

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I UNIVERSITAT

**6175**

*Resolució de la directora general de Formació Professional i Formació del Professorat de 18 de juny de 2019 per la qual s'aproven les bases reguladores del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears*

1. La implantació d'un sistema de gestió de qualitat permet als centres educatius regular el seu funcionament amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció de les necessitats i expectatives de totes les parts que intervenen en els processos que s'hi desenvolupen (professorat, alumnat, personal d'administració i serveis, famílies, empreses col·laboradores, administració educativa) i millorar contínuament la qualitat del servei que presten.

2. En definitiva, un sistema de gestió de qualitat és una forma de treballar o un conjunt d'activitats de planificació, manteniment i millora de l'exercici dels processos que duu a terme una organització per assegurar l'eficàcia i l'eficiència del servei que presta, amb l'objectiu de complir els requisits de qualitat establerts i aconseguir la satisfacció de la comunitat educativa.

3. El Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua dels centres docents de les Illes Balears és un projecte que va començar el curs 2001-2002. A partir de la implantació del sistema de gestió de qualitat, l'objectiu clau és contribuir a la millora dels resultats educatius dels alumnes. L'enfocament es fa des de l'òptica denominada *gestió per processos* i té com a referència la norma ISO 9001.

4. La Resolució del director general de Planificació, Ordenació i Centres de 10 de maig de 2018 (BOIB núm. 60, de 15 de maig) per la qual s'atorga el certificat que acredita els centres amb implantació completa dels requisits del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua, i s'aprova la Instrucció per la qual s'estableixen les bases reguladores del Programa de Millora Contínua dels centres docents, va establir un nou enfocament al projecte inicial de tal manera que, malgrat que la finalitat és la mateixa, no inclou la certificació externa, que és un element clau en els processos de gestió de qualitat que utilitzen les empreses.

5. Es fa necessari, per tant, mantenir un sistema de gestió de qualitat i millora contínua en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics que sigui més coherent amb el sistema de gestió implantat a moltes de les empreses a les quals s'inserirà laboralment l'alumnat de formació professional. De fet, els centres integrats de formació professional (CIFP) estan obligats a implementar un sistema de gestió per normativa, ja que el Reial decret 1558/2005, de 23 de desembre, pel qual es regulen els requisits bàsics dels centres integrats de formació professional estableix que per garantir la qualitat de les accions del projecte funcional s'ha d'implantar un sistema de millora contínua en cada centre en què els criteris de qualitat i indicadors estiguin en relació amb els objectius d'aquest projecte i que, almenys, avaluï el grau d'inserció laboral i el grau de satisfacció dels seus alumnes i usuaris.

6. Arran de la publicació de l'Ordre TMS/369/2019, el director general d'Ocupació i Economia ha dictat una instrucció el 2 d'abril de 2019 relativa a les acreditacions i/o inscripcions d'entitats per poder impartir formació per a l'ocupació de Catàleg, que conté els criteris de validació de requisits i les especificacions procedimentals recollides, i que és el referent de la Guia "Per a l'acreditació i inscripció d'entitats de formació (per poder impartir formació professional per a l'ocupació inclosa en el catàleg d'especialitats formatives)" del SOIB de març de 2019.

A l'esmentada Guia al punt 5.A indica, que juntament amb el projecte formatiu i amb la finalitat de completar l'acreditació dels seus sistemes de gestió de qualitat, les entitats han de presentar les certificacions de qualitat dels seus centres, les quals indica, entre d'altres, que han d'estar expedides per un organisme oficial. Igualment en el punt 4.B, sobre centres propis de la CAIB (inclou IES i CIFP) indica que perquè aquests puguin impartir formació professional per a l'ocupació i estar inclosos en el Registre d'Entitats de Formació, han de complir els mateixos requisits que s'exigeixen per a la seva acreditació i/o inscripció, a la resta de centres impartidors de formació professional per a l'ocupació.

Pel que fa al període d'adaptació a la nova normativa el punt 13 de la Guia indica que pel que fa les acreditacions i/o inscripcions que ja tenen, les entitats de formació disposen d'un termini de 24 mesos des de l'entrada en vigor de l'Ordre TMS/369/2019 per adaptar-se als nous requeriments establerts, i que va ser dia 2 d'abril de 2019.



7. Per això, la Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat promou el manteniment de la certificació de sistemes de gestió de la qualitat ISO 9001 des del compromís d'avançar cap al marc europeu de qualitat en la formació professional, el Reial Decret 1558/2005 i el Pla Integral d'FP 2018-2021.

8. Igualment es considera primordial que una entitat convenientment autoritzada per l'organisme competent dugui a terme auditories externes per donar continuïtat a les que es facin amb caràcter intern, sempre amb l'objectiu de la millora contínua.

9. Aquest programa té com a referència:

- La recomanació que estableix el Marc de Referència Europeu, aprovada pel Parlament Europeu i el Consell, de 18 de juny de 2009.
- El Reial decret 1147/2011, de 30 de juliol, d'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu on s'estableix el Marc de Referència de la Garantia de la Qualitat a la Formació Professional del Sistema Educatiu.
- El Pla Integral de Formació Professional de les Illes Balears 2018-2021, que comprèn diverses línies generals d'actuació, entre les quals hi ha la de la qualitat i la millora contínua de la formació professional. En aquest sentit la línia d'actuació 5, Avançar en el desenvolupament d'una formació professional integrada de qualitat, estableix com un dels indicadors clau el nombre de centres de la xarxa pública de formació que tenen un sistema de gestió de qualitat. Així, l'objectiu 5.5 d'aquesta línia d'actuació és fomentar la implantació de sistemes de gestió de qualitat en els centres de l'àmbit educatiu i de formació per a l'ocupació.

Per tot això, dicta la següent

#### **Resolució**

- Aprovar la Resolució per la qual s'estableixen les bases reguladores del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears, que figura en l'annex 1.
- Publicar aquesta Resolució al *Butlletí Oficial de les Illes Balears* (BOIB), la qual entra en vigor l'endemà de publicar-se.

#### **Interposició de recursos**

Contra aquesta Resolució, que posa fi a la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant el conseller d'Educació i Universitat en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de publicar-se, d'acord amb l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de publicar-se, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 18 de juny de 2019

**La directora general de Formació Professional i Formació del Professorat**  
Maria F. Alorda Vilarrubias



## ANNEX 1

### **Instrucció per la qual s'estableixen les bases reguladores del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears.**

#### **Primer**

##### **Objecte i àmbit d'aplicació**

Aquesta Instrucció té com a objecte la regulació del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional (CIFP) i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears (IES i CEPA).

#### **Segon**

##### **Característiques generals del programa**

1. En els centres integrats i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics que s'incorporen al Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional s'actua sobre els seus processos, per la qual cosa aquests han de definir-los, documentar-los i verificar, mitjançant els mesuraments adequats, que es desenvolupen de forma sistemàtica i consistent, i sempre intentant millorar-los.
2. El sistema de gestió de la qualitat en els centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteix en els centres públics, facilita la comprensió de les dimensions més rellevants de la realitat de l'organització, n'estructura els punts forts i febles i permet establir criteris de comparació i anàlisi de les bones pràctiques dutes a terme per entitats similars i intercanviar experiències.
3. L'aplicació del model de qualitat ha de sostenir-se en una orientació cap als resultats i l'establiment d'un marc de referència objectiu, rigorós i estructurat per fer el diagnòstic de l'organització i aconseguir la coherència necessària mitjançant l'establiment de les línies de millora contínua.
4. Aquest Programa es desenvolupa a través de cursos de formació específics, de jornades d'intercanvi d'experiències i, sobretot, de l'agrupació dels centres en xarxes de treball amb l'objectiu de donar-se suport mútuament i compartir experiències i metodologies, així com noves eines de gestió i millora. Així, es preveuen diferents xarxes diferenciades: centres integrats de formació professional, centres públics amb formació professional amb certificació de qualitat prèvia o centres públics amb formació professional sense caps tipus de formació i/o implementació en sistemes de gestió de qualitat.
5. El centre ha de configurar un sistema de gestió propi que ha d'agrupar totes les operacions i les activitats a manera de processos interrelacionats. Aquests processos s'han de dissenyar, documentar, implantar i controlar en un manual de processos a fi de millorar-ne continuament l'eficàcia i la funcionalitat.

#### **Tercer**

##### **Finalitat i objectius específics**

1. La finalitat del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears, és impulsar la cultura de la qualitat en els centres educatius i ajudar a definir, implantar i avaluar un model de gestió, pel que fa als ensenyaments de formació professional, que cerqui la qualitat del centre per tal de:
  - a. Aconseguir els objectius fixats per obtenir els resultats clau del centre; és a dir, l'excel·lència en l'èxit educatiu de l'alumnat.
  - b. Orientar, de manera permanent, el funcionament del centre cap a la millora contínua de la qualitat dels ensenyaments de formació professional que s'hi imparteixen.
  - c. Satisfer les necessitats i les expectatives de les persones que reben o utilitzen, directa o indirectament, els serveis del centre: alumnes, famílies, empreses, entorn social i d'altres.
  - d. Aconseguir la satisfacció de les persones que hi treballen.
2. Els objectius específics del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, basat en la Norma ISO 9001, en centres integrats de formació professional i en els ensenyaments de formació professional que s'imparteixen als centres públics a les Illes Balears són els següents:





- a. Definir un sistema de gestió del centre en els ensenyaments de formació professional basat en quatre pilars fonamentals: la planificació, l'execució, l'avaluació i la millora contínua de totes les activitats que s'hi desenvolupen.
- b. Desplegar plans de millora de l'ensenyament de formació professional que imparteix el centre mitjançant l'ús de metodologies de qualitat i la participació en equips de treball dels diferents membres de la comunitat educativa, d'acord amb la millora que es vol aconseguir: professorat, personal d'administració i serveis, alumnat i famílies, entre d'altres.
- c. Desplegar sistemes de recollida i anàlisi de l'opinió i les necessitats dels membres de la comunitat educativa (professorat, personal d'administració i serveis, alumnat i famílies), com també de l'entorn social i econòmic del centre, sobre el funcionament i l'ensenyament que s'hi imparteix relacionat amb la formació professional.
- d. Formar persones del centre en metodologies de millora de la qualitat.
- e. Definir quadres d'indicadors dels diferents processos i activitats que es desenvolupen al centre per tal de poder obtenir dades, com més fiables millor, i endegar processos sistemàtics d'avaluació i millora.
- f. Gestionar les activitats docents i no docents dels ensenyaments de formació professional de centre, de manera sistemàtica, d'acord amb els processos prèviament definits, tot comparant els resultats obtinguts amb els previstos i prenent les mesures correctives o de millora adients.
- g. Consolidar una estructura organitzativa en el centre que planifiqui, impulsi i segueixi les estratègies de qualitat.
- h. Implicar equips de persones del centre (professors, alumnes, personal d'administració i serveis, famílies i d'altres) en el desenvolupament d'estratègies de qualitat i el pla de millora.
- i. Desenvolupar un model de planificació i direcció estratègica del centre i instruments de seguiment i avaluació del centre.
- j. Valorar els processos i els resultats de les actuacions endegades i proposar actuacions generals de millora.

#### Quart

##### Òrgan gestor

L'òrgan gestor del programa és l'Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears (IQPIB).

#### Cinquè

##### Contingut del programa

El Programa, enfocat exclusivament cap als ensenyaments de formació professional, inclou el disseny, el desenvolupament, la implantació i el seguiment dels següents processos adaptats i personalitzats per a cada centre participant, que han de quedar establerts en els catàlegs de processos respectius:

- Ensenyament aprenentatge, com a procés primer i fonamental
- Oferta educativa, matriculació i horaris
- Estratègia i planificació anual
- Mesura, anàlisi i millora
- Gestió documental
- Gestió de persones
- Gestió de recursos, compres i proveïdors
- Prestació d'altres serveis

#### Sisè

##### Destinatari

Al Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional hi poden participar els centres públics que imparteixen ensenyaments de formació professional a partir del seus departaments didàctics de família professional i els organismes dependents de la Conselleria d'Educació i Universitat relacionats amb la formació professional que així ho sol·licitin.

#### Setè

##### Participació

Per participar al Programa, els centres interessats han de presentar una sol·licitud segons el model inclòs a l'annex 2 abans del dia 30 de juny del curs acadèmic corresponent.

Hi ha tres tipus de modalitat:

- a. Modalitat A: centres integrats de formació professional (participació obligatòria).
- b. Modalitat B: IES i CEPA amb formació professional que disposin o hagin obtingut anteriorment la certificació d'AENOR de l'ISO 9001.
- c. Modalitat C: IES i CEPA amb formació professional que no disposin o que no hagin obtingut anteriorment la certificació d'AENOR de l'ISO 9001.

#### **Vuitè**

##### **Sol·licitud de participació**

El model de sol·licitud de participació que figura a l'annex 2 i inclou:

- Una descripció sobre la situació del centre pel que fa a inquietuds i expectatives referents a la qualitat.
- La relació de projectes en què ha participat el centre els darrers tres anys.
- Informació sobre l'estabilitat de l'equip directiu (cursos que queden per a la renovació del director) i, si escau, la situació del projecte de direcció (amb indicació de si inclou la participació al programa de qualitat, coneixement/aprovació del claustre, etc.).
- Formació prèvia en aspectes de gestió de qualitat (cursos, jornades, etc.).
- Docent que es proposa com a coordinador de qualitat i situació administrativa.

#### **Novè**

##### **Criteris de valoració**

Per valorar la sol·licitud de participació es tindrà en compte:

- El nombre de cicles de grau mitjà o de grau superior que s'imparteixen al centre.
- El nombre i tipus de projectes en què ha participat el centre els darrers tres anys.
- La implicació de la direcció pel que fa al lideratge del programa (estabilitat, projecte de direcció, etc.).
- Grau de formació del professorat en aspectes de gestió de qualitat.

#### **Desè**

##### **Desenvolupament del programa**

L'òrgan gestor del Programa és el responsable d'organitzar totes les activitats entorn dels processos següents:

- Definició i difusió del Programa. S'estableixen i s'actualitzen totes les eines i els instruments dels sistemes de gestió per consolidar els processos educatius i la gestió dels ensenyaments de formació professional. Es determinen les accions per fer arribar a tots els interessats les actuacions del Programa.
- Formació. Es fan cursos de formació introductoris, d'actualització i d'auditors interns adreçats als centres participants i a les persones interessades d'aquests centres.
- Xarxes. Es constitueixen xarxes segons el grau d'implementació del sistema.
- Auditories internes i externes. Es planifiquen auditories internes i externes per determinar si el funcionament del sistema de gestió de la qualitat segons la norma ISO 9001 està implantat i es manté d'una manera eficaç.
- Assessoria. Cada centre disposa d'assessorament de la Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat des del moment que s'incorpora al Programa.

#### **Onzè**

##### **Coordinació del Programa**

El director del centre participant ha de designar una persona que coordini el Programa, que s'anomena *coordinador de qualitat*.

#### **Dotzè**

##### **Funcions del coordinador de qualitat**

Les funcions del coordinador de qualitat són les següents:

- Coordinar i concretar l'aplicació del Programa al centre.
- Servir d'enllaç amb l'òrgan gestor del Programa.
- Organitzar i revisar tota la documentació general relacionada directament amb el Programa.
- Elaborar la documentació dels processos relacionats amb el Programa que s'especifiquin com a responsabilitat del coordinador.
- Assessorar tots els professors sobre diferents aspectes de la qualitat inherents al Programa.
- Proposar i dur a terme activitats de difusió i informació del projecte a la comunitat educativa.
- Col·laborar i ajudar en la implementació dels processos de qualitat al centre.
- Intercanviar informació i experiències entre tots els coordinadors dels centres participants al Programa.
- Preparar i coordinar les auditories internes i externes del sistema de gestió de qualitat segons especifiqui la documentació del procés corresponent.
- Coordinar les actuacions amb els assessors externs al centre de la Conselleria.



### **Tretzè** **Seguiment**

Per fer seguiment de la implantació del Programa als centres participants la Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat pot establir reunions d'avaluació i seguiment entre els centres participants, la direcció i/o els assessors de l'òrgan gestor.

### **Catorzè** **Avaluació i seguiment intern**

Cada centre ha de fer el seguiment i l'avaluació del seu programa mitjançant, entre d'altres instruments, les auditories internes. L'òrgan gestor organitzarà i coordinarà totes les auditories que s'hagin de fer durant el curs acadèmic. El Departament d'Inspecció Educativa ha d'estar informat de les convocatòries i l'organització de les auditories.

### **Quinzè** **Equips d'auditors**

L'òrgan gestor convocarà activitats formatives per disposar de professors amb coneixements per dur a terme les auditories internes. Els professors que reuneixin el perfil que s'estableixi, determinat principalment per la formació en auditories, pot formar part dels equips auditors que constituirà l'òrgan gestor. Aquests equips han d'estar formats per un auditor en cap i, almenys, un auditor ajudant.

### **Setzè** **Suport i dotació de recursos que rebran els centres participants**

1. Els centres que participin al Programa rebran el suport i els recursos que s'indiquen a continuació:
  - a. Els responsables dels centres participants rebran formació, assessorament i acompanyament en la implantació del sistema de gestió de qualitat i millora contínua per adaptar-lo a les característiques particulars de cada centre.
  - b. Els centres s'assignaran a una xarxa per avançar de forma coordinada en la implantació del model de gestió i en l'intercanvi permanent d'experiències i pràctiques.
  - c. Documentació, en suport paper o digital, per gestionar el programa de qualitat i millora contínua (models i exemples d'altres centres).
  - d. Els coordinadors de cada centre tindran una assignació d'hores estipulada en els criteris de quota segons la tipologia dels centres i el compliment dels compromisos.
  - e. La Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat es farà càrrec de les despeses derivades de la certificació externa del centre educatiu i de les assessories externes.
2. L'assignació de recursos humans depèn dels criteris següents:
  - a. Evidència d'una millora contínua, a través de l'avaluació de tots els processos en la revisió del sistema.
  - b. Grau de participació en les activitats individuals i grupals de desplegament del programa, entre les quals cal destacar les reunions de xarxa i la participació a les activitats de formació programades.
  - c. Realització d'auditories internes i externes, que permeten verificar el grau de compliment, els punts forts i les àrees de millora per planificar futures actuacions.

### **Dissetè** **Compromisos dels centres**

La participació dels centres en el procés de selecció suposa l'acceptació dels compromisos següents:

- a. Implementar un model de gestió de la qualitat relacionat directament amb els ensenyaments de formació professional per estar en disposició d'obtenir la certificació acreditativa.
- b. Assumir, per part de la direcció del centre, el lideratge en la implementació del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional.
- c. Disposar d'una persona que assumeixi la responsabilitat de la coordinació del Programa, que actua com a coordinadora.
- d. Formar part de la xarxa assignada i seguir el programa general de la xarxa.
- e. Participar a les activitats de desplegament del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional, entre les quals cal destacar les reunions de xarxa i les activitats de formació organitzades.
- f. Dur a terme les auditories internes i externes programades en el pla anual d'auditories de la Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat.



## **Divuitè**

### **Certificació dels centres**

1. Són requisits imprescindibles per obtenir la certificació tenir implantat un procés d'anàlisi objectiva del context i un sistema de gestió del centre basat en quatre pilars fonamentals: la planificació, l'execució, l'avaluació i la millora contínua de totes les activitats directament relacionades amb els ensenyaments de formació professional que s'hi fan per tal de disposar de dades que permetin engegar plans i processos fonamentats de millora.
2. La certificació del sistema de gestió de qualitat correspon a una entitat de certificació acreditada per l'Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

## **Dinovè**

### **Documentació interna dels centres participants**

Tenen tota la validesa per als centres participants al Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional els documents que estableixi el seu manual de processos, que ha d'incloure obligatòriament els que estan establerts normativament per al sector educatiu.

## **Vintè**

### **Desvinculació del Programa**

En el cas que un centre participant es vulgui desvincular del Programa ha de presentar a la Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat un escrit amb l'aprovació del claustre i del consell escolar.

## **Vint-i-unè**

### **Convenis**

La Direcció General de Formació Professional i Formació del Professorat pot establir convenis de col·laboració amb les institucions que consideri a l'efecte de poder rebre assessorament i suport per desenvolupar aquest Programa.

## **Vint-i-dosè**

### **Departament d'Inspecció Educativa**

A les activitats de formació i seguiment de totes les fases, així com del pla d'auditories, s'ha d'informar el Departament d'Inspecció Educativa per si considera la participació o supervisió de qualsevol aspecte inherent al Programa.

## **Vint-i-tresè**

### **Programes de millora de la Conselleria d'Educació i Universitat**

El desenvolupament del Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional implica una coordinació estreta amb el Programa de Millora Contínua dels centres docents de la Direcció General de Planificació, Ordenació i Centres de la Conselleria d'Educació i Universitat.



**ANNEX 2**

**Sol·licitud de participació al Programa de Gestió de Qualitat i Millora Contínua a la Formació Professional**

Nom del centre:

Descripció sobre la situació del centre pel que fa a inquietuds i expectatives referents a la qualitat:

Relació de projectes en què ha participat el centre els darrers tres anys:

Informació sobre l'estabilitat de l'equip directiu (cursos que queden per a la renovació del director) i, si escau, situació del projecte de direcció (*indica si inclou la participació al programa de qualitat, coneixement/aprovació del claustre, etc.*):

Formació prèvia en aspectes de gestió de qualitat (cursos, jornades, etc.):

Docent que es proposa com a coordinador de qualitat i situació administrativa:

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2019

El director / La directora

[rúbrica]

**DIRECCIÓ GENERAL DE FORMACIÓ PROFESSIONAL I FORMACIÓ DEL PROFESSORAT**

