

ORDEN FORAL /2020, de de , del Consejero de Educación, por la que se aprueba la Norma SGCC 2020 que regula los requisitos de desarrollo, implantación y reconocimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los centros educativos públicos no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos, estableció las medidas necesarias para la constitución y desarrollo de un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas que diseñen y realicen las Administraciones Públicas de Navarra, como de la calidad de los servicios que estas presten a la ciudadanía navarra en el ámbito de sus respectivas competencias.

Corresponde al Departamento de Educación definir y ordenar la calidad y la mejora continua del sistema educativo, sin perjuicio de las acciones que puedan emprender los centros educativos públicos en el ejercicio de su autonomía.

En el ámbito de esta competencia el Departamento de Educación, mediante Resolución 230/2006, de 6 de marzo, del Director General de Enseñanzas Escolares y Profesionales, autorizó la puesta en marcha de un Programa denominado "Difusión de los Sistemas de Gestión de la Calidad" en los centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra.

Igualmente, en el Marco Europeo, los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros de la Unión Europea, en reunión del 15 de noviembre de 2007, convinieron en esforzarse

por garantizar que el profesorado con funciones rectoras, además de poseer competencias para la enseñanza y la experiencia, tuviera acceso a una formación de alta calidad en gestión y dirección de centros de enseñanza.

Mediante Resolución 458/2010, de 23 de noviembre, de la Directora General de Ordenación, Calidad e Innovación, se autorizó la continuación del Programa denominado "Difusión de los Sistemas de Gestión de la Calidad" en centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra y se reguló la concesión de los reconocimientos "Compromiso con la Calidad" y "Centro Excelente".

La Orden Foral 63/2013, de 5 de julio, del Consejero de Educación, modificada por Orden Foral 10/2015, de 5 de febrero, establece y regula la implantación en los centros educativos de un modelo que permite configurar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con arreglo a una norma propia, la Norma de los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Centros 2013, que especifica los requisitos mínimos que se deben cumplir para la obtención de los reconocimientos "Compromiso con la Calidad", "Centro de Calidad" y "Centro Excelente".

El aumento de la autonomía de los centros es una recomendación reiterada de la OCDE para mejorar los resultados de los mismos, necesariamente unida a la exigencia de una mayor transparencia en la rendición de cuentas.

El artículo 120.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, señala que los centros docentes dispondrán de

autonomía para elaborar, aprobar y ejecutar un proyecto educativo y un proyecto de gestión, así como las normas de organización y funcionamiento del centro.

Ante la complejidad y el tamaño que tiene la red de centros educativos públicos, mejorar su gestión es un reto ineludible para el sistema.

La presente Orden Foral establece y regula la implantación de SGC ágiles y eficientes, orientados hacia la mejora de los resultados de los centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra.

En consecuencia, en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 41.1 g) de la Ley Foral 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y de su Presidente,

ORDENO:

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto de la presente Orden Foral es aprobar la Norma SGCC 2020 (Sistemas de Gestión de la Calidad de los Centros) y regular su desarrollo, implantación y reconocimiento en los centros educativos públicos no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

La presente Orden Foral será de aplicación en los centros de titularidad pública que imparten enseñanzas no universitarias y que opten voluntariamente por la adopción de este sistema de gestión.

CAPÍTULO II. Modelo de gestión

Artículo 3. *Modelo de gestión.*

El modelo de gestión toma como referencia las normas ISO y el modelo EFQM y recoge las buenas prácticas experimentadas y contrastadas de los centros educativos públicos que han obtenido reconocimientos así como los requisitos legales aplicables en el ámbito educativo.

Desde un enfoque basado en la gestión por procesos, es un modelo de gestión orientado hacia la obtención de resultados clave que facilita su avance en la mejora de la gestión de manera sistemática y estructurada. Asimismo impulsa la agilidad de los sistemas de gestión a través de la utilización de recursos documentales y herramientas informáticas.

A partir de este modelo, el centro configurará un SGC propio que agrupará todas las actividades a modo de procesos interrelacionados entre sí. Dichos procesos se diseñarán, documentarán, implantarán y gestionarán con el fin garantizar

la mejora continua de los servicios ofrecidos por los centros y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

El diseño y la implantación del SGC en los centros públicos se llevará a cabo conforme a los requisitos de la Norma SGCC 2020 incluidos en el Anexo II de la presente Orden Foral.

Para garantizar la eficacia y eficiencia del SGC implantado en el centro será necesario contar con el compromiso y el liderazgo activo del director o directora del centro.

CAPÍTULO III. La Norma SGCC 2020 (Sistema de Gestión de la Calidad de los Centros)

Artículo 4. *Requisitos.*

La Norma SGCC 2020 dispone el conjunto de requisitos que han de cumplir los centros en el diseño, implantación y mantenimiento de su SGC para la obtención de los reconocimientos "Centro de Calidad" o "Centro Excelente" del Departamento de Educación.

Esta norma recoge en su estructura los siguientes bloques organizativos: Dirección y estrategia, Enseñanza-aprendizaje, Comunidad educativa y entidades colaboradoras, Personas y Recursos. Los requisitos incluidos en los diferentes bloques se agrupan a su vez en apartados. Los requisitos de esta Norma son genéricos con la finalidad de que sean aplicables a todos los centros educativos.

Se establece la diferencia entre los reconocimientos "Centro de Calidad" y "Centro Excelente" en base a la gestión por procesos y la orientación a los resultados. Los centros que optan al reconocimiento "Centro Excelente" deberán cumplir más requisitos, definir resultados de proceso y garantizar la gestión y mejora continua de los procesos.

Tanto los centros que optan al reconocimiento "Centro de Calidad" como los que optan a "Centro Excelente" deberán definir sistemáticas asociadas a sus procesos y establecer los indicadores de control necesarios para vigilar el despliegue de estas sistemáticas.

Los diferentes bloques y apartados de la Norma SGCC 2020 se recogen en el Anexo I de la presente Orden Foral.

Los requisitos de la Norma SGCC 2020 se recogen en el Anexo II de la presente Orden Foral.

Los indicadores de control exigibles para todos los centros, junto con otros indicadores a modo de ejemplo, se recogen en el Anexo III de la presente Orden Foral.

En el Anexo IV se recoge una relación de ejemplos de resultados de proceso. Se destacan los resultados considerados básicos para todos los centros.

Artículo 5. *Exclusión de requisitos específicos.*

Según las características de los centros, se podrán excluir requisitos específicos de la presente Norma. Los requisitos no exigibles para todos los centros están señalados en el Anexo I de la presente Orden Foral.

Artículo 6. *Modificaciones de los requisitos.*

1. El Negociado de Calidad revisará periódicamente los requisitos de la Norma SGCC para realizar las adaptaciones que se consideren oportunas. En la revisión se tendrá en cuenta la experiencia de personas cualificadas en SGC y de las personas que realizan auditorías externas del SGC.

2. Las modificaciones de los requisitos de la Norma SGCC 2020 se aprobarán mediante la correspondiente Resolución del Director General de Educación.

3. A la vista de los cambios que se vayan introduciendo en la Norma SGCC, los centros realizarán las modificaciones y ajustes correspondientes en el sistema.

CAPÍTULO IV. Programa de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Artículo 7. *Programa de implantación y mantenimiento del SGC.*

1. El Departamento de Educación dispondrá de un programa de actividades formativas con la finalidad de facilitar la implantación y el mantenimiento de los SGG en los centros.

2. Las actividades formativas estarán dirigidas a personas responsables de la organización y funcionamiento del centro, equipos directivos, responsables de calidad, orientadores u orientadoras, responsables de tecnologías educativas y aquellas personas que determine el Servicio de Ordenación, Formación y Calidad.

3. El Negociado de Calidad coordinará las actividades formativas para los centros que participan en el Programa. Se recogerán las buenas prácticas que puedan ser extrapolables a otros centros y se incorporarán a estas actividades formativas.

4. El Departamento de Educación dotará de horas lectivas a la persona responsable de calidad, dentro de su horario personal, para contribuir a la implantación y mantenimiento del SGC en el centro.

Artículo 8. *Plazo de implantación del SGC.*

La implantación del SGC en el centro se realizará en un plazo máximo de 7 cursos académicos.

Artículo 9. *Incorporación, permanencia y abandono del Programa.*

1. Aquellos centros que deseen incorporarse al Programa deberán presentar una solicitud según el modelo recogido en el Anexo V de la presente Orden Foral en los plazos que se establezcan. Para incorporarse al Programa se requerirá la aprobación del director o directora del centro.

2. El Servicio de Ordenación, Formación y Calidad determinará los requisitos que deben cumplir los centros para permanecer en el Programa. Los centros que no cumplan estos requisitos recibirán un informe que recogerá los incumplimientos detectados y deberán presentar un informe de medidas correctoras. En el caso de que el centro no subsane los incumplimientos detectados, el Servicio de Ordenación, Formación y Calidad decidirá sobre la exclusión del centro del Programa.

3. Aquellos centros que deseen abandonar el Programa deberán presentar una solicitud de abandono según el modelo recogido en el Anexo VI de la presente Orden Foral. Para el abandono del Programa de implantación será necesaria la aprobación del director o directora del centro.

4. Los centros que hayan abandonado el Programa y deseen incorporarse de nuevo deberán esperar un plazo mínimo de dos cursos académicos y solicitar de nuevo la incorporación al Programa según el modelo recogido en el Anexo V de la presente Orden Foral.

Artículo 10. *Niveles de implantación y mantenimiento del SGC.*

Los centros que se incorporen al Programa se integrarán en una red de calidad para avanzar de forma coordinada en la implantación del SGC según la Norma SGCC 2020. En función del grado de implantación y mantenimiento del SGC los centros se encontrarán en uno de los siguientes niveles.

1. Implantación del SGC.

Los centros que se encuentren en esta fase optarán al reconocimiento "Centro de Calidad".

Los centros recibirán formación y serán coordinados por una persona asesora para avanzar en la implantación del SGC.

2. Centro de Calidad.

Los centros que se encuentren en esta fase dispondrán del reconocimiento "Centro de Calidad" y optarán a su renovación.

Los centros recibirán formación y trabajarán de forma autónoma en el mantenimiento del SGC.

3. Implantación Centro Excelente.

Los centros que se encuentren en esta fase dispondrán del reconocimiento "Centro de Calidad" y optarán al reconocimiento "Centro Excelente".

Los centros recibirán formación y trabajarán de forma autónoma en la implantación de los requisitos exigibles para "Centro Excelente" y en la mejora de los resultados del centro.

4. Centro Excelente.

Los centros que se encuentren en esta fase dispondrán del reconocimiento "Centro Excelente" y optarán a su renovación.

Los centros recibirán formación y trabajarán de forma autónoma en el mantenimiento del SGC y mejora continua de los resultados del centro.

5. Centro Excelente Referente.

Los centros que se encuentren en esta fase mantendrán el reconocimiento "Centro Excelente", obtendrán buenos resultados en el tiempo y serán ejemplo de buenas prácticas.

Artículo 11. *Compromisos y responsabilidades de los centros.*

1. El director o directora asumirá el compromiso del desarrollo y la mejora continua del SGC del centro y será responsable de realizar el autodiagnóstico del SGC del centro.

2. Los centros que se incorporen al Programa nombrarán responsable de calidad a una persona del claustro. La figura de responsable de calidad se registrará en EDUCA.

3. La persona responsable de calidad será responsable de la coordinación de la implantación del SGC en el centro y mantendrá organizada y accesible toda la documentación y los registros del sistema.

4. El director o directora y la persona responsable de calidad,

como mínimo, deberán asistir a la formación específica organizada por el Negociado de Calidad y deberán responsabilizarse de que el centro realiza el trabajo necesario de acuerdo al nivel de implantación y mantenimiento del SGC en el que se encuentra.

5. Las personas que se incorporen por primera vez a los cargos de equipos directivos y responsables de calidad de centros que participan en el Programa, deberán realizar formación específica para conocer el SGC implementado en el centro.

Artículo 12. *Desarrollo de recursos, formación y asesoría técnica del Programa.*

1. Para la asesoría técnica de los centros incorporados al Programa, habrá un equipo de personas asesoras de los SGC con la dedicación horaria y el reconocimiento que determine el Departamento de Educación.

2. Este equipo tendrá entre sus tareas, crear recursos, impartir formación, asesorar y realizar el seguimiento de los centros en la implantación y mantenimiento del SGC.

3. Si el equipo de personas asesoras de los SGC no pudiera atender a todos los centros, el Servicio de Ordenación, Formación y Calidad podrá contar con la colaboración de otras personas cualificadas y con experiencia en SGC para la formación y asesoría técnica de los centros.

Artículo 13. *Seguimiento y valoración anual del Programa.*

1. Para el seguimiento y coordinación del Programa, el Servicio de Ordenación, Formación y Calidad podrá establecer reuniones periódicas con las personas representantes de los centros, las personas asesoras del Programa y el Servicio de Inspección Educativa.

2. El Servicio de Ordenación, Formación y Calidad realizará una valoración anual de los resultados alcanzados para lo que contará con un informe del Servicio de Inspección Educativa sobre la evaluación de los SGC de los centros.

CAPÍTULO V. Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Artículo 14. *Evaluación del SGC.*

1. La evaluación del SGC de los centros se realizará por medio de auditorías externas y será de carácter formativo para el centro.

2. La evaluación del SGC permitirá obtener evidencias objetivas y determinar si se cumplen los requisitos de esta Norma SGCC, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los requisitos internos establecidos por el propio centro.

Artículo 15. *Competencia en la realización de auditorías externas del SGC.*

1. El Servicio de Inspección Educativa tendrá la competencia de realizar la evaluación del SGC para la obtención de los reconocimientos "Centro de Calidad" y "Centro Excelente".

2. El Servicio de Ordenación, Formación y Calidad tendrá la competencia de realizar la evaluación del SGC para la renovación de los reconocimientos "Centro de Calidad" y "Centro Excelente". Para ello contará con personal acreditado por el Departamento de Educación.

3. Si no se pudieran atender todas las peticiones de evaluación del SGC solicitadas para el curso académico, el Departamento de Educación adoptará medidas organizativas con el objeto de atender todas las solicitudes presentadas por los centros.

Artículo 16. *Proceso de evaluación del SGC.*

El proceso de evaluación del SGC tendrá las siguientes fases:

1. Revisión de la documentación del SGC del centro: se verificará si todos los elementos del SGC cumplen los requisitos de la Norma SGCC 2020.

2. Aplicación de los criterios de interrupción del proceso de evaluación. En el supuesto de cumplir alguno de los criterios

de interrupción establecidos en el proceso, se emitirá el correspondiente informe y se procederá a la interrupción del proceso de evaluación.

3. Verificación de la implantación del SGC mediante auditoría externa realizada en el centro. Se comprobará, mediante entrevistas realizadas al personal del centro, la implantación de las sistemáticas definidas por el centro.

4. Emisión del informe de auditoría que determinará si el SGC del centro se mantiene de acuerdo a la Norma SGCC 2020. El informe recogerá una descripción de las no conformidades detectadas, observaciones y áreas mejora.

5. En su caso, revisión de las acciones correctoras presentadas por el centro para subsanar las no conformidades detectadas en la auditoría.

6. Resolución final del proceso de evaluación del SGC.

7. Tramitación o denegación del reconocimiento por parte del Servicio de Ordenación, Formación y Calidad.

Artículo 17. *Solicitud de evaluación del SGC.*

1. Los centros que aspiren a obtener o, en su caso, renovar el reconocimiento del SGC, deberán cursar una solicitud de evaluación del SGC al Servicio de Ordenación, Formación y

Calidad conforme al Anexo VIII de la presente Orden Foral.

2. La solicitud de evaluación del SGC será realizada por el director o directora del centro, en el curso académico anterior a la realización de la misma, manifestando el cumplimiento de los requisitos previos para optar a los reconocimientos.

Artículo 18. *Reconocimientos del SGC.*

Los centros que implanten un SGC conforme a la Norma SGCC 2020 podrán optar a los siguientes reconocimientos del Departamento de Educación:

1. Reconocimiento "Centro de Calidad".

a) El reconocimiento "Centro de Calidad" tendrá un periodo de vigencia de cuatro cursos académicos.

b) En el período de vigencia del reconocimiento los centros podrán renovar el reconocimiento "Centro de Calidad" o realizar auditoría externa para la obtención de "Centro Excelente".

2. Reconocimiento "Centro Excelente".

a) El reconocimiento "Centro Excelente" tendrá un periodo de vigencia de cuatro cursos académicos.

b) En el periodo de vigencia del reconocimiento los centros deberán realizar auditoría externa para la renovación del reconocimiento "Centro Excelente".

Artículo 19. *Requisitos previos para optar a la obtención o renovación de los reconocimientos.*

1. Los requisitos previos para optar a la obtención o, en su caso, renovación de "Centro de Calidad" serán:

a) Tener el reconocimiento "Centro de Calidad", en el caso de la renovación.

b) Cumplir las especificaciones legales establecidas en la ordenación del Sistema Educativo referidas a la organización de centros.

c) Implementar los programas y planes impulsados por el Departamento de Educación que sean de carácter prescriptivo.

d) Realizar una revisión del Autodiagnóstico del centro dos cursos antes de la realización de una auditoría externa.

2. Los requisitos previos para optar a la obtención o, en su caso, renovación de "Centro Excelente" serán:

a) Tener el reconocimiento "Centro de Calidad" o el reconocimiento "Centro Excelente", en el caso de la renovación.

b) Cumplir las especificaciones legales establecidas en la ordenación del Sistema Educativo referidas a la organización de centros.

a) Implementar los programas y planes impulsados por el Departamento de Educación que sean de carácter prescriptivo.

d) Realizar una revisión del Autodiagnóstico del centro dos

cursos antes de la realización de una auditoría externa.

Artículo 20. *Extinción del reconocimiento.*

1. Los centros que no hayan obtenido el reconocimiento "Centro de Calidad" tras la realización de la auditoría externa, deberán realizar una segunda auditoría externa en el plazo de 2 cursos académico para optar al reconocimiento.

2. Los centros que no hayan obtenido el reconocimiento "Centro Excelente" tras la realización de la auditoría externa, deberán realizar una segunda auditoría externa en el plazo de 2 cursos académicos, bien para la renovación del reconocimiento "Centro de Calidad", o bien para la obtención de reconocimiento "Centro Excelente".

3. Los centros que no hayan conseguido la renovación del reconocimiento "Centro de Calidad" o "Centro Excelente" tras la realización de la auditoría externa, deberán realizar una segunda auditoría externa en el plazo de 2 cursos académicos para optar a la renovación del reconocimiento.

4. Los centros que no soliciten o no superen la segunda auditoría externa para la obtención o renovación del reconocimiento "Centro de Calidad" o "Centro Excelente", perderán el reconocimiento y deberán abandonar el Programa.

5. Los centros que superen el plazo de vigencia del

reconocimiento y no soliciten auditoría externa, perderán el reconocimiento y deberán abandonar el Programa.

5. Los centros que deseen continuar en el Programa tras la pérdida del reconocimiento, deberán presentar una solicitud conforme al Anexo VII de la presente Orden Foral. El Servicio de Ordenación, Formación y Calidad valorará y, en su caso, determinará los requisitos que debe cumplir el centro para continuar en el Programa.

Disposición Adicional Primera. *Obtención directa del reconocimiento "Centro de Calidad".*

Los centros que obtengan la certificación ISO 9001:2015 o sucesivas, obtendrán automáticamente el reconocimiento "Centro de Calidad" que será emitido de manera simultánea junto con los centros reconocidos cada curso escolar.

Disposición Adicional Segunda. *Obtención directa del reconocimiento "Centro Excelente".*

Los centros que obtengan el reconocimiento Excelencia Navarra 400+ o superior en las convocatorias anuales de la Fundación Navarra para la Excelencia obtendrán el reconocimiento "Centro Excelente", que será emitido de manera simultánea junto con los centros reconocidos cada curso escolar.

Los centros que obtengan el reconocimiento Gestión Avanzada

Plata o superior en las convocatorias anuales de la Fundación Navarra para la Excelencia obtendrán el reconocimiento "Centro Excelente", que será emitido de manera simultánea junto con los centros reconocidos cada curso escolar.

Disposición Transitoria Única. *Transición a la Norma SGCC 2020.*

Seguirá siendo de aplicación la Norma SGCC 2013 para la evaluación de los SGC de los centros educativos públicos que vayan a obtener o renovar su reconocimiento de "Centro de Calidad" o "Centro Excelente" en los cursos académicos 2020/2021 y 2021/2022.

Seguirá realizándose el proceso de supervisión para obtener o renovar el reconocimiento "Compromiso con la Calidad" en el curso académico 2020/2021.

Los centros que estén en situación de renovar el reconocimiento "Compromiso con la Calidad" en el curso 2021/2022, dispondrán hasta el curso 2022/2023 para obtener el reconocimiento "Centro de Calidad".

Disposición Derogatoria Única. *Derogación normativa.*

1. La Orden Foral 63/2013, de 5 de julio, del Consejero de Educación, por la que se aprueba la Norma SGCC 2013 que regula los requisitos de desarrollo, implantación y reconocimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los centros educativos

públicos no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.

2. La Orden Foral 10/2015, de 5 de febrero, del Consejero de Educación, por la que se modifica la Orden Foral 63/2013, de 5 de julio.

3. Cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Orden Foral.

Disposición Final Única. *Entrada en vigor.*

Esta Orden Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

En Pamplona, a de de dos mil veinte.

EL CONSEJERO DE EDUCACIÓN

Carlos Gimeno Gurpegui