

. PROGRAMA DE CALIDAD EN EL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO

1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DEL CENTRO EN MATERIA DE CALIDAD

En el IES Mare Nostrum venimos trabajando desde hace años con proyectos concretos. Consideramos que es la mejor solución para alcanzar nuestro objetivo principal: impartir una enseñanza de calidad.

Nuestro centro ha apostado desde hace años decididamente por la calidad. En nuestra Política de Calidad manifestamos el compromiso por ofrecer una docencia de altura, con valores añadidos que permita al alumnado, tras recibir una formación que se corresponde con las necesidades sociales y del mundo empresarial, alcanzar los objetivos marcados.

El impulso hacia la calidad es liderado por los órganos de gobierno del mismo, desde el equipo directivo hasta el conjunto del personal docente y personal de administración y servicios, apoyándose decididamente en los Jefes de Departamento y Familia Profesional con la colaboración de la Asociación de Madres y Padres y la de Alumnos.

Este compromiso no es meramente una declaración de intenciones, sino que es un reflejo de datos objetivos y acciones concretas. La Política de Calidad busca acomodarse a los principios de Calidad Total y responder así a ese objetivo. El compromiso por la calidad supone en esencia incorporar una estrategia de acción que invite a participar a todos los miembros de la comunidad educativa y que abarque todos los procesos y actividades, con el compromiso de servicio público y con el propósito de satisfacer las demandas que al Instituto le demanda la sociedad.

El IES Mare Nostrum basa su sistema de calidad en el principio de mejora continua y tiene básicamente dos modelos de referencia: El Modelo EFQM de excelencia y las recomendaciones sobre los sistemas de Certificación basados en la Norma ISO 9001:2008 que son un paso decisivo hacia la Calidad Total.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



3. POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo del IES MARE NOSTRUM es lograr la satisfacción de sus alumnos, por medio de la excelencia en sus servicios docentes.

Este objetivo se desarrolla mediante el trabajo en equipo de todos los integrantes de la organización, buscando la motivación, la plena integración y la satisfacción de todos los docentes, con el apoyo de la formación continua.

Una de las principales metas de nuestra institución educativa es el desarrollo de las competencias y capacitaciones de nuestros alumnos dentro de la formación profesional específica mediante la implantación de un sistema de gestión de la formación en centros de trabajo y de gestión de la bolsa de trabajo, acorde con las necesidades y expectativas de nuestro alumnado, con los requerimientos del mercado laboral y con el compromiso de cumplimiento de los requisitos legales que son de aplicación, persiguiendo la mejora continua en la formación e inserción profesional de los alumnos.

En estas premisas están implicados todos los profesores, que a través de un trato común cordial y respetuoso, trabajarán por la excelencia en todas las actividades que sea preciso realizar.

El IES MARE NOSTRUM apuesta por la mejora continua, única vía para ser competitivos y mantener nuestra posición de liderazgo. Nuestra política de calidad se revisará de forma metódica y periódica para su adecuación y se desarrollará a través de los objetivos de calidad reflejados en el Manual de Calidad y en la documentación que lo desarrolla.

La dirección de este centro se compromete a la difusión de esta política de calidad entre todos los implicados en el sistema educativo a fin de que sea conocida y entendida para lograr la implicación de todos en su cumplimiento.

4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

El IES Mare Nostrum es una institución pública cuya misión es proporcionar a sus estudiantes una educación integral y personalizada, con espíritu dinámico e innovador, flexible a los cambios sociales, que sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y sirva de referente a su entorno social y profesional.

Visión

La vocación del IES Mare Nostrum es la de ser un centro de formación de referencia para los estudiantes, las familias y las empresas de Alicante, manteniendo una imagen cuidada y de prestigio que promueva el desarrollo de actividades y programas de mejora en relación con otras instituciones.

El IES Mare Nostrum quiere distinguirse por ser:

- Un centro con un ambiente agradable de trabajo en el que se sientan a gusto todos los miembros de la comunidad educativa y que fomente la existencia de un clima positivo de convivencia, que permita el desarrollo personal, educativo y profesional.

- Un centro en el que confíen las familias y en el que las buenas prácticas sean incuestionables.
- Un centro en el que se conciba la formación como un proceso permanente que se desarrolla durante toda la vida, en continua adaptación a los cambios sociales y al entorno profesional.
- Un centro que busca la excelencia educativa a través de la mejora continua, fomentando la participación activa de toda la comunidad educativa para proporcionar una formación plena que permita el desarrollo integral de nuestros estudiantes en todos los ámbitos de la vida: personal, familiar, social y profesional.
- Un centro que concibe la educación como el pilar básico que favorece la promoción social de las personas, la progresiva erradicación de las desigualdades sociales y la consecución de una sociedad más justa.
- Un centro que apuesta por el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento a través de la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los métodos de enseñanza y aprendizaje más innovadores.

Valores

- **RESPETO** entre todos los miembros de la comunidad educativa, aceptando el pluralismo de ideas e impulsando el diálogo, la mediación y la negociación como forma más adecuada de resolver los conflictos.

- **SOLIDARIDAD** reconociendo la diversidad como elemento positivo de integración y enriquecimiento de la sociedad, fomentando la tolerancia y el compromiso social.
- **PARTICIPACIÓN** de todos los miembros de la comunidad educativa en la consecución de la visión propuesta, potenciando el trabajo en equipo.
- **RESPONSABILIDAD** promoviendo y valorando el espíritu de trabajo y el esfuerzo personal
- **SALUD** a través de la adquisición de hábitos saludables para la vida cotidiana, concienciándonos de la responsabilidad individual y social en el mantenimiento de un entorno adecuado.
- **CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL** utilizando los recursos de modo eficiente y sostenible e interpretando de una forma crítica las acciones sobre el medio ambiente para ejercer responsablemente nuestro papel como ciudadanos.
- **CREATIVIDAD** impulsando la adopción de metodologías de trabajo basadas en la cultura de la evidencia, la gestión a partir de datos, el análisis crítico, el trabajo en equipo y el carácter emprendedor.
- **IGUALDAD** efectiva de oportunidades impulsando el trato igualitario y rechazando cualquier comportamiento discriminatorio

- **COMUNICACIÓN** facilitando el uso de las vías de interacción internas y externas e impulsando las habilidades comunicativas en las lenguas propias y en otras lenguas extranjeras como instrumento indispensable en la promoción personal.

5. MODELO EFQM

5.1. PLAN DE TRABAJO EN EFQM

El centro tiene implantado los siguientes procesos:

- Programaciones
- Gestión de aulas informáticas
- Encuestas de satisfacción/motivación a alumnado, familias, personal
- Encuestas de valoración del profesorado
- Actividades extraescolares y complementarias
- Guardias y atención a la biblioteca

El plan de trabajo en cada curso escolar o el plan anual consisten en la realización de las siguientes tareas:

- Elaboración del plan anual de calidad
- Realización de las actividades, mencionadas en el apartado anterior, para conseguir esos objetivos
- Elaboración de nuevos procesos, priorización de procesos, manual de procedimientos, indicadores y registros asociados para su difusión e implantación por el comité de calidad.
- Recogida de indicadores y análisis de los mismos
- Recogida y tratamiento de las no conformidades
- Propuestas de mejora continua

- Auditorias
- Autoevaluaciones

Siguiendo esta metodología las líneas futuras de desarrollo son las que se pueden observar en el siguiente apartado de mapa de procesos.

5.1 Objetivos EFQM

Los objetivos que planificamos anualmente son los siguientes:

Objetivo 1: Mejorar la satisfacción y motivación de nuestros clientes, incrementando los resultados a través de la Excelencia de los servicios ofertados

Objetivo 2: Desarrollar una metodología para la gestión de los Recursos Humanos que eleve la satisfacción, motivación laboral y facilite el desarrollo del plan de Calidad

Objetivo 3: Establecer mejoras para una gestión participativa orientada a procesos.

Objetivo 4: Difundir y publicar en la ventanilla única (<http://www.iesmarenostrum.edu.gva.es/moodle>) a la comunidad educativa los registros elaborados de los procesos, los conceptos, el vocabulario específico y el póster sobre la implantación de un sistema de gestión de calidad

Objetivo 5: Mejorar y poner en marcha la comunicación interna y externa a través de un sistema de administración electrónica

Objetivo 6: Mejorar la acción docente y el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante la aplicación de nuevas tecnologías

5.2 Actividades EFQM

Objetivo 1

Actividad A11: *Valoración de encuestas de FCT (alumnado, tutores de FCT e instructores)*

Actividad A12: *Elaboración y valoración de encuestas del Alumnado, Familias, Profesorado y PAS.*

Objetivo 2

Actividad A21: *Plan de Formación Anual*

Actividad A22: *Elaborar registros de recogida de cursos externos de formación del profesorado por departamentos para incluirlos en el proceso Programación.*

Actividad A23: *Elaboración y valoración de encuestas del Personal del Centro.*

Objetivo 3

Actividad A31: *Planificación de objetivos y/o proyectos de mejora según el modelo EFQM por el comité de calidad basados en procesos siguiendo el mapa de procesos*

Actividad A32: *Auditoria interna y externa en UNE-EN-ISO 9001:2008*

Actividad A33: *Revisión de los procesos de realización de la FCT y bolsa de trabajo.*

Objetivo 4

Actividad A41: *Elaboración de campañas, folletos, poster, publicaciones vía web sobre la nueva documentación elaborada*

Objetivo 5

Actividad A51: Ampliación y mantenimiento de los servicios on-line

Actividad A52: Mantenimiento de la plataforma Web de la ventanilla única, la cual incorpora todo el SGC

Actividad A53: Aplicación Informática para la confección de horarios

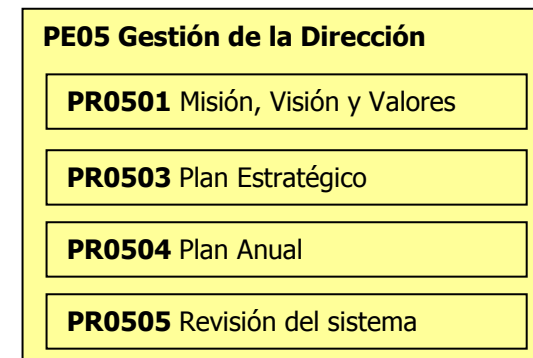
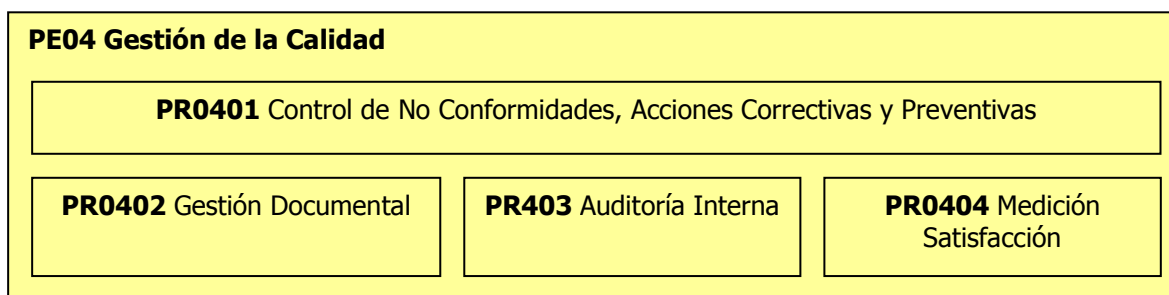
Actividad A54: Publicación y distribución del anuario

Objetivo 6

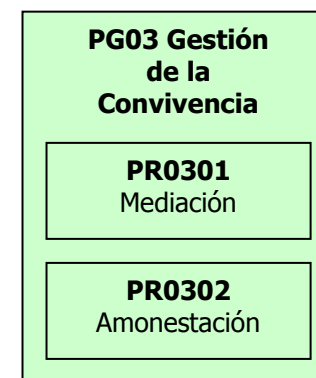
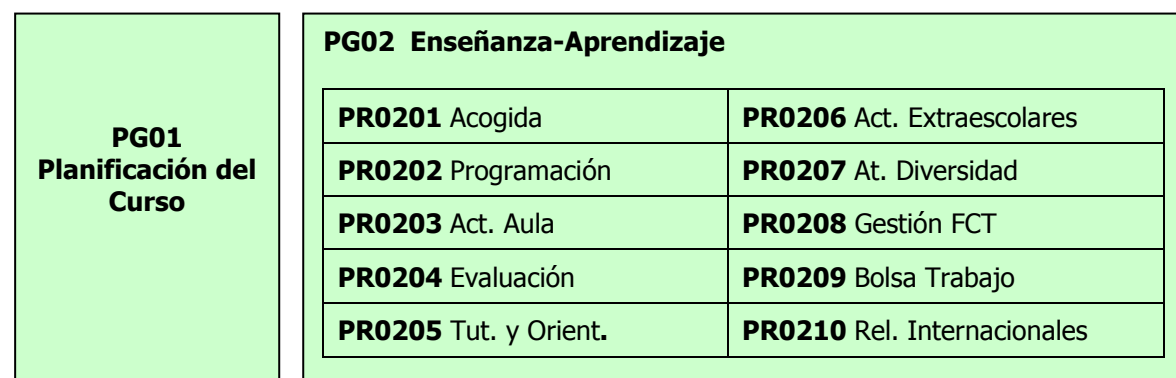
Actividad A61: Motivar, formar y fomentar el uso de la Pizarra Digital en el equipo docente dentro del proyecto “Aula Digital”

Actividad A62: Motivar y fomentar el uso de la plataforma iesmarenostrom.net (moodle) en el equipo docente

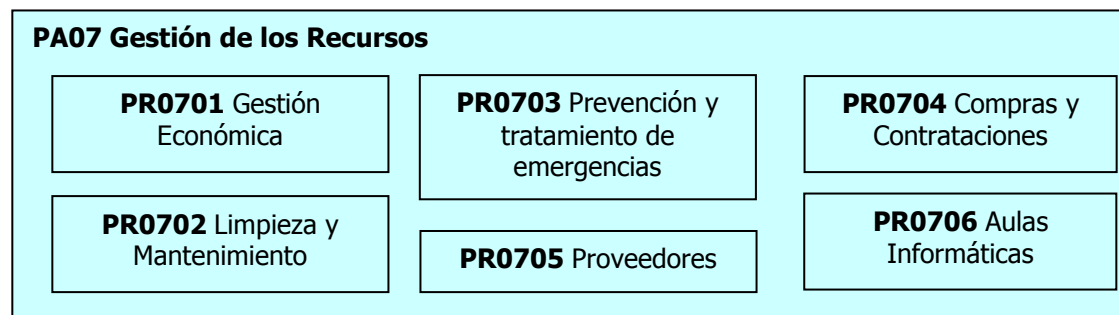
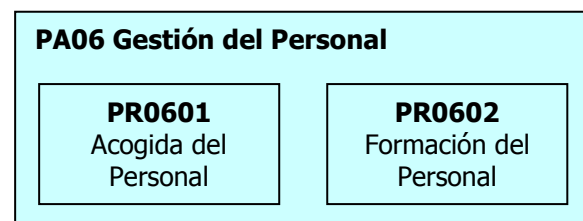
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS CLAVES



PROCESOS DE APOYO



6. MODELO ISO

La complejidad asociada a la gestión de un Centro Educativo de las características del IES Mare Nostrum, en que coexisten enseñanzas de diversa naturaleza, siempre ha supuesto un reto organizativo y acicate para la búsqueda de soluciones imaginativas a los problemas cotidianos. Ello, en parte, ha determinado una impronta de revisión y mejora continua de los servicios ofertados. Esa vocación de mejora se sustenta sobre dos pilares fundamentales: la integración social y profesional de nuestros alumnos y la búsqueda de la excelencia en la realización de los servicios educativos y formativos. Para ello se abordan un conjunto de procesos docentes capaces de atender a los requerimientos normativos, así como las necesidades y expectativas implícitas y explícitas de los clientes.

Dicha preocupación fue el inicio, durante el año 2001, de una serie de actuaciones encaminadas a analizar las mejores buenas prácticas educativas a nivel nacional, y a crear un equipo de trabajo sobre Calidad Educativa, integrado inicialmente por el IES Cotes Baixes, el IES Canastell, el IES Antonio José Cavanilles, el IES Batoi, el I.E.S. Leonardo Da Vinci y el IES Mare Nostrum. Dichas actuaciones fraguaron en la obtención de la certificación UNE-EN ISO 9001:2000 para la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en junio de 2004, uno de los ámbitos educativos de mayor trascendencia en relación a la integración profesional de los alumnos y de mayor complejidad en cuanto a su gestión.

Durante los últimos años se viene produciendo un asentamiento del SGC referido a la gestión de la FCT. Ello ha producido un impacto muy favorable en la satisfacción de los alumnos y las empresas colaboradoras, así como en el interés y la implicación del profesorado, y en general, de todo el personal del IES Mare Nostrum.

Han transcurrido ya nueve años desde la obtención de la Certificación de Empresa Registrada UNE-EN-ISO 9001. Un reflejo de ese asentamiento se produjo en julio de 2007 al obtener la renovación del Certificado de Registro de Empresa por un período adicional de tres años, lo que evidencia la conformidad del SGC implantado respecto de la Norma respecto de la gestión de la FCT de la totalidad de los Ciclos Formativos implantados en el IES Mare Nostrum. Del informe de auditoría externa, realizado por AENOR, se destaca la evolución positiva del IES Mare Nostrum hacia la mejora, la simplificación del sistema documental y el seguimiento de los indicadores. El SGC implantado ha demostrado ser una herramienta muy potente que ha permitido aumentar el control la gestión, adecuar las sistemáticas aplicadas en los diversos procesos con la finalidad de racionalizar la gestión del sistema, disminuir costes y aumentar su sostenibilidad.

Una vez conseguido este primer paso, se plantean nuevos retos. Lejos de quedar anclados en esta certificación, de gran trascendencia para nuestro centro, nuestros esfuerzos están actualmente encaminados al desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que abarque a la totalidad del centro, con un especial énfasis en la sistematización de los procesos y la búsqueda de la excelencia en la gestión educativa. Se pretende ir aumentando el alcance de la certificación, de manera que diversos procesos se vayan incorporando paulatinamente, al ritmo que el conjunto de la organización lo vaya permitiendo y así, conseguir que las sistemáticas de los diversos ámbitos de la gestión queden representadas en un SGC adecuado y eficiente.

Otro reto de mayor alcance y trascendencia que se viene planteando, también, en términos de planificación estratégica, es la implantación de un SGC para la totalidad del Centro Educativo a través del Modelo de Excelencia Europea (EFQM). De forma continuada, se vienen dando

pasos para ir introduciendo diversos elementos de los modelos de excelencia en las sistemáticas que aplicamos en el mayor número de vertientes de la gestión del IES Mare Nostrum.

Con la finalidad de abordar todas estas iniciativas con las mayores garantías, la Dirección del IES Mare Nostrum está determinada en asumir el liderazgo de las acciones encaminadas hacia impulsar su consecución. Para ello, se cuenta con un Director de Calidad, el trabajo del Comité de Calidad como órgano colegiado y vienen funcionando de forma continuada diversos equipos de trabajo y grupos de mejora para el análisis y la propuesta de soluciones sobre diversos aspectos de la gestión el Centro.

Bajo estas líneas maestras se seguirá trabajando con la finalidad última de conseguir implantar un sistema de gestión de la calidad adecuado y útil a las necesidades de IES Mare Nostrum que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, buscando el beneficio mutuo para todas las partes en el camino hacia la excelencia.

7.1. SITUACIÓN ACTUAL Y OBJETIVOS

A fecha de hoy, se puede concluir que el Sistema de Gestión de la Calidad para la Gestión de la FCT y la Bolsa de Trabajo se halla adecuadamente implantado. Las diversas revisiones de la documentación han tratado, por un lado, de recoger todas las recomendaciones de mejora y, por otro lado, tender a la simplificación y eficacia del sistema, lo que en ocasiones no ha sido siempre compatible. El uso de la plataforma Web www.iesmarenostrum.net/iso, que incluye un repositorio de soporte controlado de la documentación del SGC ha contribuido en gran manera a racionalizar su gestión y coste, hecho que prueba que se ha de apostar decididamente por la implantación de las nuevas tecnologías en la gestión de cualquier SGC.

Con esta perspectiva en mente, durante el curso 2009/2010 se tratará de continuar en la línea de simplificación de la documentación del sistema. Para ello se abordarán principalmente dos acciones. Por un lado se realizará un estudio detallado de la documentación actual tratando de encontrar posibles redundancias dentro de la misma. La eliminación de toda información que pueda ser redundante contribuirá a una gestión más eficaz. Por otro lado, se apostará decididamente por la utilización de las nuevas tecnologías para la gestión del SGC.

Esta apuesta implicará, en una primera fase, enfatizar el uso de la plataforma Web para la cumplimentación de cuestionarios de satisfacción o para la descarga informatizada de los Anexos IV. Complementariamente, se habilitará una dirección de correo electrónico (calidad@iesmarenostrum.com) para facilitar a nuestros clientes la presentación de quejas, incidencias y sugerencias.

Durante este curso se ha puesto énfasis en continuar alineando la planificación estratégica y los objetivos de la Calidad con la planificación a largo y medio plazo (planificación estratégica y táctica) del Centro, establecida en el proyecto educativo de centro. Se propone continuar avanzado en este sentido para los sucesivos cursos.

Durante los últimos años el SGC se ha asentado de manera definitiva. Se plantean, por tanto, nuevos retos. El reto de mayor alcance y trascendencia que se viene planteando en términos de planificación estratégica, es la implantación de un SGC para la totalidad del Centro.

La finalidad última de implantar un sistema de calidad adecuado a las necesidades y expectativas de todos los clientes de IES Mare Nostrum que permita aumentar su satisfacción y dirigido a la mejora continua de los procesos, se ha iniciado con la inclusión en la Revisión 7

de la gestión de la Bolsa de Trabajo. Se pretende ir ampliando paulatinamente el alcance para incluir los procesos reflejados en el Mapa de Procesos del IES Mare Nostrum, y en especial aquellos relativos a la enseñanza/aprendizaje. Para ello se partirá del trabajo realizado en los cursos anteriores por los grupos de trabajo del modelo EFQM de excelencia, con una doble finalidad: por una parte, adaptar el SGC actual al modelo EFQM y por otro lado, la ya mencionada ampliación del alcance.

Con esa finalidad se propone crear un plan de mejora para la implantación progresiva de los procesos operativos y estratégicos que se considere, incluyendo el establecimiento de valores de referencia para los indicadores de satisfacción (percepción) y de capacidad y eficacia (rendimiento) asociados, así como su medición. Todo ello con la finalidad de ampliar en un futuro próximo el alcance del SGC.

Durante el curso 2012/2013 se comienza la migración de toda la documentación del SGC basado en ISO hacia los horizontes de la EFQM. Pretendemos con ello ajustarnos a las observaciones indicadas por la administración educativa, sin perder de vista tanto el trabajo realizado en la ISO como los logros conseguidos en la misma.

A partir de ahora, curso 2012/2013 de transición y curso 2013/2014 de implantación, toda la documentación ISO pasará a estar codificada en EFQM, con la intención de adoptar un único SGC y de simplificar la documentación generada en todos los procesos.

Para abordar todas estas iniciativas con las mayores garantías, la Dirección del IES Mare Nostrum está determinada en asumir el liderazgo de las acciones encaminadas hacia impulsar su consecución. Para ello, se cuenta con un Director de Calidad, un experto en Calidad EFQM, el trabajo del Comité de Calidad como órgano colegiado y además, vienen funcionando de forma continuada diversos grupos de trabajo y grupos de mejora para el análisis y la propuesta de soluciones sobre diversos aspectos de la gestión del Centro.