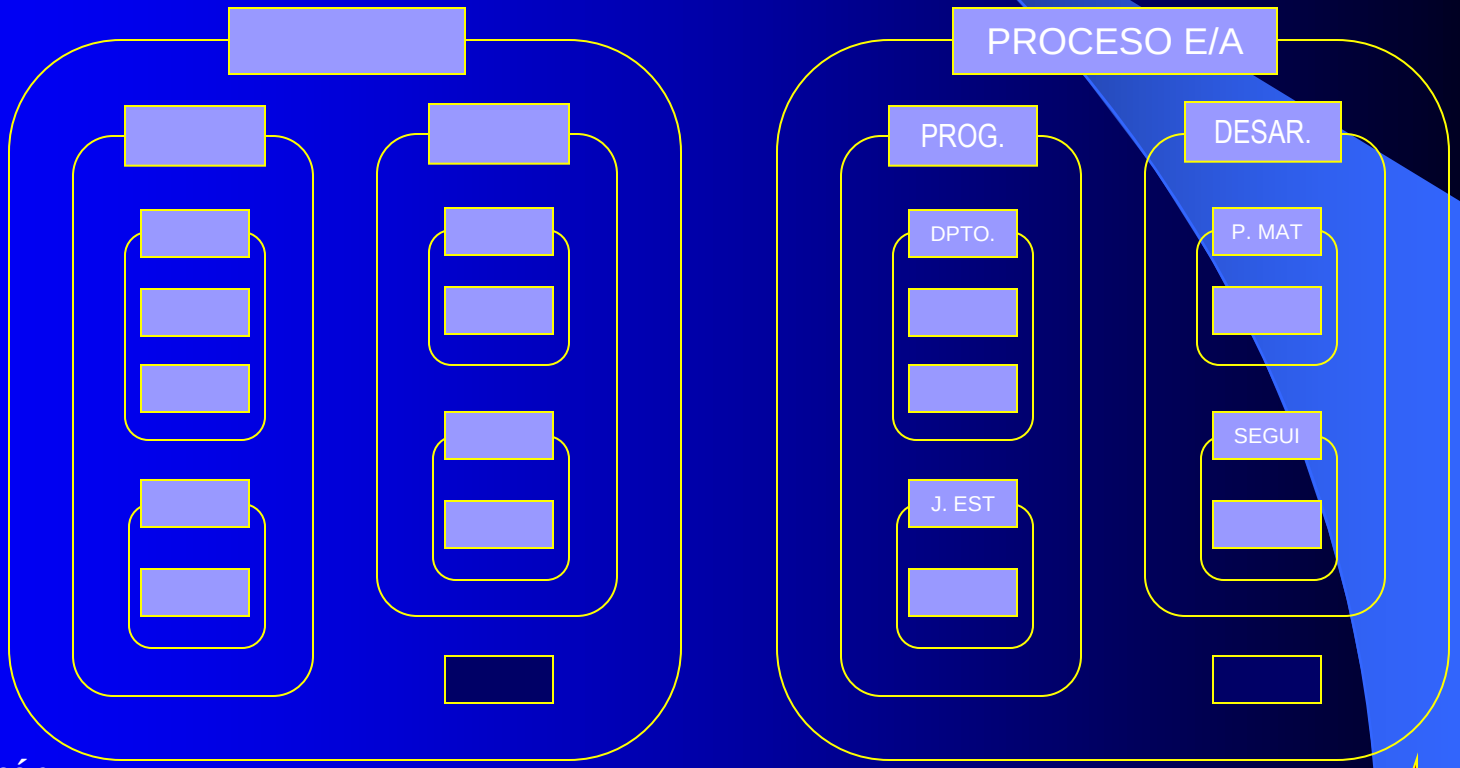
Causa Efecto

Pareto

PROCESO CREATIVO

DIAGRAMAS DE AFINIDAD

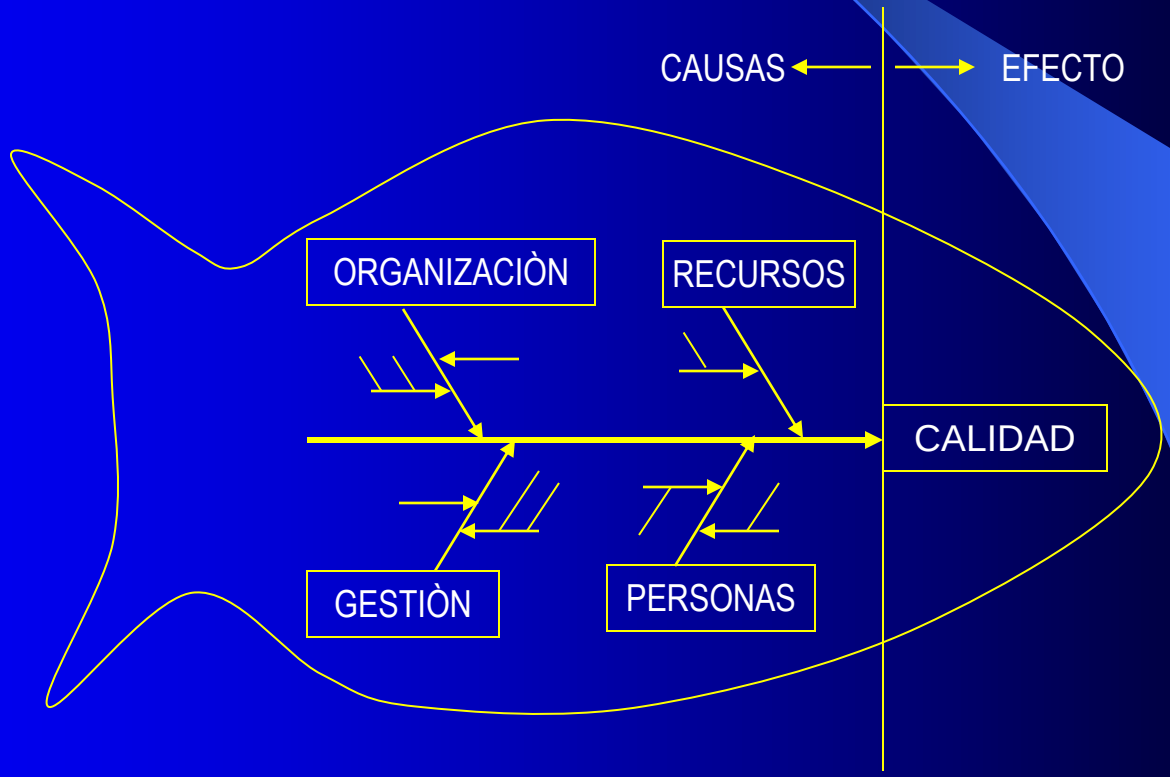
Se utilizan para categorizar y organizar las informaciones (hechos, ideas, experiencias, etc.) en base a la afinidad entre ellas. Resulta de aplicar la lógica al proceso creativo.



PROCESO CREATIVO

DIAGRAMAS DE CAUSA – EFECTO (o de Espina de Pescado)

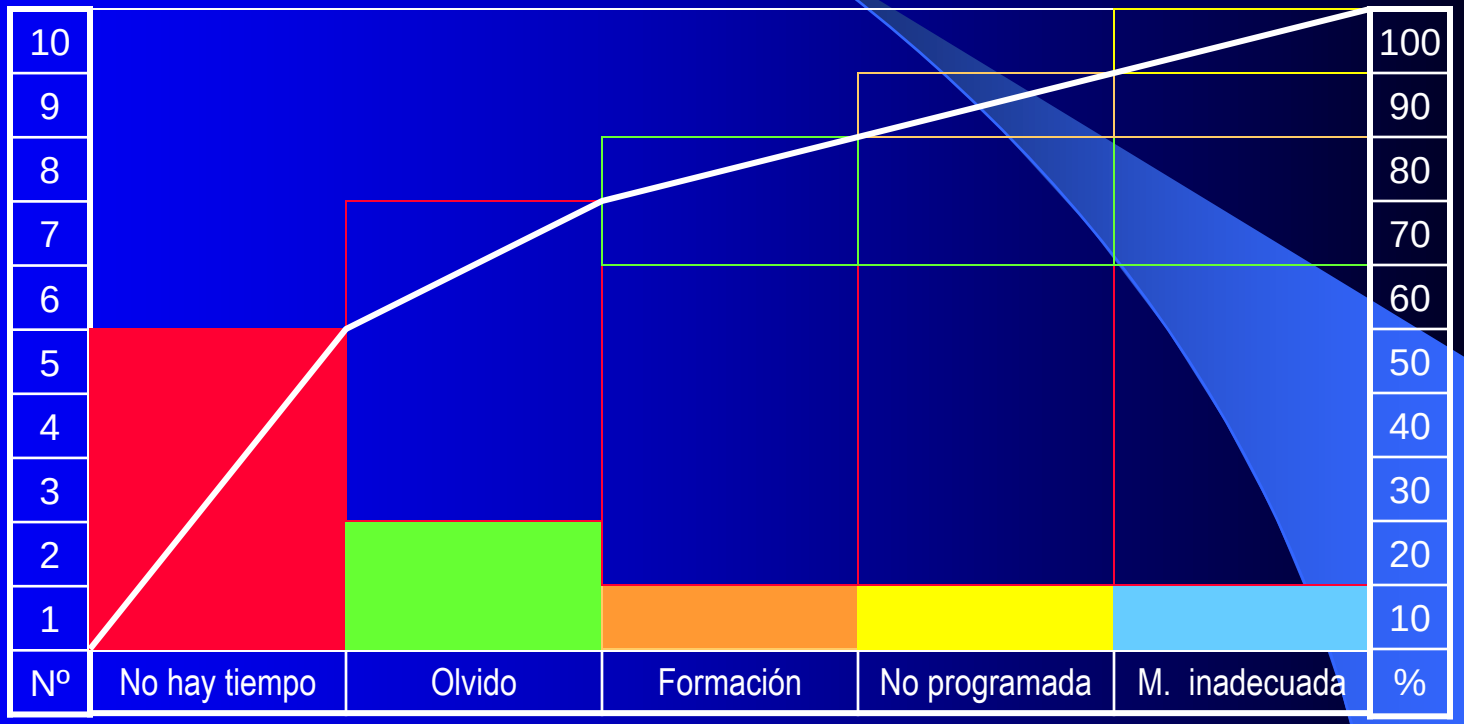
Permite representar ordenadamente las causas que original el efecto considerado.



IV HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

DIAGRAMA DE PARETO (o Diagrama 80/20)

Permite ver que el 20 por ciento de las causas provoca el 80 % del efecto.



Sobre 10 prof.	Formación	Olvido	No hay tiempo	No programada	Materia inadecuada
Nº de profesores	1	2	5	1	1
%	10	20	50	10	10

LA CALIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Kaoru ISHIKAWA:

"Si las personas no están felices en la empresa, ésta no merece existir"

Kiyoshi SUZAKI:

"El mayor desperdicio es no aprovechar el talento y la creatividad de las personas"

Michel Eyquem de MONTAIGNE:

"Un alumno no es una botella que necesita llenarse, sino un fuego que debe ser encendido"

Fin de la presentación

I.S.O.