

Calidad en los centros. Certificado ISO-9001:2000. Un futuro hecho realidad

JACINTO RODRÍGUEZ CUESTA

Coordinador de calidad de la Dirección General de Ordenación Educativa
y Formación Profesional. Consejería de Educación y Ciencia

La vinculación de la Formación Profesional con el mundo del trabajo aconseja la creación de unos estándares objetivos que garanticen que los centros que impartan esta enseñanza ajusten su contenido a las exigencias del mercado laboral. A partir de las normas internacionalmente aceptadas, en Castilla-La Mancha se han puesto en marcha algunos programas de control de calidad para este tipo de establecimientos educativos.

El término “calidad” es muy utilizado en los últimos tiempos. lo aplicamos con mucha facilidad en distintos contextos y ámbitos, Y normalmente lo asociamos a un producto con buenas características. Si acudimos a un diccionario y buscamos el significado de calidad encontramos acepciones como: *“propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie; carácter, genio, índole; condición o requisito que se pone en un contrato”*. Pero la definición mas corta y generalizada de calidad en el mundo empresarial es el *grado de satisfacción de las expectativas del cliente a través de un producto o servicio*. Podemos apreciar que al indagar, aunque superficialmente, en este concepto, empieza a aparecer un lenguaje muy concreto y específico asociado al término calidad: producto, servicio, característica, requisito, contrato, satisfacción, cliente, expectativa.

Medir si un producto terminado o un servicio prestado tiene mayor o menor calidad, consiste en comprobar si sus características cumplen con las especificaciones o requisitos que marca el cliente; no se puede asociar el concepto calidad con la disponibilidad de recursos para crear un producto o prestar el servicio, sino si el mismo cumple con las expectativas esperadas por el cliente.

Hasta ahora solamente hemos asociado el binomio calidad-producto/servicio. Pero al hablar de un Sistema de Gestión de la Calidad introducimos un concepto más integral de calidad aplicable a todos los elementos clave de una Organización encaminados a la elaboración o prestación del producto o servicio respectivamente, para cumplir con todos los requisitos de su cliente y los reglamentarios que le sean de aplicación. El enfoque que la Norma UNE-EN ISO-9001:2000 proporciona al Sistema de Gestión, está orientado a procesos que serían los elementos clave de la organiza-

NUESTRA REALIDAD EDUCATIVA Innovación educativa



La red EDUCAL se irá ampliando a más centros de la Comunidad.

ción y que podríamos definir como un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en resultados. Así, las organizaciones deben definir sus procesos y las interacciones entre ellos, para poder gestionarlos sistemática y eficazmente. El concepto de Calidad está muy extendido en el mundo empresarial, no sólo en el sector productivo, sino en el sector servicios. Los centros educativos ofrecen servicios de gran importancia para el desarrollo de la sociedad, en especial los centros que imparten Formación Profesional, que están en continuo contacto con el mercado laboral, y que deben conocer y desarrollar los instrumentos que se utilizan en este ámbito. Dentro de los centros educativos, la extensión de la cultura de la calidad va a permitir mejorar de forma continua, logrando una mayor eficiencia en la respuesta que pretendemos dar y conseguir otro de los objetivos primordiales de acercar aún más Formación Profesional y Empresa, y en todo caso Educación y Sociedad para lo cual es preciso el compromiso de la Dirección y la implicación de todo el personal que interviene en el proceso educativo, pues no se puede concebir el trabajo, en el marco de la calidad, si no es planteado como labor de un gran equipo.

La Gestión de la Calidad, como herramienta de trabajo de las distintas organizaciones de nuestro entorno laboral y

social, es un marco de referencia fundamental que asume planteamientos de máximo interés para los centros docentes de Castilla La Mancha. Considerando la singularidad de la educación como tarea y su elevado cometido social, lo cierto es que sin una mejora de sus prácticas de gestión será difícil adaptarse a los nuevos tiempos, y así poder seguir contribuyendo eficazmente desde la educación al progreso personal, social y económico de la región.

El Plan de Formación Profesional de Castilla-La Mancha 2003/2006 establece en uno de sus objetivos *la evaluación de la calidad del Sistema de Formación Profesional*, desarrollando que la evaluación y el control de calidad deben de ser incorporados en la planificación de Sistema de Formación Profesional, y no contemplarse como tareas a desarrollar en momentos puntuales sino de forma continua. Es por ello que la implantación se inicia en centros que imparten Formación Profesional aunque el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es de todas las enseñanzas que se imparten en el centro, este proyecto también está vinculado al objetivo número seis del Plan *Funciona* de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: *La Calidad de los servicios públicos como referencia de la acción pública. Orientar los servicios públicos al cliente.*

La Consejería de Educación y Ciencia ha puesto en marcha un proyecto cuyo objetivo es la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según los requerimientos de la Norma UNE-EN ISO-9001:2000 en once Institutos de Educación Secundaria de Castilla La Mancha que imparten Formación Profesional y su posterior Certificación. Estos centros forman una red denominada EDUCAL-CLM (Educación con Calidad en Castilla La Mancha) que se irá ampliando progresivamente. Su propósito es trabajar como un equipo en el diseño y la elaboración de la documentación e implantación del proceso de enseñanza-aprendizaje (proceso clave), compartir el conocimiento y desarrollar el proceso de implantación a través de la sensibilización y la formación de profesorado, procurando su participación en equipos de mejora.

El Proceso de enseñanza-aprendizaje de un centro se divide en seis subprocesos clave: Acogida, Programación, Actividades de Aula, Formación en Centros de Trabajo, Evaluación, Orientación y Tutoría. Cada subproceso tiene unas entradas, unas salidas o resultados y es analizado a través de indicadores reales que nos permiten mejorar y marcar nuevos objetivos, cuando volvemos a ejecutar dicho proceso. En un esquema breve, quedaría así:

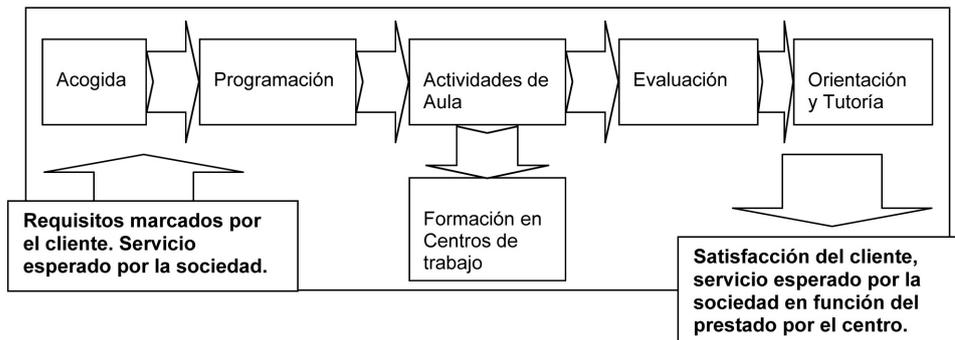
La definición y análisis de la Documentación del Sistema de Gestión dura unos dos cursos académicos, hasta que el centro obtiene la Certificación. El sistema de Gestión de la Calidad es un sistema abierto, dinámico y realimentado, que está sujeto a numerosos cambios con el único objetivo de ir subiendo peldaños por la escalera de la mejora continua. Para abordar el proyecto ha sido necesario crear una organización específica dentro del centro constituida por los siguientes órganos:

- Coordinador de Calidad: coordina y dinamiza el desarrollo de implantación del sistema de gestión de la calidad en el centro impulsando la promoción de la cultura de calidad y mejora continua.

Medir si un producto terminado o un servicio prestado tiene mayor o menor calidad, consiste en comprobar si sus características cumplen con las especificaciones o requisitos que marca el cliente.

- Comité de Calidad: evalúa la eficacia del sistema y sus procesos, así como el estado de consecución de objetivos y metas.

- Grupos de mejora: apoyan al Coordinador de Calidad en el análisis y diseño de la documentación de todos los procesos de trabajo del centro.



NUESTRA REALIDAD EDUCATIVA Innovación educativa

No podemos olvidar que el Sistema de Gestión de la Calidad está liderado por el Equipo Directivo y es aprobado por el claustro, aunque un proyecto de tal envergadura es abordado por todo el personal docente, administración y servicios del Centro.

El sistema de Gestión de la Calidad es un sistema abierto, dinámico y realimentado, que está sujeto a numerosos cambios con el único objetivo de ir subiendo peldaños por la escalera de la mejora continua.

Paralelamente a este proyecto se está llevando a cabo otro de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los requerimientos de la Norma UNE-EN ISO-9001:2000 en la Dirección General de Ordenación Educativa y Formación Profesional. Esto nos hace conocedores en primera persona de todos los aspectos de organización y trabajo que se derivan del mismo. Desde la Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha se está impulsando un movimiento en favor de la calidad en la gestión de los centros docentes y de los servicios que ésta ofrece. Su principal objetivo es contribuir a la mejora de los resultados de nuestro sistema educativo mediante el desarrollo de un conjunto de políticas centradas en la ins-

titución escolar como referente fundamental.

El marco en el que cabe situar dicho movimiento es muy rico en significado. La definición explícita del mismo clarifica los fundamentos, facilita la reflexión sobre su contenido y sobre sus consecuencias, otorga sentido a las acciones tanto individuales como institucionales y orienta el desarrollo de los procesos de mejora.

En un contexto como el presente, nos corresponde hacer llegar a los centros docentes una percepción clara de cuáles son sus expectativas respecto a la mejora de la calidad; recursos, instrumentos y competencias para llevar a cabo los procesos de planificación, su desarrollo y su evaluación; métodos para promover la mejora continua; un seguimiento de la evolución de las instituciones escolares en sus programas de mejora y, en general, un apoyo decidido, en todos los niveles jerárquicos, para hacer posible el progreso.

La experiencia de otras Comunidades Autónomas nos proporciona suficiente fundamento a la creencia de que estamos ante un buen camino, ante una orientación adecuada para hacer avanzar a los centros educativos de Castilla La Mancha, hacia esa meta incuestionable que consiste en preparar correctamente el futuro de las nuevas generaciones y conseguir, en fin, una educación y una formación de calidad para todos. ●