



## Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació i Universitat  
Direcció General de Planificació,  
Ordenació i Centres

PROGRAMA DE GESTIÓ DE QUALITAT I MILLORA CONTÍNUA

# PROGRAMA D'IMPLANTACIÓ DE SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT ALS CENTRES EDUCATIUS



## ÍNDEX

<b>1. Què és la gestió de qualitat?</b> .....	2
<b>2. Un poc d'història</b> .....	2
<b>3. Objectius del Programa</b> .....	2
<b>4. Com afecta el programa als centres participants?</b> .....	2
4.1. Pel que fa al funcionament i organització del centre .....	2
4.2. Pel que fa als recursos humans del centre .....	3
4.3. Pel que fa a la formació .....	4
4.4. Compromisos dels centres participants .....	4
<b>5. Les auditories del SGQ</b> .....	5
5.1. Auditories internes .....	5
<b>6. Estructura externa de suport al Programa</b> .....	5
<b>7. Contacte</b> .....	5

## 1. Què és la gestió de qualitat?

L'objectiu clau de la gestió de qualitat als centres docents és **aconseguir la millora del procés d'ensenyament-aprenentatge i dels resultats educatius de l'alumnat**.

La implantació d'un sistema de gestió de qualitat (SGQ) permet als centres regular el seu funcionament amb la finalitat de satisfer les necessitats i expectatives de tota la comunitat educativa (professorat, alumnat, personal d'administració i serveis, famílies, empreses i administracions), i **millorar contínuament la qualitat del servei que presten**.



És a dir, el sistema de gestió de qualitat es basa en la planificació estratègica, el desenvolupament d'activitats (per assolir els objectius establerts) i la posterior avaluació (per a detectar possibles àrees de millora pel curs vinent).

L'enfocament es realitza des de l'òptica denominada **gestió per processos** i té com a referència la norma ISO 9001 i altres models de gestió reconeguts en l'àmbit europeu.

En definitiva, la gestió de qualitat és una forma de treballar que pretén assegurar l'**eficàcia** i l'**eficiència** del servei.

## 2. Un poc d'història

El Programa es va iniciar a l'any acadèmic 2001-02, curs en què es va constituir la primera xarxa de centres. Els centres que participen al programa s'agrupen en **xarxes de treball** segons el curs acadèmic d'incorporació. Any rere any, s'incorporen més centres i es creen noves xarxes.

Els centres que formen part d'una mateixa xarxa participen, al llarg de cada curs acadèmic, en diverses **sessions de treball** en les quals, mitjançant l'aplicació de metodologies d'aprenentatge entre iguals, treball cooperatiu i intercanvi d'experiències, es treballen els continguts i les eines del sistema de gestió.

Actualment hi participen **61 centres educatius** de les quatre illes (de primària, secundària i formació professional) agrupats en **15 xarxes**. **40 centres del Programa estan certificats en ISO 9001**. Al següent enllaç podeu consultar [les xarxes i els centres](#) que hi ha actualment al Programa.

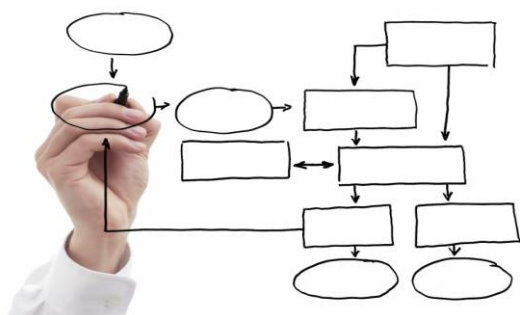
## 3. Objectius del Programa

La finalitat del Programa és impulsar la cultura de la millora contínua en els centres educatius i ajudar a definir, implantar i avaluar un model de gestió que cerqui la qualitat global, per aconseguir els objectius següents:

- Orientar, de manera permanent, el funcionament del centre cap a la millora contínua de la qualitat dels ensenyaments que s'hi imparteixen.**
- Satisfer les necessitats i les expectatives de les persones que reben o utilitzen, directa o indirectament, els serveis del centre: alumnat, famílies, empreses, centres superiors, entorn social i altres.**
- Aconseguir la satisfacció de l'equip humà que hi treballa.**
- Aconseguir els objectius fixats per a l'obtenció de l'excel·lència en els resultats en el centre.**

## 4. Com afecta el programa als centres participants?

### 4.1. Pel que fa al funcionament i organització del centre



Els centres estructuraren el funcionament i la organització del centre en **processos**. De cada un d'aquests processos, se n'elabora un manual amb un diagrama de flux, una descripció detallada del procés, un quadre de característiques de qualitat, un pla de control i tota la documentació necessària per al seu desenvolupament. Al següent enllaç podeu consultar el [catàleg de processos](#) vigent.

A la vegada, els processos s'agrupen, segons temàtica, en els **macroprocessos** del quadre:

### MACROPROCESSOS

- Oferta educativa, matriculació i horaris
- Ensenyament/aprenentatge
- Mesura, anàlisi i millora
- Gestió documental
- Estratègia i planificació anual
- Gestió de persones
- Gestió de recursos, compres i proveïdors
- Prestació de serveis

El **macroprocés clau** és el **d'ensenyament-aprenentatge**, aquest es divideix en els processos:

### MACROPROCÉS ENSENYAMENT-APRENTATGE

- Acollida
  - Programació
  - Activitats d'aula
  - Avaluació
  - Tutoria i orientació
  - Formació en centres de treball (FCT)\*
- \* en cas d'impartir cicles formatius

## 4.2. Pel que fa als recursos humans del centre

Els centres que participen al Programa disposen a l'organigrama del centre d'un professor/a que, amb el nom de **coordinador/a de qualitat (CQ)**, coordina el projecte en col·laboració directa amb l'equip directiu del centre.

Els centres han de constituir l'**equip de millora** (que pot ser la comissió de coordinació pedagògica) que s'encarregarà de concretar i dissenyar la implementació dels processos. Aquest està format pel director/a, el CQ, i 6 o 7 professors.

### Funcions i responsabilitats

**Equip directiu:** ha de **liderar el Projecte** i prendre les mesures necessàries per dur-lo a terme amb garanties d'èxit.



**Director/a:** ha d'establir les **línies bàsiques** del Projecte, **seleccionar el/la CQ**, informar al claustre, etc. És important que el **Projecte** estigui inclòs al Projecte de direcció.



**Coordinador/a de qualitat:** docent encarregat de coordinar la implementació dels processos a la realitat particular del centre. A més, **assessora l'equip directiu** i la resta de la comunitat en la matèria. Es recomana que assisteixi a les reunions de l'equip directiu. El coordinador de qualitat té una **assignació d'hores lectives** establertes a les *Instruccions d'inici de curs*.



### Les funcions del coordinador de qualitat són:

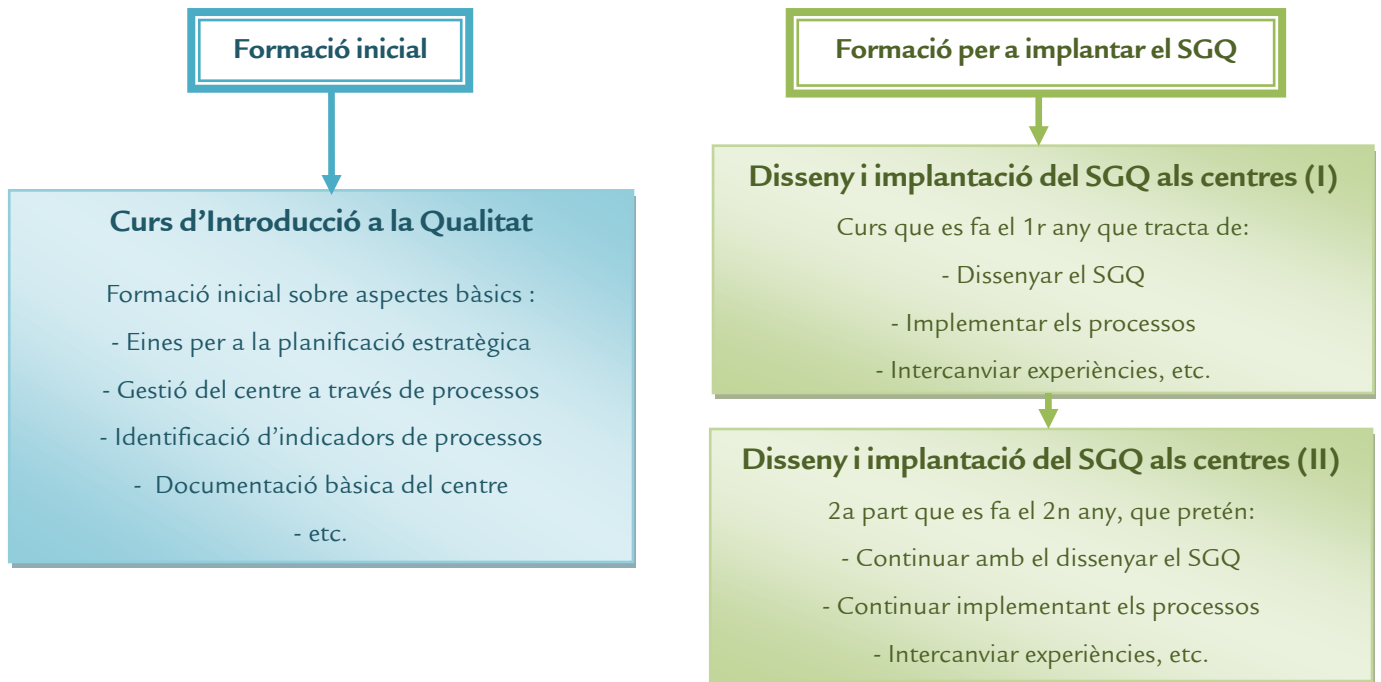
- Coordinar i concretar l'aplicació del Projecte al centre.
- Dinamitzar l'equip de millora. Així com preparar-ne i coordinar-ne les reunions.
- Organitzar i revisar tota la documentació relacionada directament amb el Projecte.
- Assessorar al professorat sobre diferents aspectes de la qualitat inherents al Projecte.
- Col·laborar i ajudar en la implementació dels processos al centre.
- Intercanviar informació i experiències amb coordinadors d'altres centres
- Elaborar una memòria, a final de curs, en relació al Projecte per a la Conselleria.

**Equip de millora:** Constituint pel director/a, coordinador/a de qualitat i 6/7 docents. La seva tasca primordial és **dissenyar i implantar els processos**. Es recomana que sigui representatiu del centre amb membres de diferents cicles, departaments, etc. En cas que es consideri, l'equip de millora pot ser la Comissió de Coordinació Pedagògica.



### 4.3. Pel que fa a la formació

Els centres que participen al Programa realitzen diverses activitats formatives. Els dos primers anys participen a cursos per a dissenyar i implantar el SGQ. A més, el Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua organitza i ofereix altres activitats formatives.



**Metodologia:** La metodologia emprada a les activitats formatives es basa en l'aprenentatge entre iguals i treball cooperatiu mitjançant la creació de xarxes de treball. A les sessions de treball es facilita la interacció, la posada en comú i l'intercanvi d'experiències entre tots els participants i els formadors, aspecte molt important per a la millora.



### 4.4. Compromisos dels centres participants

Els centres participants en el Programa assumeixen els compromisos següents:

#### Compromisos dels centres que participen en el Programa

- Implementar progressivament el sistema de gestió basat en la norma ISO 9001.
- Assumir que el lideratge i la implementació del SGQ corresponen a l'equip directiu i al CQ.
- Constituir un equip de millora per al disseny, implantació i desenvolupament del projecte.
- Aprofundir en els principis de la qualitat i desenvolupar noves eines metodològiques que incorporin procediments de millora i innovació en educació
- Prioritzar l'aplicació dels quatre pilars fonamentals del sistema (la planificació, l'execució, l'avaluació i la millora contínua) al foment del disseny i la implantació de bones pràctiques pedagògiques en el procés d'ensenyament aprenentatge.
- Participar en les activitats i sessions de treball i col·laborar amb els altres centres que pertanyen al Programa.

## 5. Les auditories del SGQ

Un altre aspecte a destacar del Programa és la realització d'auditories. Aquestes poden ser internes o externes.

### 5.1. Auditories internes

Les auditories internes, les quals poden ser parcials o totals, representen una eina important de millora per a tots els centres.

#### Els objectius d'aquestes auditories són:

- Avaluar el compliment de la Norma ISO 9001
- Avaluar el nivell d'implantació dels procediments establerts
- Detectar possibles àrees de millora, molt especialment als processos que repercuteixen en la qualitat de l'ensenyament
- Facilitar l'intercanvi d'experiències entre centres.



Aquestes auditories es realitzen periòdicament per professorat amb formació d'auditories. De la seva coordinació (organització, convocatòria, etc.) se n'encarrega el Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua.

## 6. Estructura externa de suport al Programa

El **Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua** s'encarrega de la coordinació general del Programa. Entre d'altres aspectes, planifica les sessions de les diferents xarxes, organitza les auditories internes i externes, els cursos de formació i el seguiment de les intervencions als centres per part de l'assessoria de qualitat, etc.

El Programa disposa d'un **equip assessor de qualitat** amb experiència en sistemes de gestió. Entre d'altres, s'encarreguen, sota la coordinació del responsable del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua, de:



#### Responsabilitats de l'equip d'assessors:

- La formació dels centres a partir dels cursos específics o a les sessions de treball de les xarxes.
- L'assessorament de manera directa i presencial als centres participants, així com a distància.
- La realització d'auditories internes com auditors caps.

Les visites dels assessors de qualitat als centres serviran tant per a revisar els processos, la documentació associada i d'altres treballs realitzats pel centre com per resoldre incidències o planificar actuacions.

## 7. Contacte

**Programa de Gestió de Qualitat  
i Millora Contínua**  
**Conselleria d'Educació i Universitat**  
Carrer d'Alfons el Magnànim, 29, 4t pis  
CP: 07004 – Palma

**Correu electrònic:**  
[qualitat@dgplacen.caib.es](mailto:qualitat@dgplacen.caib.es)  
**Telèfon: 971 17 77 52**  
**Web:** [Servei de Gestió de Qualitat i Millora Contínua](#)