



**Universidad
Zaragoza**



**Facultad de
Ciencias Sociales
y Humanas - Teruel
Universidad Zaragoza**

**Máster en profesorado de Enseñanza Secundaria Obligatoria,
Bachillerato, Formación Profesional y enseñanza de Idiomas,
Artísticas y Deportivas.**

Especialidad de Dibujo y Artes Plásticas

2012 - 2013

ANEXOS

Trabajo Fin de Máster

Línea de investigación e innovación docente

**Buenas prácticas para el profesorado
basadas en criterios de calidad.
Apoyo tecnológico.**

Título

**Mejora Continua en el Aula.
Innovación y Formación**

Autor

Juan Antonio Martínez Gambín

Directoras

**Pilar Abós Olivares
Inmaculada Plaza García**

ÍNDICE

- **Anexo I - Revisión de Procesos y Puntos de la Norma.** **3**
- **Anexo II - Procedimiento del proceso de Mejora continua** **10**

Anexo I.

Revisión de Procesos y Puntos de la Norma.

ANEXO I - Revisión de Procesos y Puntos de la Norma.

Proceso	Normas	Comentario
Planificación Previa	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. <p>El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p> <p>7.3 Diseño y desarrollo 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. <p>La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.</p> <p>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. <p>Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.</p>	<p>El departamento, debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para impartir la asignatura que tiene asignada. (El departamento puede delegar en un coordinador o jefe de departamento)</p> <p>Al planificar la docencia de cada asignatura, esta debe ser coherente con los requisitos de la asignatura y de la etapa de educación secundaria obligatoria. El diseño de la asignatura se realizará de acuerdo con las enseñanzas mínimas autonómicas establecidas en el currículo de etapa de educación secundaria obligatoria, recogido en el proyecto curricular de etapa e incluido en el proyecto curricular de centro.</p> <p>En la planificación se realizarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los objetivos generales y específicos. • Elaborar documentación con procedimientos y especificaciones para la prestación del servicio. • Planificar los recursos humanos y materiales. • Elaborar documentación que defina las actividades requeridas para el seguimiento y evaluación del progreso realizado por el alumno, seguimiento y validación de la metodología utilizada y del profesor. • Determinar los registros necesarios que indiquen que el resultado de la acción docente cumple con los requisitos. <p>El resultado de la planificación debe presentarse a las partes interesadas. En nuestro caso se puede mostrar a través de la programación didáctica anual en la página web del centro, o presentando una copia impresa en el tablón informativo del centro.</p> <p>Se planificarán todas las etapas que forman parte de la labor docente y se indicarán todas las actividades que se realizarán durante el periodo en el que se imparte la asignatura. Se revisará y verificará cada etapa del proceso para comprobar que se cumplen los requisitos y finalmente se validará. Se determinarán los responsables del correspondiente proceso y etapa.</p> <p>Los resultados de la planificación del diseño y desarrollo se irán actualizando a medida que sea necesario. El primer año, la actualización se realizará con una mayor frecuencia, pero en años posteriores esta actualización puede ser anual.</p> <p>Los elementos de entrada serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El currículo de etapa de educación secundaria obligatoria, recogido en el proyecto curricular de etapa e incluido en el proyecto curricular de centro. • El modelo del centro para elaborar la programación didáctica anual. • Programaciones didácticas de años anteriores. <p>Los elementos de entrada, al igual que el resto del proceso deben revisarse periódicamente. Esta revisión puede ser anual.</p>

Proceso	Normas	Comentario
Planificación Anual	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto. La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad. Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p> <p>7.3 Diseño y desarrollo 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar: a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.</p> <p>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir: a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.</p>	<p>Partiendo del proceso de “Planificación previa” se elabora un proceso de “Planificación anual”, del que resulta la programación de aula. En este proceso se realizará la planificación más inmediata para la realización del producto/servicio educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se definirán los objetivos para el próximo curso. • Se establecerá el proceso para la prestación del servicio, indicando la correspondiente secuenciación y temporización. • Se redactarán especificaciones debidamente documentadas para la prestación del servicio. • Se determinarán recursos humanos y materiales. • Documentos que definan las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección o pruebas del producto educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo. <p>Se determinarán las etapas que forman parte del proceso de Planificación anual y se indicarán todas las actividades que se realizarán durante el periodo en el que se imparte la asignatura. Preparación del calendario de trabajo para el año (Materia que se imparte cada día, controles que se van a realizar, calendario correspondiente al día y hora en que se va a realizar cada práctica, trabajos que se van a proponer a los alumnos, visitas a empresas, actividades complementarias y extraescolares en general, etc.). Se revisará y verificará cada etapa del proceso para comprobar que se cumplen los requisitos y finalmente se validará. Se determinarán los responsables del correspondiente proceso y etapa.</p> <p>En este caso los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de este proceso, estarán relacionados con requisitos elaborados en el proceso de Planificación previa o en requisitos legales y reglamentarios de la institución.</p> <p>Los elementos de entrada serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación didáctica de aula. • Calendario académico. • Horario académico. • Necesidades de recursos. • Alumnos matriculados o si no se dispone de esa información, alumnos que han cursado la asignatura en años anteriores. • Documento de Ordenación del Centro (DOC).

Proceso	Normas	Comentario
Recursos	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos</p> <p>6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</p> <p>6.1 Provisión de recursos La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:</p> <p>a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y</p> <p>b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>6.2 Recursos humanos</p> <p>6.2.1 Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,</p> <p>b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,</p> <p>c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,</p> <p>d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y</p> <p>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).</p> <p>6.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:</p> <p>a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,</p> <p>b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y</p> <p>c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas). (Ver: UNE 66173 IN)</p>	<p>El centro y el departamento, deben determinar y proporcionar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos.</p> <p>La organización educativa debe garantizar que tanto el personal docente como el no docente, tiene la competencia o perfil profesional necesaria para cumplir con los requisitos que demandan los clientes.</p> <p>La dirección del departamento debe determinar la competencia del personal que interviene en la docencia de la asignatura, en función de los requisitos. Se debe revisar periódicamente la competencia del personal, en relación con las necesidades actuales y futuras, para determinar si son adecuadas. En caso necesario, se debe proporcionar formación complementaria para que el personal tenga la competencia adecuada. Las acciones tomadas para proporcionar formación al personal deben ser evaluadas para poder sacar conclusiones y por lo tanto ver si son necesarias acciones de mejora en cuanto a dicha formación.</p> <p>Se debe determinar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio.</p> <p>La infraestructura incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aula de teoría, aula de informática, laboratorio, biblioteca, despacho para tutorías. Etc.. • Mobiliario, equipos de laboratorio, ordenadores, programas informáticos, equipos audiovisuales, libros, etc.. • Fotocopias y material fungible de laboratorio. <p>Se debe conseguir un adecuado ambiente de trabajo, para poder desarrollar la labor docente, por lo que se deben determinar y gestionar correctamente, los factores físicos y humanos que influyen en la prestación del servicio. Los factores físicos que se han de gestionar son fundamentalmente: Iluminación, temperatura, humedad, ruido, limpieza, etc.. Entre los factores humanos que se deberían gestionar serían los siguientes: Seguridad de las personas, ergonomía, reconocimiento del personal, atención a los alumnos, etc..</p>

Proceso	Normas	Comentario
Gestión de la documentación	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008.</p> <p>Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos</p> <p>4.2 Requisitos de la documentación</p> <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional, y d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. <p>NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.</p> <p>NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades, b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y c) la competencia del personal. <p>NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.</p> <p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2), b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. <p>4.2.3 Control de los documentos</p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, 	

Proceso	Normas	Comentario
	<p>f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución,</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> <p>4.2.4 Control de los registros Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>- UNE 66925 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad</p>	
Docencia	<p>UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos</p> <p>7 Realización del producto</p> <p>7.2.3 Comunicación con el cliente</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p> <p>7.5.4 Propiedad del cliente</p> <p>7.5.5 Preservación del producto</p> <p>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</p> <p>8.2 Seguimiento y medición</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p> <p>-UNE-66176 Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente</p> <p>-UNE-66175 Guía para la implantación de sistemas de indicadores</p> <p>-UNE-ISO 10002 Satisfacción del cliente Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones</p> <p>-UNE-ISO/TS 10004 EX Satisfacción del cliente Directrices para el seguimiento y la medición.</p>	

Proceso	Normas	Comentario
Evaluación Final	<p>UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 8 Medición, análisis y mejora 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto</p> <p>-UNE-66175 Guía para la implantación de sistemas de Indicadores</p>	
Cierre del año académico	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 8 Medición análisis y mejora 8.2.2 Auditoría interna 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos</p>	
Resolución de problemas	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 8 Medición análisis y mejora 8.3 Control del producto no conforme</p>	
Calidad	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 7 Realización del producto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición 8 Medición análisis y mejora 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición</p>	
Gestión	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 4.1 Requisitos generales 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la dirección</p>	
Mejora Continua	<p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora</p> <p>- UNE-EN ISO 9001:2008. Directrices para la mejora del desempeño.</p> <p>- UNE 66178 Guía para la gestión del proceso de mejora continua</p>	Desarrollado en el trabajo fin de máster.

Anexo II

Procedimiento del proceso de Mejora continua

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Registro de Modificaciones Realizadas en Ediciones Anteriores

Edición nº	Modificación

Realizado por:

Revisado/Aprobado por:

Firma y fecha:

Firma y fecha:

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 2 de 19 Edición 1ª
---	---	--

ÍNDICE

1.- OBJETO.

2.- ALCANCE.

3.- RESPONSABILIDADES.

4.- NORMAS PARA CONSULTA.

5.- DESCRIPCIÓN.

5.1.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA.

5.2.- PLANIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS
ACCIONES DE MEJORA.

5.3.- NORMALIZACIÓN Y APRENDIZAJE COLABORATIVO.

5.4.- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA MEJORA.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

7.- ANEXOS.

ANEXO I - Ficha de Proceso.

ANEXO II - Diagrama de Flujo.

ANEXO III - Fuentes de información y ejemplos.

ANEXO IV - Técnicas y herramientas de calidad.

ANEXO V - Formatos.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 3 de 19 Edición 1ª
---	---	--

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir el proceso utilizado por un departamento didáctico, para establecer las acciones necesarias para la mejora continua del proceso global de enseñanza-aprendizaje y del departamento en sí, mediante el aseguramiento de la eficacia y eficiencia adecuadas de sus procesos.

Para ello se buscará mejorar la eficacia y eficiencia de los productos educativos, como por ejemplo el material docente en cualquier formato o el software educativo y de los servicios educativos, el proceso de enseñanza - aprendizaje del departamento, en beneficio y satisfacción de los alumnos y del resto de partes interesadas.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos que conforman el código de buenas prácticas docentes y que engloban la diversidad de actividades que desempeña un departamento didáctico en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria.

3.- RESPONSABILIDADES.

• Jefe de Departamento Didáctico

- Seleccionar y aprobar las oportunidades de mejora.
- Designar responsables para llevar a la práctica los planes de mejora.
- Aprobar las modificaciones del manual de formación inicial del profesor.

• Profesores del Departamento Didáctico.

- Recopilar y documentar las oportunidades de mejora.
- Responsabilizarse de la ejecución del plan de mejora, en el caso de ser el docente que la ha detectado, o el docente designado por el jefe de departamento.
- Realizar seguimiento de la consecución de objetivos definidos y el cumplimiento de plazos y presupuesto.
- Comunicar los cambios del resto de profesores del departamento, en el caso de que sea el responsable de esa mejora.
- Revisar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora.

• Departamento Didáctico (jefe de Dpto. y resto de profesores).

- Revisar las fuentes de información de oportunidades de mejora.
- Valorar y priorizar las oportunidades de mejora.
- Revisar el seguimiento de la consecución de objetivos definidos y el cumplimiento de plazos y presupuesto.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 4 de 19 Edición 1ª
---	---	--

- Fomentar y coordinar la implementación de los cambios derivados de la mejora en el resto de departamentos.
- Cerrar los planes de mejora una vez estén estabilizados.
- Revisar el Manual de formación inicial del profesor.

4.- NORMAS PARA CONSULTA.

- UNE 9001 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- UNE 9004 - Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- UNE 66178 - Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la gestión del proceso de mejora continua.
- UNE 66174 - Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE EN ISO 9004:2000
- UNE 66175 - Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.
- UNE 66916 - Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.

5.- DESCRIPCIÓN.

Mediante este procedimiento, se propone identificar y gestionar las oportunidades de mejora según el ciclo PHVA (o PDCA).

El jefe de departamento, junto con el resto de profesores que lo componen deberán colaborar en la creación de un ambiente de trabajo que propicie la mejora y la comunicación, tanto entre los profesores del mismo departamento como con el resto de departamentos, a través del claustro, del departamento de orientación, del departamento de actividades extraescolares y complementarias y con la dirección, por medio del jefe de estudios o del director del centro.

Los pasos para llevarlo a la práctica se pueden resumir en los siguientes:

- a) Analizar la información para la mejora.
- b) Planificar, implantar y evaluar las acciones de mejora definidas.
- c) Normalizar los cambios introducidos y gestionar el conocimiento de forma colaborativa.
- d) Realizar seguimiento, evaluación y revisión de la mejora.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 5 de 19 Edición 1ª
---	---	--

5.1.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA.

Con el fin de analizar la información para la mejora, el departamento revisará trimestralmente y aprovechando los periodos de evaluación, las fuentes de información de oportunidades de mejora, según la siguiente secuencia de actividades con respecto a las oportunidades de mejora (OM):

- 1) Identificar las fuentes.
- 2) Identificar las OM.
- 3) Valorar y priorizar las OM.
- 4) Seleccionar y aprobar las OM.

Para facilitar la labor en la identificación de las fuentes de OM, se indica a continuación un listado de posibles fuentes de información y en el anexo IV se añade algún ejemplo que podría darse en el aula par algunas de estas fuentes:

- a) *La evaluación de los requisitos legales y reglamentarios.*
- b) *La evaluación de los requisitos y sugerencias de todas las partes interesadas.*
- c) *Las propuestas y sugerencias de profesores o grupos de investigación invitados al aula.*
- d) *La revisión de los procesos.*
- e) *Los profesores en prácticas* provenientes de algún grado correspondiente o del máster de profesorado.
- f) *La evaluación de los datos del desempeño del producto educativo y del proceso de docencia.*
- g) *Los estudios de investigación publicados.*
- h) *La visita como oyente a sesiones de aula de otros profesores.*
- i) *El análisis de la satisfacción de los alumnos y de otras partes interesadas.*
- j) *El análisis de la gestión eficaz y eficiente de los recursos.*
- k) *El análisis del uso de las tecnologías adecuadas.*
- l) *El estado y resultado de los objetivos del departamento.*
- m) *Las actividades de innovación.*
- n) *Las incidencias y reclamaciones.*

NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 6 de 19 Edición 1ª
---	---	--

Pero las OM pueden surgir en cualquier momento y puede darse el caso de que la implantación de alguna de ellas tuviese cierta urgencia o criticidad, por lo que el profesor deberá documentarla empleando el formato F03_Ed1 y presentarla al jefe de departamento para que la revise y apruebe, en el caso que proceda, sin esperar a la reunión de revisión planificada.

De cualquier forma, será responsabilidad del docente recopilar las OM para proceder a su puesta en común y revisión en la reunión de departamento pertinente, empleando el formato F01_Ed1.

Este formato contendrá la información en cuanto a la fuente de la que proviene, las partes interesadas, la estrategia del departamento, los recursos a emplear, los procesos implicados y su criticidad.

El profesor indicará la criticidad de cada OM sobre la base de los factores de éxito, o el cumplimiento de la legislación. La criticidad podrá definirse como alta, si requiere su implantación inmediata, media, si se puede decidir en la siguiente reunión del departamento o baja si se considera como una OM a retomar en el próximo año académico.

En el caso de que se detecte un número elevado de OM, el departamento realizará una valoración y priorización de las mismas aprovechando las reuniones trimestrales planificadas y será el jefe de departamento el que aprobará todas aquellas que haya seleccionado el departamento. La norma UNE 66178 (2004) propone algunas herramientas para realizar esta tarea. En el anexo IV de este procedimiento se muestra una tabla extraída de la misma norma, que recoge las técnicas y herramientas más conocidas que pueden utilizarse en algunas de las fases de este proceso.

Como ejemplo para el docente, se propone el uso de la herramienta recogida en el formato anexo B de la norma UNE 66178 (2004) y documentada en el formato F02_Ed1, que pondera globalmente el peso específico que tiene cada oportunidad de mejora sobre unos criterios de valoración definidos.

5.2.- PLANIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA.

Una vez que la oportunidad de mejora se ha seleccionado y aprobado, el profesor responsable de la misma o el jefe de departamento, realizará una planificación de la mejora teniendo presente todas las actividades a realizar, su secuenciación e interacción, las responsabilidades y los recursos necesarios. Esta información se recogerá en el formato F03_Ed1.

Es conveniente que el profesor designado como responsable de la mejora, sea el profesor que la detectó.

Para un buen control de la mejora, se hará un seguimiento de la consecución de los objetivos definidos y el cumplimiento de plazos y presupuesto. Esta tarea la realizará el profesor designado y se revisará en las reuniones de departamento.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 7 de 19 Edición 1ª
---	---	--

En el caso de que durante la fase de implantación y medición surja la necesidad de hacer cambios en el planteamiento, alcance u objetivos inicialmente propuestos, deberán recogerse en el formato F03_Ed1.

Previamente al cierre se realizará medición y análisis de los nuevos resultados, que permitan la comparación con los datos obtenidos antes de implantar la mejora y evaluar de esta forma el grado de éxito de la misma. Para evitar confundir la consecución de la mejora con un logro puntual, se deberá dejar transcurrir un periodo de tiempo adecuado que permita estabilizar los resultados. Una vez se dé por terminada la ejecución de las actividades, se registrará en el formato F03_Ed1.

Finalmente, se realizará una valoración de los resultados obtenidos, incluyendo una comparación de los nuevos resultados con los objetivos planteados, la evaluación de la eficacia y eficiencia de la implantación de la mejora y la identificación, en el caso de que existan, de efectos secundarios de la implantación, tanto positivos como negativos. Esta información se recogerá igualmente en el formato F03_Ed1.

5.3.- NORMALIZACIÓN Y APRENDIZAJE COLABORATIVO.

Desde el departamento se fomentará y coordinará la implementación de los cambios derivados de la mejora al resto de aulas del departamento, incluso con el resto de departamentos del centro.

Una vez se considere finalizada la implantación de la acción de mejora, se formalizarán y comunicarán los cambios a todos los docentes del departamento, determinando las nuevas necesidades de recursos y de formación del personal implicado. Esta información contendrá además las lecciones aprendidas a lo largo de la realización de la mejora y se recopilará en el formato F04_Ed1 por el profesor responsable de la misma.

Este documento servirá de entrada para la fase de normalización del proceso y para la actualización del manual de formación inicial del Profesor. Esta manual estará formado por una parte común a todo el centro y una parte propia de cada departamento, puesto que habrá mejoras que se puedan aplicar a todos los departamentos y por tanto será conveniente compartir el aprendizaje o conocimiento sobre la misma.

Para especificar si el aprendizaje debe incluirse en el manual general o de departamento, se indicará en el mismo formato F04_Ed1.

5.4.- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA MEJORA.

Para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora se realizará un seguimiento periódico de las mejoras implantadas, considerando el grado de cumplimiento de los objetivos y plazos previstos, el impacto global de la mejora sobre el departamento y la eficiencia global del proceso de mejora, relacionando los resultados alcanzados con respecto a los recursos empleados.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 8 de 19 Edición 1ª
---	---	--

Estas revisiones se podrán realizar trimestralmente, haciéndolas coincidir con las evaluaciones parciales o anualmente, coincidiendo con la evaluación final.

Se utilizarán indicadores cuantificados relativos a la eficacia y eficiencia que permitan el seguimiento de su evolución en el tiempo. A modo de ejemplo se proponen los siguientes indicadores:

- *Para medir la eficacia:* I1 - Numero de mejoras realizadas exitosamente frente al total de acciones planteadas para un mismo periodo de tiempo.
- *Para medir eficiencia:* I2 - Número de mejoras realizadas, ya sean exitosas o no, frente al coste estimado de los recursos empleados.

El departamento revisará anualmente el proceso de mejora con el fin de poder evaluar la necesidad de incluir modificaciones. En el formato F05_Ed1 se muestra un ejemplo de convocatoria recopilando en el orden del día los puntos a tratar.

Como elementos de entrada para la revisión se considerarán las tendencias en la eficacia y eficiencia, el grado de cumplimiento de los valores objetivo establecidos para estas y las tendencias futuras del departamento con respecto a estos parámetros. Como resultado de esta revisión se podrán tomar decisiones sobre modificaciones en el proceso y necesidades de recursos, competencias para el personal o nuevas fuentes de oportunidad de mejora.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Todos los procedimientos del Código de Buenas Prácticas en el Docencia:

PE-1	Proceso de Planificación Previa
PE-2	Proceso de Planificación Anual
PE-3	Proceso de Gestión de los Recursos
PE-4	Proceso de Gestión de la Documentación
PE-5	Proceso de Docencia
PE-6	Proceso de Evaluación Final
PE-7	Proceso de Cierre del Año Académico
PE-8	Proceso de Resolución de Problemas
PE-9	Proceso de Calidad
PE-10	Proceso de Gestión Estratégica
PE-11	Proceso de Mejora Continua

- Manual de formación inicial del profesor.

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 9 de 19 Edición 1ª
---	---	--

Legislación vigente a nivel estatal:

- ✓ REAL DECRETO 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros. BOE 2/06/9
- ✓ REAL DECRETO 83/1996, de 26 de enero. Reglamento Orgánico de Institutos de Educación Secundaria. (BOE 21 febrero de 1996.)
- ✓ La LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en vigor desde el 24 de mayo de 2006.
- ✓ REAL DECRETO 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que establecen las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria. BOE 5/01/07
- ✓ REAL DECRETO 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria. BOE 12/03/10
- ✓ REAL DECRETO 1146/2011, de 29 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria, así como los Reales Decretos 1834/2008, de 8 de noviembre, y 860/2010, de 2 de julio, afectados por estas modificaciones. BOE 30/07/1

Y a nivel autonómico:

- ✓ ORDEN de 22 de agosto de 2002, del Departamento de Educación y Ciencia, por la que se aprueban las instrucciones que regulan la organización y el funcionamiento de los Centros Docentes Públicos de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA 02/09/02
- ✓ ORDEN de 7 de julio de 2005, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se modifican parcialmente las instrucciones que regulan la organización y el funcionamiento de los Centros Docentes Públicos de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobadas por Orden de 22 de agosto de 2002, del Departamento de Educación y Ciencia. BOA 20/07/05
- ✓ ORDEN de 9 de mayo de 2007, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba el currículo de la Educación secundaria obligatoria y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA 1/06/07

<i>NOMBRE O LOGO DEL DEPARTAMENTO</i>	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA	PE-11 Pág. 10 de 19 Edición 1ª
---	---	---

- ✓ CORRECCION de errores de la Orden de 9 de mayo de 2007, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba el currículo de la Educación secundaria obligatoria y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA 21/09/07
- ✓ ORDEN de 8 de julio de 2008, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se modifica la Orden de 9 de mayo de 2007, por la que se aprueba el currículo de la Educación secundaria obligatoria y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA 17/07/08
- ✓ ORDEN de 8 de junio de 2012, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se modifica la Orden de 22 de agosto de 2002, del Departamento de Educación y Ciencia, por la que se aprueban las instrucciones que regulan la organización y el funcionamiento de los Centros Docentes Públicos de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA 25/06/12

7.- ANEXOS.

ANEXO I - Ficha de Proceso.

Objetivo: Establecer las acciones necesarias para la mejora continua del *Código de Buenas Prácticas para el profesorado basadas en criterios de calidad*, mediante el aseguramiento de la eficacia y eficiencia adecuadas de sus procesos.

Responsable: Jefe de dpto., Profesores o dpto.

ENTRADAS

- a) La evaluación de los requisitos legales y reglamentarios.
- b) La evaluación de los requisitos y sugerencias de todas las partes interesadas.
- c) Las propuestas y sugerencias de profesores o grupos de investigación invitados al aula.
- d) La revisión de los procesos.
- e) Los profesores en prácticas provenientes de algún grado correspondiente o del máster de profesorado.
- f) La evaluación de los datos del desempeño del producto educativo y del proceso de docencia.
- g) Los estudios de investigación publicados.
- h) La visita como oyente a sesiones de aula de otros profesores.
- i) El análisis de la satisfacción de los alumnos y de otras partes interesadas.
- j) El análisis de la gestión eficaz y eficiente de los recursos.
- k) El análisis del uso de las tecnologías adecuadas.
- l) El estado y resultado de los objetivos del departamento.
- m) Las actividades de innovación.
- n) Las incidencias y reclamaciones



ACTIVIDADES

1. Revisar entradas o fuentes de oportunidad de mejora.
2. Seleccionar y aprobar oportunidades de mejora.
3. Establecer y hacer seguimiento de planes de mejora
4. Revisar la eficacia de la mejora.
5. Normalizar el proceso.
6. Gestión del conocimiento.
7. Revisión de los procesos. Seguimiento de objetivos e indicadores del Dpto.

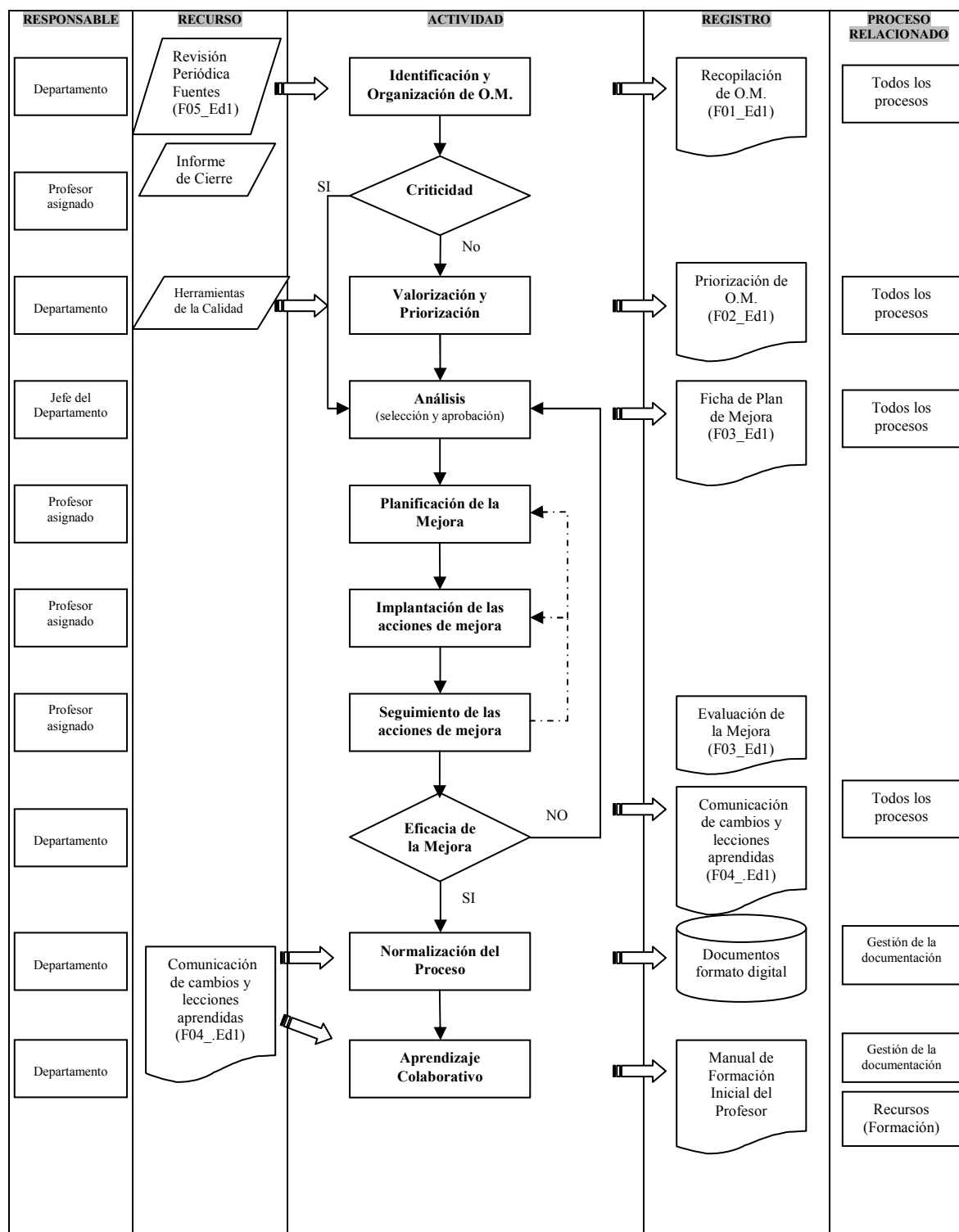


SALIDAS

- i. Mejora de la eficacia de los procesos.
- ii. Mejora de la satisfacción de los alumnos y resto de partes interesadas.
- iii. Toma de decisiones relacionadas con la mejora.
- iv. Planes de mejora realizados, evaluados y normalizados.
- v. Actualización del Manual de formación inicial del profesor.

Documentación	Controles	Indicadores
Todos los procedimientos del código, incluyendo documentación de subprocesos.	Actas de revisiones trimestrales / anuales.	<ul style="list-style-type: none">• I1 - Numero de mejoras realizadas exitosamente frente al total de acciones planteadas para un mismo periodo de tiempo.• I2 - Número de mejoras realizadas, ya sean exitosas o no, frente al coste estimado de los recursos empleados.

ANEXO II - Diagrama de Flujo



ANEXO III - Fuentes de información y ejemplos

- a) *La evaluación de los requisitos legales y reglamentarios.* A título de ejemplo, podría darse el caso de que entrase en vigor algún tipo de reglamentación que repercutiese en las normas de convivencia en el centro y que se introdujese en el centro a través del reglamento de régimen interno, aspecto que el profesor debería informar y llevar a la práctica en el aula.
- b) *La evaluación de los requisitos y sugerencias de todas las partes interesadas.* Por ejemplo, un centro que tenga implantado el bilingüismo, como línea estratégica de la dirección del centro. O también podría ser que desde la Asociación de Padres y Alumnos del centro se sugiriese la implantación del bilingüismo. Incluso puede ser que el propio alumno hiciese la sugerencia al docente.
- c) *Las propuestas y sugerencias de profesores o grupos de investigación* invitados a participar en un proceso de evaluación del proceso de enseñanza - aprendizaje o simplemente a asistir a las sesiones de aula, con el fin de intercambiar opiniones y sugerencias entre docentes.
- d) *La revisión de los procesos* con cierta periodicidad, como mínimo anualmente, puede dar lugar a oportunidades de mejora. La evaluación de los procesos, por ejemplo con el empleo de indicadores, también puede proporcionar oportunidades de mejora. La Norma UNE 66175 establece indicaciones para implementar indicadores de los procesos.
- e) *Los profesores en prácticas* provenientes de algún grado correspondiente o del máster de profesorado que han pasado por el centro en el periodo de realización del "*practicum*", podrían ser una buena fuente de información. Como procedimiento de recopilación de esa información, se les podría pasar una encuesta / evaluación de los procesos del centro, aspectos positivos y negativos, sugerencias, etc. Puede ser una buena manera de ligar la investigación universitaria del profesorado a los centros de educación de secundaria obligatoria.
- f) *La evaluación de los datos del desempeño del producto educativo y del proceso de docencia.* Por ejemplo, es posible que un producto educativo o material docente, como unos apuntes de aula o un software educativo, se quedasen obsoletos o incompletos con el paso del tiempo. Por otro lado, la evaluación del proceso se podría realizar a partir de la información o datos recogidos de los controles parciales, realizados a lo largo del año académico o incluso en la evaluación final.
- g) *Los estudios de investigación publicados* en el contexto de la etapa educativa de secundaria obligatoria, pueden ser una fuente de detección de posibles oportunidades de mejora.
- h) *La visita como oyente a sesiones docentes de otros profesores*, ya sean del mismo departamento o no, llegando a ser interesante la asistencia a sesiones en otros centros, que por cualquier motivo empleen metodologías y recursos diferentes.

- i) *El análisis de la satisfacción de los alumnos y de otras partes interesadas.* Esta información se podría recopilar mediante el empleo de encuestas u otras herramientas como por ejemplo entrevistas personales o tutorización.
- j) *Datos extraídos del análisis de la gestión eficaz y eficiente de los recursos.*
- k) *El análisis del uso de las tecnologías adecuadas.* Por ejemplo podría darse el caso de que algún profesor utilizase la *pizarra digital* como un mero proyector, dejando de aprovechar el resto de aplicaciones y usos de la misma.
- l) *El estado y resultado de los objetivos del departamento.*
- m) *Las actividades de innovación.* Los cambios del entorno del departamento pueden requerir de actividades innovadoras con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos y resto de partes interesadas. La innovación puede producirse mediante cambios en el producto educativo (libros, apuntes, etc.), en el proceso de docencia (por ejemplo en la metodología empleada) o en el departamento (recursos materiales y humanos, organización interna, nuevos laboratorios, etc.).
- n) *Las incidencias y reclamaciones* recibidas por parte de los alumnos o de otras partes interesadas.

ANEXO IV - Técnicas y herramientas de calidad UNE 66178 (2004).

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	FASES DEL PROCESO DE MEJORA		
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA LA MEJORA	PROYECTO DE MEJORA	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LA MEJORA
Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)	X	X	
Análisis de Campo de Fuerzas	X		
Análisis de Valor	X		
Análisis del Coste / Beneficio	X		
Análisis Modal de Fallos y Efectos y su Criticidad (AMFEC)	X	X	X
Camino Critico (PERT, CPM, ROY)		X	
Ciclo Deming (PHVA)	X	X	X
Control antierror (POKA YOKE)		X	
Control Estadístico de Procesos (SPC)		X	X
Coste por Actividad (ABC)	X	X	X
Costes de la Calidad	X		X
Cuadro de Mando Integral (BALANCED SCORECARD)			X
Despliegue de la Función Calidad (QFD)	X		
Despliegue por Objetivos (HOSHIN KANRI)	X	X	
Diagrama Causa-Efecto		X	
Diagrama de Afinidad	X	X	
Diagrama de Árbol		X	
Diagrama de Dispersión (Correlación, Distribución,...)		X	
Diagrama de Flujo		X	
Diagrama de GANTT		X	
Diagrama de PARETO	X	X	
Diagrama de Proceso		X	
Estructura de Tareas (EDT)		X	
Estudios comparativos (<i>Benchmarking</i>)	X	X	X
Evaluación según Modelo EFQM	X		X
Evaluación según Norma UNE 66174	X		X
Función de Pérdida (TAGUCHI)	X		
Gráfico de Tendencia (Comportamiento)		X	X
Gráficos de Control		X	X
Histogramas	X	X	X
Reingeniería de Procesos (BPR)		X	X
Seis Sigma	X	X	X
Técnica de los Cinco "Por Qué"		X	
Tormenta de Ideas (Brainstorming)	X	X	

ANEXO V - Formatos

Formato F01_Ed1

Recopilación de Oportunidades de Mejora		DPTO. O LOGO
Docente:		Grupo:
Descripción:		
Número:	Fecha:	Criticidad:
Fuentes:		Procesos implicados:
Partes Interesadas:		Recursos:
Estrategia Dpto.:		
Descripción:		
Número:	Fecha:	Criticidad:
Fuentes:		Procesos implicados:
Partes Interesadas:		Recursos:
Descripción:		
Número:	Fecha:	Criticidad:
Fuentes:		Procesos implicados:
Partes Interesadas:		Recursos:
Descripción:		
Número:	Fecha:	Criticidad:
Fuentes:		Procesos implicados:
Partes Interesadas:		Recursos:

Listado de Fuentes

- La evaluación de los requisitos legales y reglamentarios.*
- La evaluación de los requisitos y sugerencias de todas las partes interesadas.*
- Las propuestas y sugerencias de profesores o grupos de investigación invitados al aula.*
- La revisión de los procesos.*
- Los profesores en prácticas provenientes de algún grado correspondiente o del máster de profesorado.*
- La evaluación de los datos del desempeño del producto educativo y del proceso de docencia.*
- Los estudios de investigación publicados.*
- La visita como oyente a sesiones de aula de otros profesores.*
- El análisis de la satisfacción de los alumnos y de otras partes interesadas.*
- El análisis de la gestión eficaz y eficiente de los recursos.*
- El análisis del uso de las tecnologías adecuadas.*
- El estado y resultado de los objetivos del departamento.*
- Las actividades de innovación.*
- Las incidencias y reclamaciones*

Listado de Procesos

- | | |
|-------|--|
| PE-1 | Proceso de Planificación Previa |
| PE-2 | Proceso de Planificación Anual |
| PE-3 | Proceso de Gestión de los Recursos |
| PE-4 | Proceso de Gestión de la Documentación |
| PE-5 | Proceso de Docencia |
| PE-6 | Proceso de Evaluación Final |
| PE-7 | Proceso de Cierre del Año Académico |
| PE-8 | Proceso de Resolución de Problemas |
| PE-9 | Proceso de Calidad |
| PE-10 | Proceso de Gestión Estratégica |
| PE-11 | Proceso de Mejora Continua |

Partes Interesadas

- Alumnos.
- Profesores.
- Grupos de investigación.
- Departamento.
- Centro.
- Ministerio.
- Entidad Financiera.
- Empresa.
- Colegio Profesional.
- AMPA.
- Sociedad.

PE - 11	Pág. nº de
Formato F01	Edición nº
Realizado por:	Revisado/Aprobado por:
Firma y fecha:	Firma y fecha:

HERRAMIENTA DE VALORACIÓN Y PRIORIZACIÓN.

Nº OM	Oportunidad de Mejora	Criticidad	[a] Beneficio para las partes interesadas	[b] Nivel de alineamiento con políticas y estrategias	[c] Nivel de disponibilidad de recursos / capacidad	Peso absoluto = a x b x c	Peso relativo acumulado (%)
	TOTAL:					$\Sigma =$	

UNE 66178 (2004)

Ejemplo de sistemática de priorización:

1º. Puntuar de 1 a 5 en relación con beneficio que aportaría a las partes interesadas el llevar a cabo la oportunidad de mejora en estudio. Una forma sencilla de puntuar podría ser si afecta a una parte interesada puntuando con un 1 y si afecta a todas puntuar con un 5. Otra forma podría ser por ejemplo dando un peso a las partes interesadas de forma que por ejemplo clientes tenga el doble de peso frente al resto de partes interesadas.

2º. Puntuar de 1 a 5 en relación con el nivel de alineación con las políticas, estrategias o factores críticos de éxito de la organización, siendo el 1 un valor en el cual la oportunidad de mejora no está en línea frente a un 5 en la que estaría perfectamente alineado con la política y estrategia de la organización.

3º. Puntuar de 1 a 5 en relación con la disponibilidad de recursos por parte de la organización así como la capacidad de la organización para poner en marcha las acciones previstas, siendo 1 una oportunidad de mejora que conllevaría una gran cantidad de consumo de recursos financieros, humanos, materiales, etc. o una imposibilidad técnica, humana, etc. de poner en marcha la oportunidad de mejora hasta un 5 donde la oportunidad de mejora se podría llevar a cabo de una forma eficiente.

4º. Indicar el nivel de criticidad como Alto (A: requiere implantación inmediata), Medio (M: Se puede esperar a la próxima reunión de revisión trimestral), Bajo (B: Se puede esperar a la revisión anual, de cara a implantarla en el próximo año académico).

PE - 11	Pág. nº de
Formato F02	Edición nº
Realizado por:	Revisado/Aprobado por:
Firma y fecha:	Firma y fecha:

PLAN DE MEJORA

Nº de Mejora: Fecha de inicio: / / Responsable de la Mejora:		Fuente de la oportunidad de mejora: Fecha de la fuente:		
<u>Oportunidad de Mejora:</u>		<u>Razón para la mejora:</u>		
		Partes interesadas	Políticas / estrategias	Recursos / Capacidad
				Peso absoluto
<u>Situación actual:</u>		Aceptada tras priorización: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Criticidad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja Otros		
<u>Análisis de las causas:</u>		Firma del Jefe de Departamento:		
<u>Acciones de mejora:</u>				
(P) <u>Acción Prevista</u>	<u>Responsable y firma</u>	<u>Fecha</u>	<u>Recursos</u>	<u>Objetivos</u>
(H) <u>Implementación</u>				
(V) <u>Evaluación de la eficacia y de la eficiencia</u>				
(A) <u>Lecciones aprendidas / acciones nuevas</u>				

UNE 66178 (2004)

PE - 11	Pág. nº de
Formato F03	Edición nº
Realizado por:	Revisado/Aprobado por:
Firma y fecha:	Firma y fecha:

Gestión del Conocimiento

Nº de OM:	Oportunidad de Mejora:
Cambios producidos:	
Procesos afectados:	
Necesidades de recursos:	
Necesidades de formación:	
Lecciones aprendidas:	
Incluir en Manual de Formación inicial del profesor: <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Común <input type="checkbox"/> Departamental </div>	

PE - 11	Pág. nº de
Formato F04	Edición nº
Realizado por:	Revisado/Aprobado por:
Firma y fecha:	Firma y fecha:

Convocatoria Reunión de Departamento

__Trimestral __Anual

Fecha:/...../.....

Orden del Día

1. Revisión de los procesos.
2. Revisión de las fuentes de oportunidades de mejora.
3. Revisión de oportunidades de mejora recopiladas.
4. Valoración y priorización de oportunidades de mejora.
5. Selección y aprobación de oportunidades de mejora.
6. Revisión y seguimiento de oportunidades de mejora en curso.
7. Cierre, valoración y lecciones aprendidas.
8. Revisión del manual de formación inicial del profesor.
9. Resultados de la revisión del proceso de mejora.

PE - 11	Pág. nº de
Formato F05	Edición nº
Realizado por:	Revisado/Aprobado por:
Firma y fecha:	Firma y fecha: