



Materials de Formació

Mòdul II.a Avaluació de centres

Jaume Roig
Aina Carreras

Setembre 2006

Revisat: juny 2007
Actualitzat: setembre 2010



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació i Cultura

Direcció General d'Innovació i Formació del Professorat

Mòdul II.a. Avaluació de centres

© Autors/es:

Jaume Roig i Aina Carreras. Setembre de 2006

Revisat per l'equip inter-CEP el juny de 2007

Actualitzat pel Servei de F.P.P: setembre 2010

© D'aquesta edició:

Servei de Formació Permanent del Professorat

Direcció General d'Innovació i Formació del Professorat

Conselleria d'Educació i Cultura

CONVENCIONS

Els símbols utilitzats en aquest text són:



Activitats d'introducció

Activitats completament guiades amb exposició gradual de continguts, que permetin assegurar els continguts mínims de la programació del mòdul de formació.



Reforç

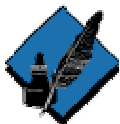
Activitats de consolidació i reforç:

Aquestes activitats presenten una dificultat un poc superior ja que no són tan guiades i permeten un millor domini dels temes estudiats.



Activitats de lliurament obligat

Les activitats que vénen marcades per aquesta icona s'hauran d'enviar obligatòriament a la tutoria per tal de poder superar el curs de formació.



Activitats opcionals

Activitats d'ampliació de coneixements que permetin aprofundir en la temàtica tractada. No són obligatòries i no s'han de fer si es veu que hi haurà dificultat per seguir el ritme aconsellat per al curs.



Recomanacions o comentaris

Recomanacions o comentaris que permetran una millor realització de les activitats encomanades.



AJUDA

Ajuda

Per algunes activitats, si la seva resolució presenta problemes, es podrà consultar l'ajuda que donarà pistes per facilitar la seva realització.



Recursos addicionals

Per poder ampliar els coneixements, es posa a la disposició dels alumnes una documentació complementària de consulta o d'ampliació.

1. INTRODUCCIÓ.....	1
OBJECTIUS D'AQUEST MÒDUL	2
2. QUÈ ENTENEM PER AVALUAR.....	2
DEFINICIÓ, ETIMOLOGIA I CONNOTACIONS	2
SIGNIFICAT DE L'AVALUACIÓ	3
PER QUÈ AVALUAM? OBJECTIUS	3
<i>El principals objectius de l'avaluació són:</i>	3
<i>Avaluar suposa:</i>	3
QUI AVALUA?	4
QUÈ AVALUAM?	4
L'AVALUACIÓ A LA LEGISLACIÓ	5
<i>Àmbit estatal</i>	5
<i>Àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears</i>	6
INSTITUTS D'AVALUACIÓ	6
GRANS PROGRAMES D'AVALUACIÓ. L'INFORME PISA.....	7
3. AVALUACIÓ DE CENTRES.....	8
CONSIDERACIONS GENERALS	8
FASES DE L'AVALUACIÓ INTERNA D'UN CENTRE	8
<i>La planificació</i>	8
<i>La divulgació</i>	8
<i>La realització</i>	9
<i>Presentació, anàlisi i interpretació de dades</i>	9
<i>Informe final</i>	9
<i>Valoració de l'impacte en la recepció de la informació i metavaluació</i>	10
4. BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA	10
5. ACTIVITAT DE LLIURAMENT OBLIGAT 1.....	11

Avaluació

Avaluar v. tr. Determinar, esp. d'una manera aproximada, la vàlua o valor (d'alguna cosa); determinar, esp. d'una manera aproximada (una magnitud). *Una fortuna avaluada en milions d'euros. Avaluar el pes d'una cosa.* | FIG. Apreuar

1. INTRODUCCIÓ

Avui en dia es qüestiona el paper del sistema educatiu tant des de la perspectiva econòmica com des del mercat de treball. L'accés al coneixement i a determinades competències i destreses (i no tan sols l'accés a l'escola) es considera un element decisiu per a la participació activa en els nous processos productius. En aquest context l'avaluació esdevé un tema clau, tant en el debat didàctic com en les preocupacions dels diversos estaments que integren el món educatiu.

Durant les darreres dècades, els sistemes educatius de molts països d'Europa han experimentat canvis profunds sobre les funcions, les finalitats i els valors que han d'orientar la institució escolar. Al mateix temps, els centres docents i el seu professorat han adquirit una major autonomia per poder ajustar l'activitat educativa a les necessitats de l'entorn.

Aquests fets han comportat l'extensió de l'avaluació a tots els àmbits de l'ensenyament, per tal d'obtenir informació de com s'han concretat els canvis i constatar si contribueixen, i en quin grau, a la millora de l'educació. Alhora, han modificat el concepte d'avaluació, cada cop menys centrat en el control i en la sanció i més en la tasca d'orientar adequadament la pràctica educativa.

El preàmbul de la recent aprovada Llei Orgànica d'Educació de 3 de maig de 2006 es fa ressò de la importància i de l'abast de l'avaluació en els següents termes:

L'existència d'un marc legislatiu capaç de combinar objectius i normes comunes amb la necessària autonomia pedagògica i de gestió dels centres docents obliga, d'altra banda, a establir mecanismes d'avaluació i de rendició de comptes. La importància dels desafiaments que afronta el sistema educatiu demana com a contrapartida una informació pública i transparent sobre les que es fa dels mitjans i els recursos posats a la seva disposició això com una valoració dels resultats que s'aconsegueixen.

En educació, l'avaluació ha de ser entesa com un procés culturitzador, al servei de la millora professional de les persones que hi participen. Per això, en els processos d'avaluació dels centres docents resulta imprescindible que els professors i professores assumeixin i interioritzin els resultats de les accions avaluatives. Però aquests resultats hauran d'interactuar, també, amb els processos de canvi i d'innovació educativa i amb el procés, més global, de desenvolupament institucional. Qualsevol presa de decisions derivada d'una acció avaluativa haurà d'inserir-se, doncs, en el marc del model d'innovació del centre i haurà de produir un creixement de la institució escolar. L'acció conjunta d'aquests processos és imprescindible per garantir la millora de la qualitat de l'educació.

Objectius d'aquest mòdul

Després de treballar aquest mòdul aconseguiràs:

- Adquirir nocions generals sobre l'avaluació.
- Conèixer les principals fonts legals de l'avaluació.
- Conèixer els principis bàsics de l'avaluació de centres a Primària i Secundària amb alguns exemples.
- Conèixer els principis bàsics de l'avaluació de l'alumnat a Primària i Secundària amb alguns exemples.
- Comptar amb un petit repertori bibliogràfic i de planes *web* per ampliació dels coneixements assolits.

2. QUÈ ENTENEM PER AVALUAR

Definició, etimologia i connotacions

Entenem per avaluació la recollida sistemàtica d'informació i la seva anàlisi.

El terme avaluar s'encunya als segles XIV i XV a través del francès i prové del verb *llati* "valeo, valere" que significa: "ser fort, vigorós, potent, robust, tenir força i vigor, tenir eficàcia, tenir salut, estar bé".

Tradicionalment, avaluar significava valorar, taxar, apreuar. Modernament s'ha introduït una gamma més ampla d'accepcions que són utilitzades com a sinònims: *analitzar, quiratar, comparar, contrastar, qüestionar, enjudiciar, assajar, fixar, jutjar, mesurar, precisar, provar, sospesar*, etc.

L'avaluació:

- És un procés reflexiu, sistemàtic i rigorós d'indagació sobre la realitat, que requereix una anàlisi crítica entorn a les accions que es desenvolupen.
- Té en compte un context.
- Considera globalment les situacions i s'até tant a allò que és implícit com al que és explícit.
- Es regeix per principis de validesa, participació i ètica.

- Avaluar implica valorar i prendre decisions que impactin directament en la vida dels altres. En tal sentit és una pràctica que comporta una dimensió ètica, no sempre tenguda en compte i assumida com a tal.

Significat de l'avaluació

L'educació és una pràctica social i l'avaluació un dels seus actes principals. És per això que està investida de connotacions diverses:

- **Connotacions ideològiques:** avaluar suposa valorar des de determinades concepcions històriques i socials presents a l'entorn.
- **Connotacions socials:** l'avaluació guarda relació amb la promoció, el fracàs escolar, l'èxit, la deserció...
- **Connotacions pedagògiques:** l'avaluació condiona la conducta dels diferents actors socials implicats en el currículum.
- **Connotacions psicològiques:** el fet d'avaluar pot convertir-se en un instrument de classificació i etiquetatge en què es juga amb el concepte, la imatge que es té d'un mateix.
- **Connotacions tècniques:** s'han de dissenyar instruments d'avaluació adequats i fiables que afavoreixin l'enriquiment del procés d'ensenyament i aprenentatge. Aquesta destresa tècnica estarà fortament influïda per la resta de condicionants exposats.
- A l'hora d'avaluar es fa necessari preguntar-se que es pretén, quins valors comporta, com es realitza, quins efectes té, quin paper assumeixen els avaluadors, etc.

Per què avaluem? Objectius

El principals objectius de l'avaluació són:

- Descriure una realitat.
- Emetre judicis de valor sobre la seva adequació a determinats criteris de referència.
- La presa de decisions.

Avaluar suposa:

- Interpretar informació.
- Saber establir visions no simplificades de la realitat.
- Facilitar la generació d'una cultura avaluativa.

Construir una cultura avaluativa implica incorporar l'avaluació com a pràctica habitual assumida pel conjunt dels actors de l'educació, que tots realitzen i que afecta a les institucions en el seu conjunt. No ha de servir per sancionar i controlar, sinó per a la millora i el desenvolupament de cada un d'aquests actors. D'aquesta manera l'avaluació no es pot reduir a una pràctica que realitzen uns (amb poder o autoritat) sobre altres.

Qui avalua?

L'avaluació de centres pot ser de diversos tipus, segons el seu subjecte:

- Externa: normalment es tracta d'una avaluació descendent, de dalt a baix, duta a terme per la inspecció, per una auditoria externa, normalment seleccionada pel titular del sistema educatiu. Seria el cas del Pla EVA.
- Interna: es du a terme per una comissió interna del centre, per exemple, quan el professorat avalua al seu alumnat.
- Entre iguals: es du a terme entre centres semblants, en el si de comissions que compten amb la presència de l'equip directiu de l'altre centre.

La coordinació entre les avaluacions externa i interna és important.

L'avaluació externa pot impulsar la interna.

Pot ser recomanable la presència d'un expert assessor que més que d'avaluador actuï com intermediari en la negociació entre les parts, aportant solucions tècniques.

Què avaluem?

L'àmbit de l'avaluació és molt ample, tot i que en aquest mòdul ens centram en l'avaluació de centres i alumnat. Tot i així, a mode indicatiu assenyalam l'existència de models d'avaluació orientats a:

- L'eficàcia: avaluacions finals, sumatives.
- Les possibilitats de millora: avaluacions de processos, formatives, autoavaluatives...
- El control: auditories.
- El reconeixement: certificacions i acreditacions

Tot i que en parlar d'avaluació sembla que l'avaluació de l'alumnat es converteixi en l'activitat central, tot i no perdre la seva importància, també són objecte d'avaluació:

- El sistema educatiu. Els objectius d'aquesta avaluació també es fan palesos a la LOE:

Article 140. Finalitat de l'avaluació.

1. L'avaluació del sistema educatiu té com a finalitat:

- Contribuir a millorar la qualitat i l'equitat de l'educació.
- Orientar les polítiques educatives.
- Augmentar la transparència i eficàcia del sistema educatiu.
- Oferir informació sobre el grau de compliment dels objectius de millora establerts per les administracions educatives.
- Proporcionar informació sobre el grau de consecució dels objectius educatius espanyols i europeus, com també del compliment dels compromisos educatius contrets en relació amb la demanda de la societat espanyola i les metes fixades en el context de la Unió Europea.

- Els projectes i programes educatius.
- Els centres i la funció directiva.
- El professorat en l'acompliment de les seves funcions, tot i que aquesta pràctica està divulgant-se de manera progressiva més en l'àmbit universitari.
- L'alumnat i els seus aprenentatges

La LOE es refereix en aquests termes al que ha de constituir l'àmbit de l'avaluació:

Article 141. Àmbit de l'avaluació

L'avaluació s'estén a tots els àmbits educatius que regula aquesta Llei i s'aplica sobre els processos d'aprenentatge i resultats de l'alumnat, l'activitat del professorat, els processos educatius, la funció directiva, el funcionament dels centres docents, la inspecció i les mateixes administracions educatives.

L'avaluació a la legislació

Àmbit estatal

- **LOE**

L'aprovació de la nova Llei Orgànica d'Educació (LOE) el passat 3 de maig de 2006 ha de comportar, donat el seu caràcter de norma de categoria superior, una revisió de la normativa vigent que regula el sistema educatiu. Entretant es produeix aquesta revisió, resten vigents normes precedents pel que fa a la temàtica que ens ocupa. Tot i així la primera referència legal serà sempre aquesta Llei Orgànica d'Educació que publicada al BOE 106 de 4/5/2006, es pot consultar a la següent adreça :

http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2006/05/16/pdfs/A01294-01341.pdf

En el redactat d'aquesta llei els articles 141 - 147 inclosos dins el Títol VI s'ocupen de l'avaluació general del sistema educatiu, de centres i dels seus directius, però l'avaluació és present també en altres parts de l'articulat:

- Els articles 20 - 21 es refereixen a l'avaluació de l'alumnat de primària.
- Art. 28 - 29 es refereixen a l'avaluació de l'alumnat de secundària obligatòria.
- Art. 36 a l'avaluació i promoció d'alumnat de batxillerat.
- Art. 106 avaluació de la funció pública docent.
- Art 119 avaluació de centres públics
- Art 132 -136 avaluació dels directors de centres, etc.
- Avaluació de centres

Pel que fa a l'àmbit nacional existeix una Ordre del 21/2/1996 sobre l'avaluació de centres docents sostinguts amb fons públics. A continuació teniu un enllaça aquesta Ordre més les resolucions que la desenvolupen a les Illes Balears:

<http://die.caib.es/normativa/html/050/020.html>

Àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

Las referències més importants a l'avaluació les trobam als decrets d'ordenació de l'ensenyament no universitari: infantil, primària, secundària i batxillerat. La seva consulta es pot realitzar a través del *Web* Educatiu de les Illes Balears.

WEIB / Normativa / Currículum de les Illes Balears / Inici.

Una vegada entrats a la plana podrem consultar:

- Els decrets de caràcter general per a cada una de les etapes de l'ensenyament no universitari.
- Referències a les distintes àrees del currículum amb al·lusió a la seva avaluació.

Ordre del conseller d'Educació i Cultura de 20 d'octubre de 2004, sobre l'avaluació a l'educació secundària obligatòria. Al BOIB Núm. 154 - 2 / novembre / 2004 Núm. 18970

<http://boib.caib.es/pdf/2004154/mp34.pdf>

Instituts d'avaluació

A la següent adreça trobareu enllaços a institucions d'avaluació de l'ensenyament a l'àmbit internacional.

<http://www.institutodeevaluacion.mec.es/>

A l'àmbit nacional i arran de l'aprovació de la LOE , el que venia denominant-se **Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo** (INECSE), passa a qualificar-se com a **Instituto de Evaluación**. La seva plana *web* es pot consultar en la següent adreça:

<http://www.ince.mec.es/>

A l'àmbit de la Comunitat Autònoma la principal referència és l'Institut d'Avaluació i Qualitat del Sistema Educatiu de les Illes Balears (IAQSE). Trobareu la seva plana *web*, la visita a la qual resulta recomanable, a la següent adreça:

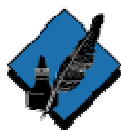
<http://iaqse.caib.es/>

Entre les seves funcions destaquen les d'analitzar el grau d'eficàcia del sistema educatiu i d'elaborar informes i estudis referents a l'assoliment dels objectius determinats per la

legislació vigent en matèria d'educació; en relació amb la millora de la qualitat de l'ensenyament i amb l'adequació del sistema educatiu a les necessitats educatives i les demandes socials.

Altres instituts d'avaluació són a les següents adreces:

- **ICEC:** Instituto Canario de Evaluación y Calidad educativa:
<http://nti.educa.rcanaria.es/icec/>
- **ISEI-IVEI:** Instituto Vasco de Evaluación e Investigación educativa:
<http://www.isei-ivei.net/>
- **CSDA:** Catalunya: Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu:
<http://www20.gencat.cat/portal/site/Educacio/menuitem.9f81e69a612cc1d2c52845c6b0c0e1a0/?vgnnextoid=b35cf2da8c305110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=b35cf2da8c305110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>
- **IVECE:** Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa:
<http://www.edu.gva.es/eva/es/evaluacion.htm>



Activitat opcional 1

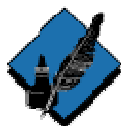
Recerca a Internet

Entra a les pàgines web precedents. Si vols, pots fer un comentari al fòrum d'**Ajudes i intercanvis entre alumnes**

Grans programes d'avaluació. L'informe PISA

A la següent adreça trobareu l'informe i alguns articles que giren sobre aquest informe.

- <http://www.ince.mec.es/revedu/extra2006.pdf>



Activitat opcional 2

Recerca a Internet

Entra a l'adreça precedent i tria un article.

Escriu un comentari que penjaràs al fòrum d'**Ajudes i intercanvis entre alumnes**.

3. AVALUACIÓ DE CENTRES

Consideracions generals

A l'hora d'abordar l'avaluació interna d'un centre s'han de considerar una sèrie de qüestions que guarden estreta relació amb l'eficàcia del procés i la possibilitat que els seus resultats siguin assumits per totes les parts implicades en el procés de tal manera que es puguin adoptar les mesures que condueixin a la millora, finalitat última de tota avaluació. Avaluar un centre és un procés d'investigació viu que passa per:

- Detectar problemes especialment aquells la resolució dels quals es troben dins les nostres possibilitats.
- Evitar generar problemes majors o irresolubles.
- Assenyalar tant els punts dèbils com els forts que afavoreixin la millora.
- Contextualitzar els procediments i els resultats de l'avaluació considerant les condicions prèvies i la predisposició a l'avaluació.
- Guardar un equilibri entre les avaluacions extensives (de mostreig) i les intensives (valoració de casos concrets)
- No vulnerar la intimitat de les persones, acordant el grau de confidencialitat, reserva i publicitat.
- Cercar l'assessorament extern sempre que calgui.

Fases de l'avaluació interna d'un centre

L'avaluació d'un centre comporta una sèrie de fases que consisteixen en:

La planificació

En aquesta fase és important:

- Crear una comissió plural que defineixi els objectius, preguntes i criteris d'avaluació, el pla de treball, la divulgació i els destinataris de l'informe final.
- Definir les preguntes bàsiques i els criteris de valoració.
- Intentar ser més selectius que exhaustius, sempre cercant l'eficàcia i la rendibilitat del procés d'avaluació.
- Anar d'allò que és més superficial i quantitatiu a les qüestions més significatives i qualitatives amb valor simbòlic pels destinataris de l'avaluació.
- Cercar l'equilibri entre allò que resulta genèric amb l'específic. La concreció pot resultar enriquidora.
- Evitar els estereotips. És molt important tenir cura del llenguatge.
- Elaborar un pla de divulgació favorable.
- Elaborar un pla de realització amb l'oportuna previsió de temps, recursos i responsables.

La divulgació

Una bona divulgació ha de tenir en compte:

- Incloure la justificació de la tasca avaluadora, elements de motivació i de predisposició, així com d'anticipació.
- La previsió de que es produiran resistències i recels que posin fre a l'avaluació.
- Crear expectatives favorables al procés, afavorint la col·laboració.
- Assegurar que totes les instàncies del centre comptin amb un coneixement acceptable del pla d'avaluació, dels seus objectius i criteris abans de la seva iniciació.
- Una bona divulgació inicial pot condicionar favorablement el conjunt del procés avaluador.

La realització

L'execució del pla d'avaluació ha d'atendre a:

- La diversificació d'estratègies de recollida d'informació.
- La cura dels processos de selecció de mostres.
- L'observació de la realitat ha de procurar interferir el menys possible en l'activitat normal del centre.
- Simplificar en la mesura del possible la recollida i tractament de la informació, reduint al màxim tecnicismes i burocràcia.
- Seleccionar amb cura els instruments i adaptar-los quan calgui.
- Escurçar dins les possibilitats, els temps transcorreguts entre la recollida i devolució de la informació. Procurar crear un sistema en que la recollida i tractament de la informació es pugui dur a terme de manera quasi bé paral·lela. D'aquesta manera s'afavoreix la reflexió i el canvi.

Presentació, anàlisi i interpretació de dades

- La forma de presentació de la informació condiona la seva valoració. La presentació de dades globals condiona les conclusions i poden generar comparacions i efectes no desitjats o inesperats.
- És interessant que les dades i fets siguin interpretats per diferents sectors de la comunitat educativa.

Informe final

Aquest informe tendria el valor de memòria del procés avaluador, i:

- En la seva redacció s'ha de tenir cura de l'estructura, índex i paginació. S'han d'agrupar en annexos i apartats especials tota la informació complementària.
- Aquesta estructura ha de facilitar la consulta i la presa de decisions. S'han de separar dades i valoracions, fets i judicis de valor. S'ha de cercar un equilibri entre el rigor científic i l'enfocament pràctic.
- S'han de tenir en compte les preguntes inicials que poden servir per vertebrar l'estructura final. També es poden incloure preguntes que s'hagin plantejat durant el procés.
- S'han de justificar les decisions preses durant el mateix procés d'avaluació i les desviacions en costos i temps invertits en relació a les previsions inicials.

- S'ha de deixar constància dels canvis d'actituds i de les reaccions registrades durant el procés avaluador des de la seva divulgació inicial.
- S'ha de prestar atenció a la confidencialitat i privacitat sempre que calgui.
- L'informe ha d'incloure, com no podria ser d'una altra manera, suggeriments i propostes pel centre en el seu conjunt i per les diferents instàncies que el formen.
- S'ha de tenir cura del procediment de difusió i divulgació i preveure temps i espais de discussió.

Valoració de l'impacte en la recepció de la informació i metavaluació

Feta la divulgació i discussió de l'informe, cal:

- Fer una valoració de les reaccions d'acceptació i de rebuig, és a dir de les conseqüències.
- Estimar i valorar els canvis d'actitud observats, sospesant la rendibilitat de l'avaluació.
- A avaluar s'aprèn avaluant. S'han de convertir les errades en estímuls positius. Deixar per escrit tot allò que s'ha après al llarg del procés.

4. BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA



Recursos addicionals

A continuació disposes d'una breu ressenya bibliogràfica per a l'ampliació del tema.

- **Álvarez Fernández, Manuel y López, J.** (1999). *La evaluación del profesorado y de los equipos docentes. Síntesis. Madrid.*
- **Casanova, M^a A.** (1999): *Manual de evaluación educativa. La Muralla. Madrid.*
- **Ibar Albiñana, M.** (2002): *Manual General de Evaluación. Ed. Octaedro-EUB. Barcelona.*
- **Medina, A. y Villar, L.M.** (1995): *Evaluación de programas educativos, centros y profesores. Ed. Universitas, Madrid.*
- **Nevo, D.** (1997): *Evaluación basada en el centro. Un diálogo para la mejora educativa. Ed Mensajero. Bilbao.*
- **Pérez Juste, Ramón** (1999). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación. Narcea, Madrid*
- **Salinas, D.**(2002): *! Mañana, examen!. La evaluación: entre la teoría i la realidad. Edit. Graó. Barcelona.*
- **Sanmartí, Neus.** *Evaluar para aprender. Ed. Graó.*
- **Santos Guerra, Miguel** (1990): *Hacer visible lo cotidiano. Teoría y práctica de la evaluación cualitativa de los centros escolares. Ed. Akal. Madrid.* (2003) *Una flecha en la diana. La evaluación como aprendizaje 128 pp., Ed. Narcea,*
- **Stufflebeam, D. y Shinkfield, A. J.,** (1987) *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica. Madrid, Paidós/MEC.*
- **Walberg, H. J. & Haertel, G. D.,** *The International Encyclopedia of Educational Evaluation, Oxford, Pergamon Press, 1990*

5. ACTIVITAT DE LLIURAMENT OBLIGAT 1



Avaluació dels centres

L'avaluació de centres, amb totes les seves fases, es promou des de la Conselleria d'Educació i Cultura i compta amb un [Servei d'Implantació de Sistemes de Gestió de Qualitat](#). La seva missió consisteix en la implantació d'aquests sistemes amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels serveis que donen els centres als seus "clients".

L'enfocament es realitza des de l'òptica denominada gestió per processos i té com a models de referència les normes ISO 9001 i el model d'excel·lència anomenat EFQM. Tots els aspectes del funcionament del centre s'estructuren en un mapa de macroprocessos i processos per tal d'avaluar-los acuradament.

En la [relació](#) de centres per xarxes i els seus enllaços es poden consultar alguns dels documents que els centres usen en els seus plans d'avaluació per a la millora contínua i la gestió de la qualitat.

Elabora un document en el que citis almenys vint aspectes organitzatius (processos i procediments) susceptibles de millora que contemplen els centres que han implantat un sistema de gestió de qualitat.

Envia el document a través d'aquesta eina de tramesa d'activitats. A continuació, envia un missatge de correu intern a la tutoria i espera la seva resposta abans d'enviar l'activitat obligatòria següent.