

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### 1. PRESIDÈNCIA I CONSELLERIES DE LA GENERALITAT VALENCIANA

#### Conselleria de Cultura, Educació i Esport

*ORDE de 22 de març de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual es regula el procediment per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat als centres educatius no universitaris de la Comunitat Valenciana. [2005/X3903]*

La Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu, situa en el preàmbul l'èxit de la qualitat de l'ensenyament com un objectiu de primer orde, i fa del seu asegurament un dels reptes fonamentals de l'educació del futur.

L'aproximació a la qualitat educativa i a la seua millora a través dels centres, s'amplia i es concreta en la Llei Orgànica 9/1995, de 10 de desembre, de la Participació, l'Avaluació i el Govern dels Centres Docents. Esta llei estableix que l'objectiu del sistema educatiu ha de ser satisfer permanentment les demandes socials i les necessitats educatives de la població.

D'acord amb esta concepció, la qualitat de l'educació es defineix com el conjunt de característiques que li conferixen la seua aptitud per a satisfer les necessitats educatives i formatives, establides o implícites, de la societat a què servix.

Per això, determinar la qualitat del servici educatiu passa necessàriament per mesurar el grau de satisfacció que els usuaris tenen del servici rebut i de les necessitats cobertes.

La gestió de la qualitat als centres docents ha de ser global, incidint sobre les persones, sobre els recursos, sobre els processos i sobre els resultats, amb l'objectiu de satisfer les expectatives i necessitats de la comunitat a la qual presten els seus servicis (alumnat, famílies, institucions, etc.).

Esta concepció de la qualitat de l'educació entronca amb les actuals visions de la qualitat que, des de fa alguns anys, s'ha començat a aplicar en tot tipus d'organitzacions i que han donat lloc a l'anomenada "qualitat total" o "excel·lència". La "qualitat total" no és una finalitat en sí mateixa, sinó una estratègia i un mètode de gestió l'objectiu del qual és la millora dels servicis que presta una organització per a aconseguir la satisfacció dels seus clients o destinataris del servici.

Aconseguir la "qualitat total" o l'"excel·lència" en una institució educativa és una meta a llarg termini que, necessàriament, ha d'establir en el centre escolar un sistema de gestió de qualitat que funcione de manera adequada.

La implantació d'un sistema de gestió de qualitat permetrà 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 servicis, famílies, empreses col·laboradores, administració educativa), i millorar contínuament la qualitat del servici que presten.

A més, la implantació als centres d'un sistema de gestió de qualitat es basa en la planificació estratègica, la consecució dels objectius i l'avaluació de les activitats per a la millora.

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 realitza una organització per a assegurar l'eficàcia i l'eficiència del servici que presta, amb l'objectiu de complir els requisits de qualitat establits i aconseguir la satisfacció dels seus clients.

A la vista de totes estes circumstàncies, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport considera necessari fer arribar als centres docents no universitaris una percepció clara de quines són les seues expectatives sobre la millora de la qualitat; els recursos, instruments i competències per a dur a terme els processos de planificació, el seu desenvolupament i la seua avaluació; els mètodes per a

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### 1. PRESIDENCIA Y CONSELLERIAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

#### Conselleria de Cultura, Educación y Deporte

*ORDEN de 22 de marzo de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la implantación de sistemas de gestión de calidad en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Valenciana. [2005/X3903]*

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, sitúa en su preámbulo el logro de la calidad de la enseñanza como un objetivo de primer orden, y hace de su aseguramiento uno de los retos fundamentales de la educación del futuro.

La aproximación a la calidad educativa y a su mejora, a través de los centros, se amplía y precisa en la Ley Orgánica 9/1995, de 10 de diciembre, de la Participación, la Evaluación y el Gobierno de los Centros Docentes. Esta ley establece que el objetivo del sistema educativo ha de ser el de satisfacer permanentemente las demandas sociales y las necesidades educativas de la población.

De acuerdo con esta concepción, la calidad de la educación se define como el conjunto de características que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades educativas y formativas, establecidas o implícitas, de la sociedad a la que sirve.

Por ello, determinar la calidad del servicio educativo pasa, necesariamente, por medir el grado de satisfacción que los usuarios tienen del servicio recibido y de las necesidades cubiertas.

La gestión de la calidad en los centros docentes ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados, con el objetivo de satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad a la que prestan sus servicios (alumnado, familias, instituciones, etc.).

Esta concepción de la calidad de la educación entronca con las actuales visiones de la calidad que, desde hace algunos años, se ha comenzado a aplicar en todo tipo de organizaciones y que han dado lugar a la llamada «calidad total» o «excelencia». La «calidad total» no es una finalidad en sí misma, sino una estrategia y un método de gestión cuyo objetivo es la mejora de los servicios que presta una organización para conseguir la satisfacción de sus clientes o destinatarios del servicio.

Lograr la «calidad total» o la «excelencia» en una institución educativa es una meta a largo plazo que, necesariamente, pasa por establecer en el centro escolar un sistema de gestión de calidad que funcione de manera adecuada.

La implantación de un sistema de gestión de calidad permitirá a los centros educativos regular su funcionamiento con el objetivo de alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes que intervienen en los procesos que en ellos se desarrollan (profesorado, alumnado, personal de administración y servicios, familias, empresas colaboradoras, administración educativa), y mejorar continuamente la calidad del servicio que prestan.

Además, la implantación en los centros de un sistema de gestión de calidad se basa en la planificación estratégica, la consecución de los objetivos y la evaluación de las actividades para la mejora.

En definitiva, un sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar o conjunto de actividades de planificación, mantenimiento y mejora del desempeño de los procesos que realiza una organización para asegurar la eficacia y la eficiencia del servicio que presta, con el objetivo de cumplir con los requisitos de calidad establecidos y conseguir la satisfacción de sus clientes.

A la vista de todas estas circunstancias, la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte considera necesario hacer llegar a los centros docentes no universitarios una percepción clara de cuáles son sus expectativas con respecto a la mejora de la calidad; recursos, instrumentos y competencias para llevar a cabo los procesos de planificación, su desarrollo y su evaluación; los métodos para promo-

promoure la millora contínua; un seguiment de l'evolució de les institucions escolars en els seus programes de millora i, en general, un suport decidit, en tots els nivells jeràrquics, per a fer possible el progrés.

L'aplicació als centres educatius de sistemes de gestió de qualitat és encara un procés incipient; implantar la gestió de qualitat als centres educatius requerix l'aportació de recursos, suports externs i col·laboració mútua.

Finalment, i vist l'interés de nombrosos centres per incorporar-se, en una etapa experimental, al projecte d'implantació de sistemes de gestió de qualitat impulsat per l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa (d'ara en avant IVAQE), durant el curs 2003/04, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, reconeix la necessitat d'emparar normativament eixe projecte.

Per tot això, en exercici de les atribucions conferides per la disposició final primera del Decret 10/2000, de 25 de gener, del Govern Valencià, pel qual es crea l'IVAQE, i per l'article 35 de la Llei de Govern Valencià,

#### ORDENE

##### *Primer.* Objecte i àmbit d'aplicació

La present orde té com a objecte establir el procediment per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat als centres educatius no universitaris de la Comunitat Valenciana.

##### *Segon.* Xarxa de Centres de Qualitat Educativa de la Comunitat Valenciana

Es crearà, amb els centres que participen en la implantació d'un sistema de gestió de qualitat, la Xarxa de Centres de Qualitat Educativa de la Comunitat Valenciana.

La implantació de sistemes de gestió de qualitat es realitzarà en tres fases consecutives, i cada una de les fases donarà lloc als tres nivells en què es configurarà esta xarxa.

##### *Tercer.* Nivells de la Xarxa de Centres de Qualitat Educativa

La Xarxa es configurarà en els nivells següents:

Nivell I: Estarà integrat per tots els centres que desitgen iniciar la planificació de la implantació d'un sistema de gestió de qualitat. Eixos centres hauran d'elaborar i dur a terme un projecte que continga:

- Anàlisi de la situació inicial del centre.
- Justificació de la necessitat d'iniciar la planificació del procés d'implantació d'un sistema de gestió de qualitat.
- Desenvolupament de la seua política de qualitat: missió, visió i valors; el seu mapa de processos (estratègics, clau i de suport); i els seus indicadors per a la gestió de qualitat.

Nivell II: Pertanyeran al segon nivell els centres que ja tinguen planificat el procés d'implantació del sistema de gestió de qualitat i el propòsit dels quals siga implantar l'esmentat sistema. Eixos centres hauran d'elaborar i dur a terme un projecte que continga:

- La política de qualitat del centre.
- La identificació del model de gestió que s'ha d'implantar al centre (normes ISO, model EFQM, etc.)
- La implantació efectiva del sistema d'indicadors de qualitat.
- La implantació de processos d'autoavaluació (interns i/o externs).
- La implantació de la metodologia de planificació de qualitat: definició d'objectius, metes, etc.

Nivell III: Finalment, s'integraran en el tercer nivell els centres que desitgen consolidar el sistema de gestió de qualitat ja implantat. Eixos centres hauran d'elaborar i portar a terme un projecte de millora que continga:

- Memòria del procés d'implantació del sistema de gestió de qualitat.
- Memòria de l'autoavaluació.

ver la mejora continua; 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 aplicación en los centros educativos de sistemas de gestión de calidad es todavía un proceso incipiente; implantar la gestión de calidad en los centros educativos requiere la aportación de recursos, apoyos externos y colaboración mutua.

Por último, y visto el interés de numerosos centros por incorporarse, en una etapa experimental, al proyecto de implantación de sistemas de gestión de calidad impulsado por el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa, en adelante IVECE, durante el curso 2003/04, la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, reconoce la necesidad de amparar normativamente este proyecto.

Por todo lo anterior, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Disposición Final Primera del Decreto 10/2000, de 25 de enero, del Gobierno Valenciano, por el que se crea el IVECE y por el artículo 35 de la Ley de Gobierno Valenciano,

#### ORDENO

##### *Primero.* Objeto y ámbito de aplicación

La presente orden tiene por objeto establecer el procedimiento para la implantación de sistemas de gestión de calidad en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Valenciana.

##### *Segundo.* Red de Centros de Calidad Educativa de la Comunidad Valenciana

Se creará, con los centros que participan en la implantación de un sistema de gestión de calidad, la Red de Centros de Calidad Educativa de la Comunidad Valenciana.

La implantación de sistemas de gestión de calidad se realizará en tres fases consecutivas y, cada una de las fases dará lugar a los tres niveles en los que se configurará esta red.

##### *Tercero.* Niveles de la Red de Centros de Calidad Educativa

La red se configurará en los siguientes niveles:

Nivel I: Estará integrado por todos aquellos centros que deseen iniciar la planificació de la implantación de un sistema de gestión de calidad. Estos centros deberán elaborar y llevar a cabo un proyecto que contenga:

- Análisis de la situación inicial del centro.
- Justificación de la necesidad de iniciar la planificació del proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Desarrollo de su política de calidad: misión, visión y valores; su mapa de procesos (estratègics, clave y de apoyo); y sus indicadores para la gestión de calidad.

Nivel II: Pertenece al segundo nivel los centros que ya tengan planificado el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad y cuyo propósito sea el de implantar dicho sistema. Estos centros deberán elaborar y llevar a cabo un proyecto que contenga:

- La política de calidad del centro.
- La identificación del modelo de gestión a implantar en el centro (Normas ISO, modelo EFQM, etc.)
- La implantación efectiva del sistema de indicadores de calidad.
- La implantación de procesos de autoevaluación (internos y/o externos)
- La implantación de la metodología de planificació de calidad: definición de objetivos, metas, etc.

Nivel III: Finalmente, se integrarán en el tercer nivel los centros que deseen consolidar el sistema de gestión de calidad ya implantado. Estos centros deberán elaborar y llevar a cabo un proyecto de mejora que contenga:

- Memoria del proceso de implantación del sistema de gestión de calidad.
- Memoria de la autoevaluación.

- Implantació de plans anuals de millora contínua del sistema de gestió de qualitat.
- Implantació de projectes de millora de processos.

#### *Quart.* Sol·licitud de participació

Els centres que vulguen participar en la implantació d'un sistema de gestió de qualitat hauran de presentar la corresponent sol·licitud, d'acord amb el model normalitzat que s'inclou com a annexa a la present orde, en la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport en l'àmbit territorial de la qual es trobe ubicat.

Quan es tracte d'un centre públic, la sol·licitud haurà de subscriure-la el director del centre; si es tracta d'un centre privat, haurà de subscriure-la qui figure en el Registre de Centres Docents de la Comunitat Valenciana com a titular del respectiu centre docent. En el cas de persones jurídiques, la sol·licitud haurà de ser firmada per qui n'ostente la representació legal.

#### *Quint.* Documentació que s'ha d'aportar

Junt amb la sol·licitud, els centres que sol·liciten la seua participació hauran de presentar la documentació següent:

a) Certificat de la secretaria del centre en què es transcriba literalment l'apartat de l'acta del claustre en què conste la seua aprovació per a la participació en la implantació del sistema de gestió de qualitat, i el compromís de complir el que estableix el nivell d'implantació que desitgen iniciar.

b) Certificat de la secretaria del centre en què es transcriba literalment l'apartat de l'acta del consell escolar en què conste la seua aprovació per a la participació en la implantació del sistema de gestió de qualitat, i el compromís de complir el que estableix el nivell d'implantació que desitgen iniciar.

c) Segons el nivell d'adscripció que sol·liciten, s'adjuntarà:

- Per als centres que sol·liciten la incorporació al nivell I: resum, en un màxim de cinc folis, de les activitats fins a la data desenvolupades pel centre en matèria de gestió de qualitat.

- Per als centres que sol·liciten la incorporació al nivell II: document en què es describa la política de qualitat del centre.

- Per als centres que sol·liciten la incorporació al nivell III: document en què es continga la memòria del procés d'implantació del sistema de gestió de qualitat i la memòria de l'autoavaluació.

#### *Sext.* Aprobació de la sol·licitud

Les direccions territorials de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport remetran a l'IVAQE les sol·licituds dels centres, i adjuntaran informe oportú de l'inspector assignat a cada centre sobre la idoneïtat de la documentació presentada, en el termini de deu dies a partir de la recepció de la sol·licitud.

Estudiada la documentació de cada un dels centres sol·licitants, resoldrà la persona que exercix la titularitat de l'IVAQE i es comunicarà al centre corresponent l'aprovació del projecte presentat i el nivell en què quedarà definitivament incorporat a la Xarxa de Centres de Qualitat Educativa.

#### *Sèptim.* Constitució del grup de treball

Els centres que s'incorporen a la Xarxa de Centres de Qualitat Educativa constituïran un grup de treball que haurà d'estar constituït per:

- Dos membres de l'equip directiu del centre.

- Un coordinador de qualitat que haurà de ser designat d'entre els professors amb destinació definitiva en el centre.

- Un representant de cada una de les etapes educatives impartides en el centre, així mateix designat d'entre els professors amb destinació definitiva en el centre.

- Un representant del personal d'administració i servicis, si fa al cas.

#### *Octau.* Suport tècnic

Per al desenvolupament del projecte, els centres comptaran amb el suport tècnic de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a

- Implantación de Planes Anuales de mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Implantación de proyectos de mejora de procesos.

#### *Cuarto.* Solicitud de participación

Los centros que quieran participar en la implantación de un sistema de gestión de calidad deberán presentar la correspondiente solicitud, de acuerdo con el modelo normalizado que se incluye como anexo a la presente orden, en la Dirección Territorial de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte en cuyo ámbito territorial se halle ubicado.

Quando se trate de un centro público, la solicitud deberá suscribirla el director del centro; si se trata de un centro privado, deberá suscribirla quien figure en el Registro de Centros Docentes de la Comunidad Valenciana como titular del respectivo centro docente. En el caso de personas jurídicas, la solicitud deberá ser firmada por quien ostente la representación legal.

#### *Quinto.* Documentación a aportar

Junto con la solicitud, los centros que soliciten su participación deberán presentar la siguiente documentación:

a) Certificado de la secretaria del centro en el que se transcriba literalmente el apartado del acta del Claustro en el que conste la aprobación del mismo para la participación en la implantación del sistema de gestión de calidad, y el compromiso de cumplir con lo establecido en el nivel de implantación que desean iniciar.

b) Certificado de la secretaria del centro en el que se transcriba literalmente el apartado del acta del Consejo Escolar en el que conste la aprobación del mismo para la participación en la implantación del sistema de gestión de calidad, y el compromiso de cumplir con lo establecido en el nivel de implantación que desean iniciar.

c) Según el nivel de adscripción que soliciten, se adjuntará:

- Para los centros que soliciten la incorporación al Nivel I: Resumen, en un máximo de cinco folios, de las actividades hasta la fecha desarrolladas por el centro en materia de gestión de calidad.

- Para los centros que soliciten la incorporación al Nivel II: Documento en el que se describa la política de calidad del centro.

- Para los centros que soliciten la incorporación al Nivel III: Documento en el que se contenga la memoria del proceso de implantación del sistema de gestión de calidad y la memoria de la autoevaluación.

#### *Sexto.* Aprobación de la solicitud

Las direcciones territoriales de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte remitirán al IVECE las solicitudes de los centros, adjuntando informe oportuno del inspector asignado a cada centro sobre la idoneidad de la documentación presentada, en el plazo de diez días a partir de la recepción de la solicitud.

Estudiada la documentación de cada uno de los centros solicitantes, resolverá la persona que ostenta la titularidad del IVECE y se comunicará al centro correspondiente la aprobación del proyecto presentado y el nivel en el que quedará definitivamente incorporado a la Red de Centros de Calidad Educativa.

#### *Séptimo.* Constitución del grupo de trabajo

Los centros que se incorporen a la Red de Centros de Calidad Educativa constituirán un grupo de trabajo que deberá estar constituido por:

- Dos miembros del equipo directivo del centro.

- Un coordinador de calidad que deberá ser designado de entre los profesores con destino definitivo en el centro.

- Un representante de cada una de las etapas educativas impartidas en el centro, asimismo designado de entre los profesores con destino definitivo en el centro.

- Un representante del personal de administración y servicios, en su caso.

#### *Octavo.* Apoyo técnico

Para el desarrollo del proyecto, los centros contarán con el apoyo técnico de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, a

través de l'IVAQE i dels Centres de Formació, Innovació i Recursos Educatius (CEFIRE), els quals proporcionaran la informació i l'assessorament necessari per al desenvolupament del projecte, mantenint reunions de seguiment periòdiques amb el grup de treball encarregat de realitzar el projecte, sense perjudi de la documentació i la resta d'informació que puguen obtindre a través de la pàgina web de la Xarxa de Centres de Qualitat Educativa.

#### DISPOSICIÓ ADDICIONAL

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport incentivarà la implantació de sistemes de gestió de qualitat, tot establint-hi mecanismes per al seu reconeixement.

#### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Els centres educatius que es van incorporar a la Xarxa de Centres de Qualitat en l'etapa experimental i que, provisionalment, van ser adscrits a un nivell determinat, hauran de presentar, així mateix, la sol·licitud de participació i la documentació adjunta, totes dues referides en els apartats quart i quint de la present orde, amb la finalitat de determinar el nivell d'adscripció en què definitivament quedaran integrats.

#### DISPOSICIONS FINALS

Primera. S'autoritza la Direcció de l'IVAQE a adoptar totes les mesures que calguen per al compliment i desenvolupament del que disposa esta orde.

Segona. La present orde entrarà en vigor l'endemà de la publicació al *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 22 de març de 2005

El conseller de Cultura, Educació i Esport,  
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

través del IVECE y de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE), los cuales proporcionarán la información y asesoramiento necesario para el desarrollo del proyecto, manteniendo reuniones de seguimiento periódicas con el grupo de trabajo encargado de realizar el proyecto, sin perjuicio de la documentación y demás información que puedan obtener a través de la página web de la Red de Centros de Calidad Educativa.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

La Conselleria de Cultura, Educación y Deporte incentivará la implantación de sistemas de gestión de calidad estableciendo mecanismos para su reconocimiento.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los centros educativos que se incorporaron a la Red de Centros de Calidad en su etapa experimental y que, provisionalmente, fueron adscritos a un nivel determinado, deberán presentar, asimismo, la solicitud de participación y la documentación adjunta referidas en los apartados cuarto y quinto de la presente orden, a fin de determinar el nivel de adscripción en el que definitivamente quedarán integrados.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera. Se autoriza a la Dirección del IVECE a adoptar cuantas medidas sean necesarias para el cumplimiento y desarrollo de lo dispuesto en esta orden.

Segunda. La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Valencia, 22 de marzo de 2005

El conseller de Cultura, Educación y Deporte,  
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

