

**CARPETA PER A LA IMPLANTACIÓ
DEL CATÀLEG D'INDICADORS
PER A L'AVAUACIÓ DE
LA GESTIÓ DELS INSTITUTS
D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**



**CONSELLERIA DE CULTURA,
EDUCACIÓ I ESPORT**

Edita: Generalitat Valenciana
Conselleria de Cultura, Educació i Esport

EQUIP INVESTIGADOR:

GRUPO DE ANÁLISIS DE DATOS E INGENIERÍA DE CALIDAD (GADIC)

AUTORS:

JOSÉ JABALOYES VIVAS

JOSÉ MIGUEL CAROT SIERRA

ASESORES TÉCNICOS DEL IVECE

ISBN: 84-482-4102-9 (Obra completa)

84-482-4100-2 (volum 2)

Dipòsit Legal: v. 3.654 - 2005

Arts Gràfiques Soler, S. L. – L'Olivereta, 28 – 46018 València

ÍNDEX

1. Introducció	5
2. Objectius.....	9
3. Continguts.....	9
3.1. Estructura del catàleg d'indicadors	9
3.2. Metodologia per a la implantació del catàleg	10
3.2.1. Definició d'objectius:	12
3.2.2. Definició del Pla de Qualitat: Planificació d'accions operatives i planificació de recursos	13
3.2.3. Identificació d'indicadors, metes i planificació del mostratge	14
3.2.4. Desenvolupament del pla de qualitat	16
3.2.5. Seguiment i avaluació del pla i dels objectius.....	17
3.2.6. Identificació d'àrees de millora	21
4. Annexos	21

1. Introducció

La implantació de Sistemes de Gestió de Qualitat s'ha convertit en els últims temps en un dels projectes fonamentals perquè les organitzacions educatives aconseguisquen resultats òptims en els seus principals grups d'interés (alumnat, professorat, institucions educatives, empreses, etc) a través d'una gestió eficaç i eficient de tots els seus recursos humans, econòmics i infraestructures i de tots els seus processos.

En l'entorn actual, coexistixen 2 grans tendències en el camp de la Gestió de la qualitat referides a la implantació de Sistemes de Gestió de Qualitat (Fig.1) que són:

- Les guies per a l'Assegurament de la qualitat: el principal referent d'estes guies és la família de normes ISO-9000 i semblants (QS-9000, etc.) Són guies amb un important enfocament en el sistema productiu de les organitzacions manufactureres i en els processos clau en les empreses de servici. Les últimes versions d'estes guies tendixen a situar-se en un mateix pla amb els models d'excel·lència.
- Els models d'excel·lència en la gestió (EFQM, Malcolm Baldrige, ...) s'enfoquen cap a la millora contínua de la gestió de les organitzacions i a la consecució de millors resultats tant empresarials com en tots els seus grups d'interés (clients, treballadors, socis, proveïdors, societat, accionistes, etc.) Estos models estan clarament enfocats a totes les seccions i àmbits d'una organització.

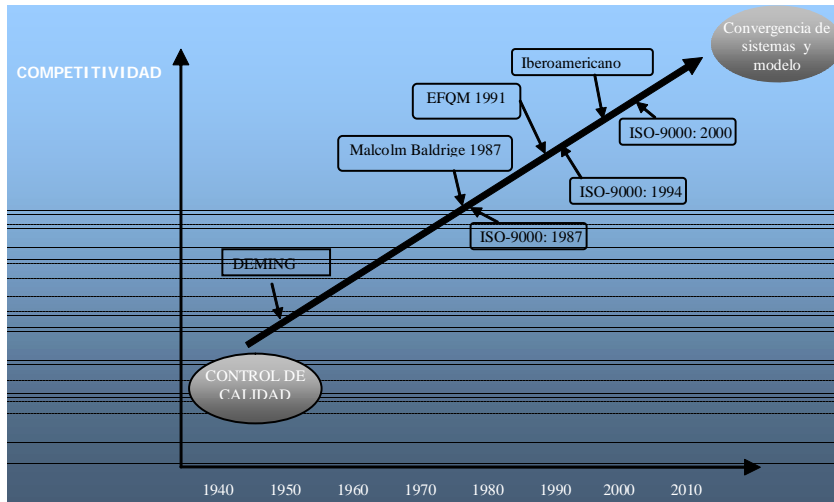


Fig. 1

Un dels aspectes amb major rellevància en ambdós enfocaments és la planificació de la qualitat com a base la millora contínua dels processos del centre i l'avanç cap a l'excel·lència (Fig.2): definició de la política de qualitat de l'IES, definició d'estratègies clau i objectius estratègics, la definició d'objectius de qualitat i la planificació de projectes de millora.



Fig. 2

Les societats han utilitzat, habitualment, la planificació com a instrument per a organitzar les seues activitats a llarg termini. La metodologia és senzilla: anàlisi de la situació de partida, avaluació dels escenaris més previsibles i, per fi, disseny de

les modificacions a realitzar en el model inicial, sempre en un horitzó temporal ja definit.

En l'actualitat, algunes organitzacions (entre altres alguns centres educatius) s'han plantejat una altra forma de planificar, incorporant als mètodes habituals, la participació de tots els grups d'interés i consolidant una cultura de col·laboració entre totes les institucions, entitats socials i agents econòmics que estiguen implicats en el projecte.

Esta forma de planificar és la denominada planificació estratègica i el document que definix tot este procés és el Pla Estratègic. Estes pautes s'adapten a qualsevol tipus d'entitat, pública o privada, independentment de l'amplitud del seu espai territorial d'actuació i del seu àmbit d'aplicació, podent ser general, parcial, sectorial o específic.

Si ens adequem a l'escenari que ens interessa, el Pla Estratègic de l'IES, és un procés flexible destinat a dotar a l'organització del centre d'una estratègia consistent, que proporcione una notorietat i una singularitat al centre i, sobretot, que aconseguisca implicar a tots els grups d'interés (alumnes, professorat, PAS, entorn físic, inspecció, empreses, administració local i educativa).

Les principals característiques d'un pla estratègic són:

- Capacitat per a reunir als grups d'interés i involucrar-los en la definició de les estratègies i dels projectes resultants i comprometre'ls en l'assumpció dels criteris d'actuació en funció de les seues competències i responsabilitats.
- La fixació dels objectius estratègics del centre, que es definixen com aquells que permeten aconseguir una situació d'excel·lència superior a la de partida i en el termini d'execució previst en el pla. Objectius que han de ser factibles; han de ser il·lusionants, no il·lusoris.

Com tota planificació, ha de comptar amb un estudi previ que ens porte al diagnòstic real de la situació de partida, basat en una profunda anàlisi interna i extern. El Pla Estratègic ha de comprendre tots els aspectes de l'IES.

Però no sols és competència d'un Pla Estratègic discernir les debilitats, fortaleses, etc, de l'IES. Tampoc és, només, determinar objectius futurs d'actuació col·lectiva. És un pla d'acció. El seu èxit consistix a concertar les estratègies dels grups d'interés que tenen capacitat i recursos per a incidir per mitjà de la seua actuació sobre el progrés del centre.

La norma ISO-9001:2000 tracta la gestió de la planificació d'una organització en l'apartat 5:

*5.4.1.- **Objectius de la qualitat:** L'organització, a través de la seua direcció, ha de definir els objectius de qualitat per a tots els nivells rellevants de l'organització. Estos objectius de qualitat han de ser mesurables, coherents amb la política de qualitat i orientats cap a una millora contínua, sempre incloent aquells objectius que especifiquen els requeriments per al producte o servici*

*5.4.2.- **Planificació del Sistema de Gestió de Qualitat:** La Gerència ha d'identificar i planificar els recursos necessaris per a aconseguir els objectius de la qualitat. Esta planificació inclourà tots els processos i recursos necessaris que porten a una millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat, assegurant la integritat del mateix durant tots els canvis que es produïsquen.*

El model EFQM en el segon criteri "Política i estratègia" identifica com una organització ha d'establir la seua política i estratègia. Una vegada definida dita política i estratègia, es tractarà la manera en què la implanta, la revisa i modifica, de manera que siga l'adequada a la situació de l'organització en cada moment.

El criteri mostra com: L'organització implanta la seua missió i visió desenvolupant una estratègia centrada en els seus grups d'interés i en la que es té en compte el mercat i sector en què opera l'empresa. Com l'organització desenvolupa i desplega les seues polítiques, plans, objectius i processos per a fer-la realitat l'estratègia.

L'organització ha d'utilitzar la missió, visió i valors com a fonament de la seua política i estratègia, i estes han de marcar el desenvolupament dels restants criteris del grup agents com són el criteri 3 Persones, el criteri 4 Aliances i Recursos i el criteri 5 Processos. És a dir, a partir de la política i estratègia, ***l'organització definirà uns objectius, els traduirà en uns plans estratègics, els quals marcaran la direcció en què han de moure's les persones que formen l'organització i de la mateixa manera marcaran uns criteris clars per a establir les aliances i gestionar els seus recursos.***

Una vegada definit el pla estratègic de l'IES que marque les línies estratègiques generals de l'IES i els objectius globals, resulta convenient que existisca un Pla de

Qualitat que, de manera més concreta materialitze el pla estratègic en accions operatives concretes.

Una manera òptima de dissenyar un Pla de Qualitat per a un IES pot ser la implantació del catàleg d'indicadors de qualitat de la Gestió dels IES definit per l'IVAQE.

2. Objectius

L'objectiu fonamental d'este document és dotar als Instituts d'Educació Secundària d'una metodologia per a implantar el catàleg d'indicadors de qualitat de la seua Gestió, conforme a la seua missió/visió/valors i les seues línies estratègiques, a través de la definició d'objectius i metes per a cada una de les dimensions i els grups d'interés definits en el mateix.

3. Continguts

3.1. Estructura del catàleg d'indicadors

El catalogue d'Indicadors de Qualitat de la Gestió dels IES dissenyat per l'IVAQE té la següent estructura.

Grup de Interé/dimensions	E/A	Orientació Tutorial	Inserció Laboral	FCT	Direcció i Òrgans Col·legiats	Funcionament i Organització	Gestió del Personal	Gestió de Recursos i Aliances	Relacions Internes	Imatge	Motivació per a treballar	Motivació per a participar
Alumnat del Centre	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Famílies dels alumnes	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
PAS	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Professorat	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Entorn	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR

Inspecció Educativa	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Empreses	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Administració Local	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Indicadors clau de rendiment del centre												

Es tracta d'un matriu en què cada cel·la està definida per un grup d'interés i una dimensió a estudiar, i en la que es definixen mesures de percepció (estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interés de les dimensions definides en un centre en què s'impartix Educació Secundària, Batxillerat i FP) i indicadors de rendiment (són mesures internes i directes sobre els processos del centre, que permeten comparar-les amb els objectius fixats en la planificació del centre, i millorar els seus rendiments, al mateix temps que realitzar prediccions directes sobre les percepcions dels diferents grups d'interés).

3.2. Metodologia per a la implantació del catàleg

La metodologia proposada per l'IVAQE per a la implantació del catàleg es basa en el cicle PDCA de Deming. El cicle PDCA està compost per 4 elements (Fig.3), que són:

- P: planificar les accions millora.
- D: executar la planificació planejada.
- C: comprovar que els resultats planificats s'han aconseguit.
- A: aprendre dels resultats obtinguts i millorar contínuament.

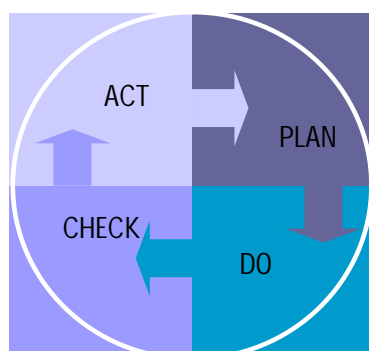


Fig. 3

Les fases per a la implantació del catàleg d'indicadors de qualitat es mostren a continuació. (Fig.4):

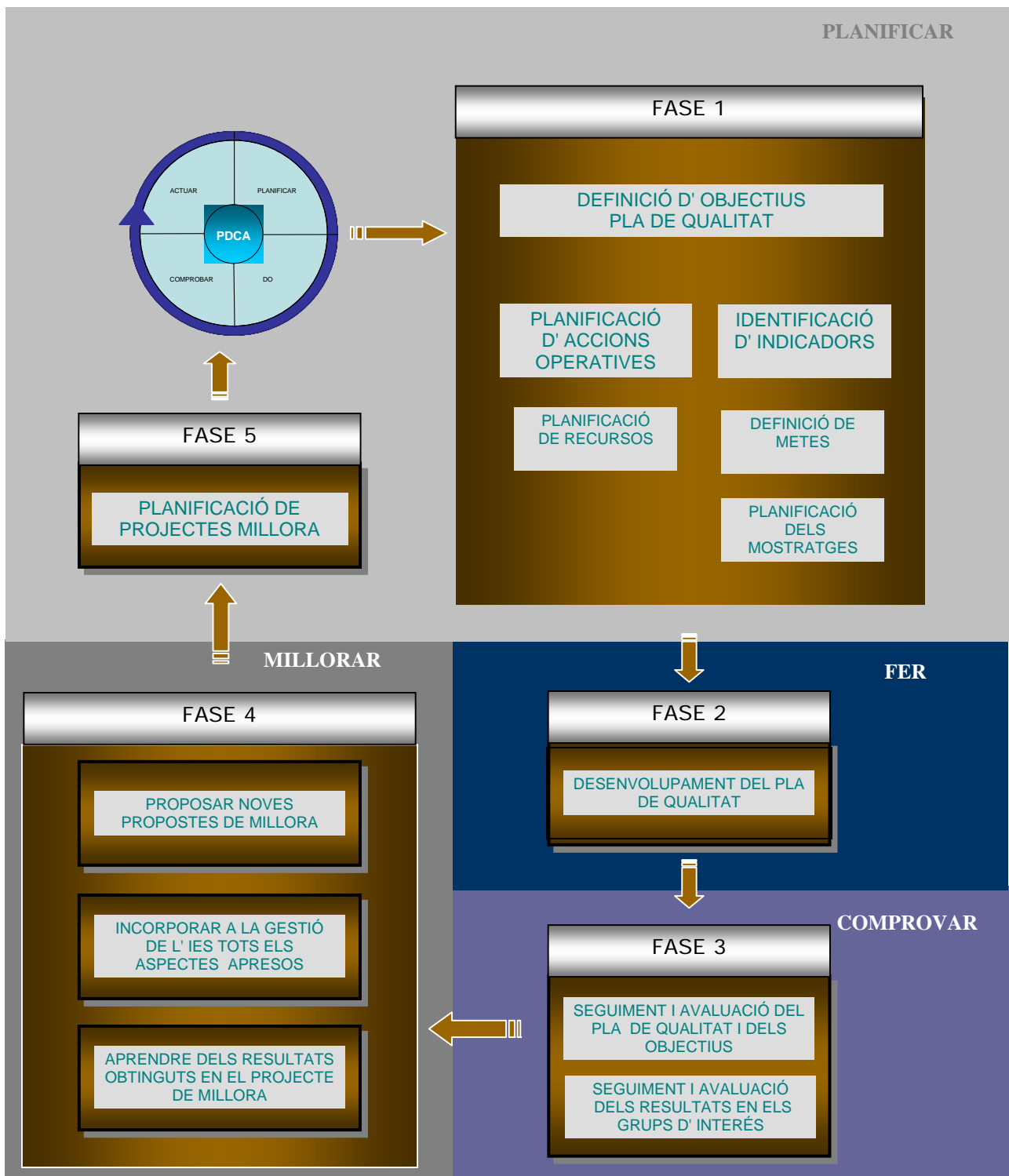


Fig. 4

3.2.1. Definició d'objectius

En primer lloc els responsables de l'IES han de definir els objectius que pretenen aconseguir (fig.5). Estos objectius s'han d'emmarcar en algun dels àmbits següents:

1. Millorar la satisfacció dels grups d'interés.
 - Alumnat.
 - Famílies.
 - Personal d'Administració i Servicis.
 - Personal Docent.
 - Empreses i entitats col·laboradores.
 - Entorn de l'IES.
 - Administració Local.
 - Inspecció educativa.
2. Augmentar la motivació del personal de l'IES.
3. Millorar els resultats globals de l'IES.
4. Millorar els resultats en les dimensions del catàleg:
 - Procés d'ensenyança/aprenentatge.
 - Orientació tutorial.
 - Inserció laboral.
 - FTC.
 - Direcció i òrgans col·legiats.
 - Funcionament i organització de l'IES.
 - Gestió del Personal.
 - Gestió d'Aliances i recursos.
 - Relacions internes.
 - Imatge.

IvÀGEE		PLA DE QUALITAT										LOGO DEL CENTRE		
Objectiu de Qualitat Definició:		Grups d'interès afectats per l'objectiu qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat												
		Grups	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors	Indicadors
		Responsable	Termini d'execució (mes)									Recursos	Revisió	
Acció específica 1a			s	f	m	a	m	j	j	a	s	s	e	d
Desarrolla:														
Acció específica 2a			s	f	m	a	m	j	j	a	s	s	e	d
Desarrolla:														
Acció específica 3a			s	f	m	a	m	j	j	a	s	s	e	d
Desarrolla:														

Definir l' objectiu planificat

Fig. 5

3.2.2. Definició del Pla de Qualitat: Planificació d'accions operatives i planificació de recursos

Una vegada identificats els objectius, s'ha de definir el pla de qualitat d'IES (Fig.6). Per a això és necessari que els responsables del mateix planifiquen:

- Les accions a desenvolupar per a aconseguir els objectius. S'han de definir tantes accions com es crega necessari.
- Identificar entre el personal de l'IES els responsables de cada una de les accions planificades.
- Seqüenciar en el temps cada acció, identificant l'inici de la mateixa i la seua finalització.
- Planificar els recursos humans, econòmics i d'infraestructura necessaris per a dur a terme les accions planificades.
- Definir la periodicitat del seguiment del compliment de les accions. És necessari que es planifique almenys una revisió de l'acció durant l'execució de la mateixa.

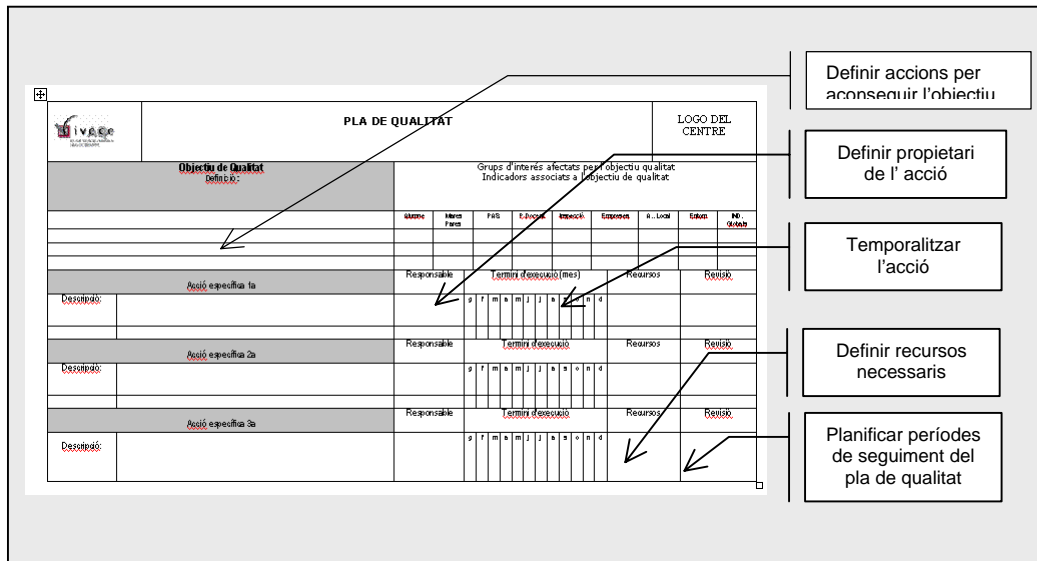


Fig. 6

3.2.3. Identificació d'indicadors, metes i planificació del mostratge

En el mateix Pla de Qualitat és necessari identificar per a cada un dels planificats (Fig.7):

- Quins grups d'interès de l'IES estan afectat per l'objectiu planificat.
- Quines mesures de percepció definides en el catàleg són necessàries controlar per a mesurar la consecució de l'objectiu.
- Quins indicadors de rendiment definits en el catàleg són necessaris controlar per a mesurar la consecució de l'objectiu.
- Què resultats clau de l'IES definits en el catàleg són necessaris controlar per a mesurar la consecució de l'objectiu.

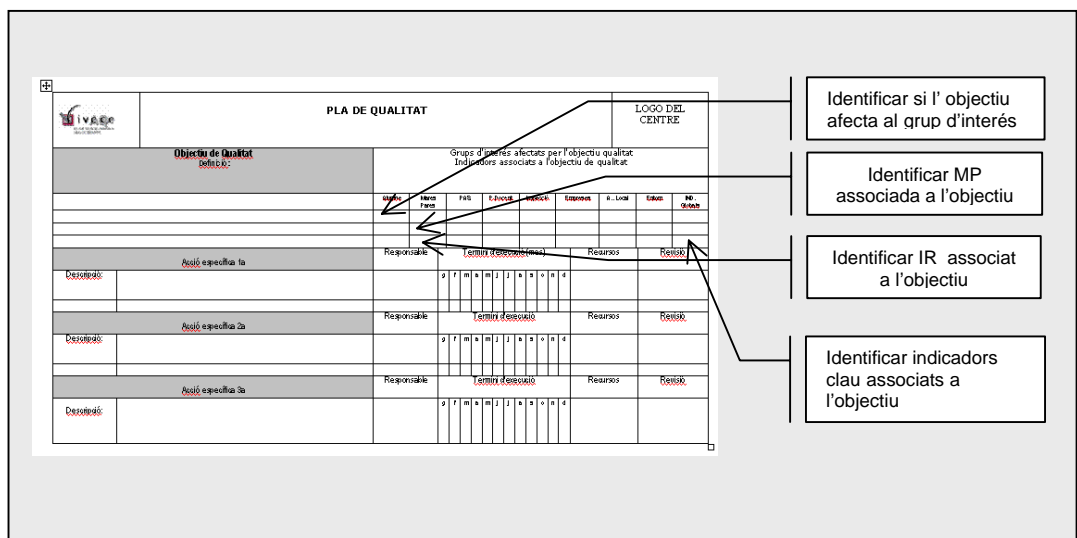


Fig. 7

Una vegada identificat per a cada objectiu quin grup d'interés està afectat, és necessari (Fig.8):

1. Definir el procés de presa de dades per a obtenir els resultats en les mesures de percepció. Per a això es recomana s'utilitze la taula I

Grup d'Interés	Mostratge Es referix al percentatge d'individus de la població que s'han d'entrevistar
Alumnat del Centre	[40 % ; 60 %] és necessari que es prenga alumnes de tots els cursos i cicles formatius
Famílies dels alumnes	[40 % ; 60 %] és necessari que es prenga familiars d'alumnes de tots els cursos i cicles formatius
PAS	[90 % ; 100 %]
Professorat	[90 % ; 100 %] és necessari que es prenga professorat de tots els cursos i cicles formatius
Entorn	Cal seleccionar persones que de l'entorn afectades per les activitats/processos que es desenvolupen en l'IES (veïns, negocis afins, vianants, etc.) És convenient que es disposen del menys 15 enquestes d'opinió.
Inspecció Educativa	L'inspector de l'IES
Empreses	[50 % ; 70 %] de les empreses que tenen alumnes del centre realitzant la FCT
Administració Local	Cal seleccionar el personal de l'administració local que tinga relació directa amb l'IES a causa de les activitats/processos que desenvolupen conjuntament o que participen ambdós

Taula I

2. Identificar el punt de partit de cada indicador. Si l'IES disposa de dades històriques sobre resultats obtinguts en l'indicador haurà d'indicar-ho en les cel·les d'inici. Este valor ha de servir com a referència per a fixar metes i per a identificar tendències en els resultats aconseguits (Si no hi ha valor de partida s'ha de deixar en blanc).
3. S'ha de reflectir la meta (objectiu) prevista per a cada un dels indicadors pres com a base el punt d'inici o qualsevol altre valor inicialment definit.

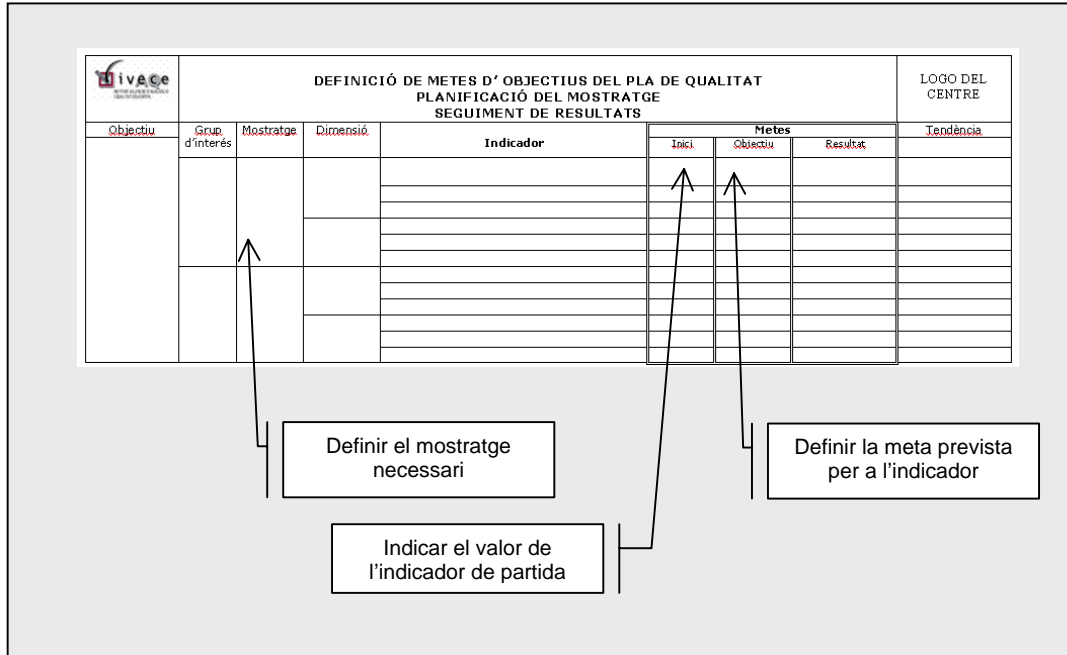


Fig. 8

3.2.4. Desenvolupament del pla de qualitat

Una vegada definit el Pla de Qualitat de l'IES, s'ha de procedir a l'execució del mateix per mitjà del desenvolupament de les accions planificades. Per a això, és necessari que els responsables de cada una de les accions previstes conforme un grup de treball que les desenvolupi, gestionant tots els recursos planificats.

3.2.5. Seguiment i avaluació del pla i dels objectius

En el Pla de Qualitat s'han definit les dates per a realitzar la revisió del compliment de cada una de les accions planificades. El seguiment del pla de qualitat ha d'incloure (Fig.9):

- Detallar les accions que s'han desenvolupat fins a la data de la revisió.
- Identificar el grau de compliment de les accions planificades i dels objectius marcats.
- Definir les desviacions detectades sobre allò que s'ha planificat, així com les causes de les mateixes.
- Definir accions correctores que permeten aconseguir els resultats planificats en els temps previstos.

ivace		SEGUIMENT DEL PLA DE QUALITAT										LOGO DEL CENTRE
Objectiu de Qualitat Definició:		Grups d'interès afectats per l'objectiu de qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat										
		Alumne	Mares Pares	FAS	F. Dissent	Ingressat	Estrenat	A. Local	Edifici	IND. Global		
Acció específica 1a		Resultat de l'acció		Desviacions detectades			Accions correctives proposades					
Descripció:		←		←			←					
Acció específica 2a		Resultat de l'acció		Desviacions detectades			Accions correctives proposades					
Descripció:		←		←			←					
Acció específica 3a		Resultat de l'acció		Desviacions detectades			Accions correctives proposades					
Descripció:		←		←			←					

Detallar accions desenvolupades i objectius aconseguits


Identificar desviacions detectades

Definir accions correctores proposades

Fig. 9

A més de les revisions periòdiques planificades, és necessari realitzar un seguiment final del Pla de Qualitat. Este informe final (Fig.10) té com a objecte:

1. Conèixer el grau de compliment dels objectius planificats i els resultats aconseguits per a cada objectiu, així com els resultats aconseguits en cada grup d'interès.

		INFORME FINAL DEL PLA DE QUALITAT								LOGO DEL CENTRE	
Objectiu de qualitat Definició:		Grups d'interès afectats per l'objectiu qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat									
		Alumna	Mare Pare	PA	P.Docent	Alumnat	Esport	A. Local	Entorn	INC. Obrers	
Acció específica 1a		<u>Resultats obtinguts</u>									
Descripció:											
Acció específica 2a		<u>Resultats obtinguts</u>									
Descripció:											
Acció específica 3a		<u>Resultats obtinguts</u>									
Descripció:											
Conclusions globals sobre l'objectiu											

Detallar accions desenvolupades i objectius aconseguits

Definir conclusions globals sobre l'objectiu planificat

Fig. 10

2. Conèixer el grau de compliment dels resultats aconseguits en cada indicador (Fig.11) i la tendència amb relació al punt de partida.


DEFINICIÓ DE METES D' OBJECTIUS DEL PLA DE QUALITAT PLANIFICACIÓ DEL MOSTRATGE SEGUIMENT DE RESULTATS								LOGO DEL CENTRE
Objectiu	Grup d'interès	Mostratge	Dimensió	Indicador	Metes			Tendència
					Inici	Objectiu	Resultat	

Detallar resultat obtingut en l' indicador

Identificar tendències en els resultats aconseguits

Fig. 11

3. Conèixer el grau de compliment dels resultats aconseguits en cada grup d'interès. Els responsables de l'IES han de realitzar una valoració dels resultats obtinguts en cada grup d'interès per a cada una de les dimensions definides en el catàleg (Fig.12).

 RESULTATS DEL PLA DE QUALITAT EN GRUPS D'INTERÉS IDENTIFICACIÓ D'ÀREES DE MILLORA		LOGO DEL CENTRE
Grup d'interès	INDICADOR	Conclusions sobre els resultats Identificació de punts forts i àrees de millora
	Procés d'ensenyança-aprenentatge	
	Orientació tutorial	
	Inserció laboral	
	FCT	
	Direcció i òrgans col·legiats	
	Organització i funcionament	
	Gestió del personal	
	Gestió de recursos i aliances	
	Relacions internes	
	Imatge	
	Motivació per a treballar	
	Motivació per a participar	
	Conclusions sobre els resultats en el grup d'interès	

Detallar els resultats globals obtinguts per a cada client en cada una de les dimensions del catàleg

Fig. 12

3.2.6. Identificació d'àrees de millora

Una vegada analitzat el compliment del Pla de Qualitat, és necessari que els responsables de l'IES identifiquen Àrees de Millora. Les distintes fonts per a identificar estes àrees són:


- Anàlisi dels resultats en cada grup d'interés
- Anàlisi del compliment dels objectius del Pla de Qualitat.
- Anàlisi dels resultats obtinguts en cada una de les dimensions del catàleg.
- Anàlisi dels resultats en cada un dels indicadors.
- Anàlisi de les tendències en els resultats aconseguits.

Des de l'IVAQE s'ha desenvolupat una carpeta "Metodologies per a la implantació de plans de millora en els IES " que descriu la metodologia per a, a partir de les àrees de millora identificades, dissenyar i executar projectes de millora de la qualitat.


4. Annexos

- Annex 1. Pla de Qualitat
- Annex 2. Seguiment del Pla de Qualitat
- Annex 3. Informe Final del Pla de Qualitat
- Annex 4. Definició de metes d'objectius del Pla de Qualitat. Planificació del Mostratge. Seguiment de resultats.
- Annex 5. Resultats del Pla de Qualitat en grups d'interés. Identificació d'àrees de millora.


Annex 1. Pla de qualitat

		PLA DE QUALITAT										LOGO DEL CENTRE				
Objectiu de Qualitat Definició:		Grups d'interés afectats per l'objectiu qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat														
		Alumne	Mares Pares	PAS	P.Docent	Inspecció	Empreses	A.. Local	Entorn	IND. Globals						
Acció específica 1a		Responsable	Termini d'execució (mes)									Recursos	Revisió			
Descripció:			g	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d		
Acció específica 2a		Responsable	Termini d'execució									Recursos	Revisió			
Descripció:			g	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d		
Acció específica 3a		Responsable	Termini d'execució									Recursos	Revisió			
Descripció:			g	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d		

Annex 2. Seguiment del Plan de Qualitat

		SEGUIMENT DEL PLA DE QUALITAT							LOGO DEL CENTRE	
		Objectiu de Qualitat Definició:		Grups d'interès afectats per l'objectiu de qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat						
		Alumne	Mares Pares	PAS	P.Docent	Inspecció	Empreses	A.. Local	Entorn	IND. Globals
Acció específica 1a		Resultat de l'acció			Desviacions detectades		Accions correctives proposades			
Descripció:										
Acció específica 2a		Resultat de l'acció			Desviacions detectades		Accions correctives proposades			
Descripció:										
Acció específica 3a		Resultat de l'acció			Desviacions detectades		Accions correctives proposades			
Descripció:										


Annex 3. Informe Final del Pla de Qualitat

		INFORME FINAL DEL PLA DE QUALITAT								LOGO DEL CENTRE	
Objectiu de qualitat Definició:		Grups d'interés afectats per l'objectiu qualitat Indicadors associats a l'objectiu de qualitat									
		Alumne	Mares Pares	PAS	P.Docent	Inspecció	Empreses	A.. Local	Entorn	IND. Globals	
Acció específica 1a		Resultats obtinguts									
Descripció:											
Acció específica 2a		Resultats obtinguts									
Descripció:											
Acció específica 3a		Resultats obtinguts									
Descripció:											
Conclusions globals sobre l'objectiu											

Annex 4. Resultats del Pla de Qualitat en grups d'interés. Identificació d'àrees de millora

	RESULTATS DEL PLA DE QUALITAT EN GRUPS D' INTERÉS IDENTIFICACIÓ D' ÀREES DE MILLORA		LOGO DEL CENTRE
Grup d' interés	INDICADOR	Conclusions sobre els resultats Identificació de punts forts i àrees de millora	
	Procés d'ensenyança aprenentatge		
	Orientació tutorial		
	Inserció laboral		
	FCT		
	Direcció i òrgans col·legiats		
	Organització i funcionament		
	Gestió del personal		
	Gestió de recursos i aliances		
	Relacions internes		
	Imatge		
	Motivació per a treballar		
	Motivació per a participar		
Conclusions sobre els resultats en el grup d' interés			

Annex 5.-Definició de metes d'objectius del pla de qualitat. Planificació del mostratge. Seguiment de resultats

	DEFINICIÓ DE METES D' OBJECTIUS DEL PLA DE QUALITAT PLANIFICACIÓ DEL MOSTRATGE SEGUIMENT DE RESULTATS							LOGO DEL CENTRE
	Objectiu	Grup d'interés	Mostratge	Dimensió	Indicador	Metes		
Inici						Objectiu	Resultat	

5. Glossari

- **Auditoria del procediment:** Examen sistemàtic i metòdic dels procediments emprats en l'empresa, destinats a comprovar, en primer lloc, la seua existència, el seu caràcter documental i la seua adequació als objectius perseguits
- **Auditoria de procés:** Examen sistemàtic i metòdic de la situació de procés, comparant eixa situació amb unes condicions establides prèviament, condicions la idoneïtat de les quals serà també avaluada tenint en compte el fi perseguit pel procés. requereix també la col·laboració dels afectats (persones i departaments implicats en procés). Quan són realitzades per la pròpia empresa resulten molt valuoses.
- **Auditoria del sistema de qualitat:** És l'auditoria l'objecte de la qual és el propi sistema de qualitat de l'empresa, considerant inclosos en eixe sistema a tota l'estructura documental que ho suporta, a l'aplicació i ús d'esta i, si és el cas, al contracte amb els requisits d'una norma de referència (com per exemple ISO 9001) o d'un model a aplicar (per exemple, el model europeu).
- **Autoavaluació:** L'Autoavaluació és un examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats d'una organització comparats amb qualsevol Model de Gestió.
- **Eficàcia:** Mesura del grau de realització de les activitats planificades i d'obtenció dels resultats planificats.
- **Eficiència:** Relació entre els resultats aconseguits i els recursos utilitzats.
- **Gestió de la Qualitat:** És l'aspecte de la funció general de la gestió que determina i aplica la política de qualitat. Activitats coordinades per a dirigir i controlar una organització quant a la qualitat.

- **Millora contínua:** Acció recurrent que augmenta la capacitat per a complir els requisits.
- **Pla de Qualitat:** Document que especifica quins procediments i recursos associats han d'aplicar-se, qui ha d'aplicar-los i quan han d'aplicar-se a un projecte, procés, producte o contracte específic.
- **Planificació de la Qualitat:** Part de la gestió de la qualitat enfocada a l'establiment dels objectius de la qualitat i a l'especificació dels processos operatius necessaris i dels recursos relacionats per a complir els objectius de la qualitat.
- **Polítiques de qualitat d'una companyia:** Directrius i objectius generals d'una organització, relatius a la qualitat, tal com s'expressen formalment per l'alta direcció.
- **Projecte:** Procés únic consistent en un conjunt d'activitats coordinades i controlades amb dates d'inici i de finalització, dutes a terme per a aconseguir un objectiu conforme amb requisits específics, incloent les limitacions de temps, costos i recursos.
- **Sistema de Qualitat:** Conjunt de l'estructura d'organització, de responsabilitats, de procediments, de processos i recursos que s'establixen per a dur a terme la gestió de la qualitat.