

Aplicación del modelo E.F.Q.M.



Área de Calidad
Juan Micó



Presentación

- Cooperativa de trabajo asociado
- Cinco centros de enseñanza
- Dos centros concertados en parte
- Tres centros privados



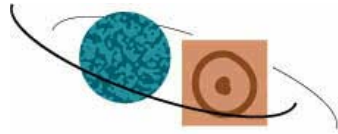
Presentación

- Colegio Martí Sorolla (Valencia)
- Colegio Martí Sorolla II (Valencia)
- Colegio La Devesa de Carlet
- Colegio La Devesa de Elche
- Colegio Julio Verne (Torrente)



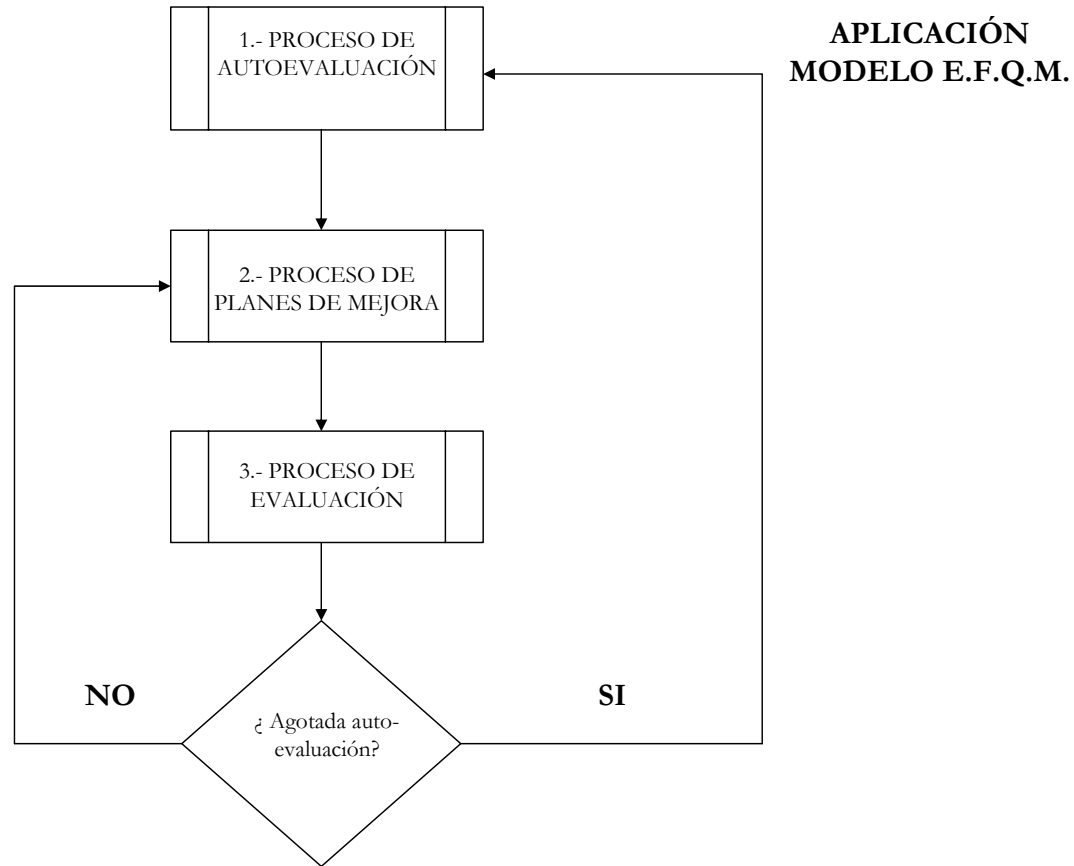
Aplicación modelo E.F.Q.M.

1. ¿cuándo hacer otra auto-evaluación?
2. ¿cómo saber si ha tenido éxito?
3. ¿afecta a nuestro sistema ISO 9001:2000?
4. ¿cómo haremos que permanezca, la mejora?



GRUPO SOROLLA

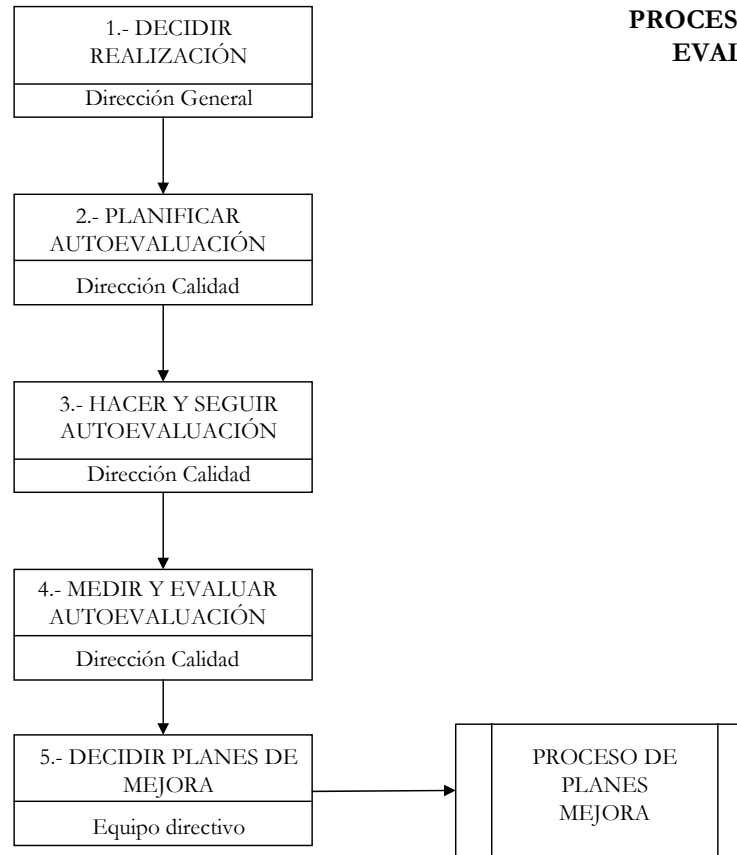
Aplicación modelo E.F.Q.M

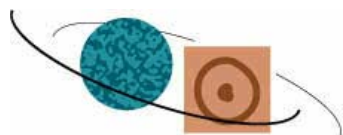




Proceso de auto-evaluación

PROCESO DE AUTO-EVALUACIÓN





GRUPO SOROLLA

Proceso de auto-evaluación

OBJETIVO: Realizar la auto-evaluación según el modelo E.F.Q.M. antes de Junio de 2007	CURSO: 2006-2007
--	-------------------------

FINALIDAD: Profundizar en la cultura de la auto-evaluación E.F.Q.M. en el Grupo

RESPONSABLE: Dirección de calidad

PLANIFICACIÓN:

ACCIONES A REALIZAR	CUMPLIMIENTO
1.- Valorar por el director de calidad la asesoría a realizar, conseguir los recursos y planificar el principio y el final de la auto-evaluación. Esta ha de hacerse en el primer trimestre.	1.- Se elige un consultor de los tres estudiados. Esto se ha realizado en Octubre de 2006. Lo que más ha pesado es el método de elaboración de los planes de mejora.
2.- Elegir las personas participantes, formar equipos, impartir formación y realizar la auto-evaluación, antes de junio de 2007	2.- En Noviembre se eligen a las personas (equipo de dirección ampliado y rector) En noviembre se les da la formación por el consultor. Se acaba la auto-evaluación (con consensos incluidos en febrero de 2007) El informe de la misma se recibe en Marzo de 2007. Se adjudican los planes y responsables en mayo de 2007

MEDICIÓN: Se medirá con la fecha de finalización de la auto-evaluación, (fecha del informe) (Cumplido si está antes de junio, no cumplido si está después), también con la fecha de adjudicación a los responsables de los planes de mejora (Superado si se establecen antes de los planes de gestión, no superado si se establecen con fecha posterior al inicio de los planes de gestión).

VALORACIÓN DEL OBJETIVO: Se ha conseguido el objetivo, se recibe el informe en Marzo. Cumplido.
Se han adjudicado y decidido los planes de mejora y adjudicado los responsables en Mayo de 2007. Superado.

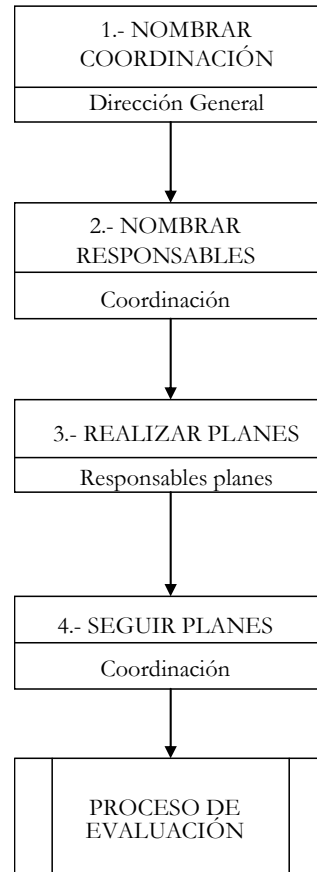


Resultados obtenidos

Evaluación	2004-2005	2006-2007
Número de áreas de mejora detectadas	100	190

Proceso planes de mejora

PROCESO DE PLANES DE MEJORA



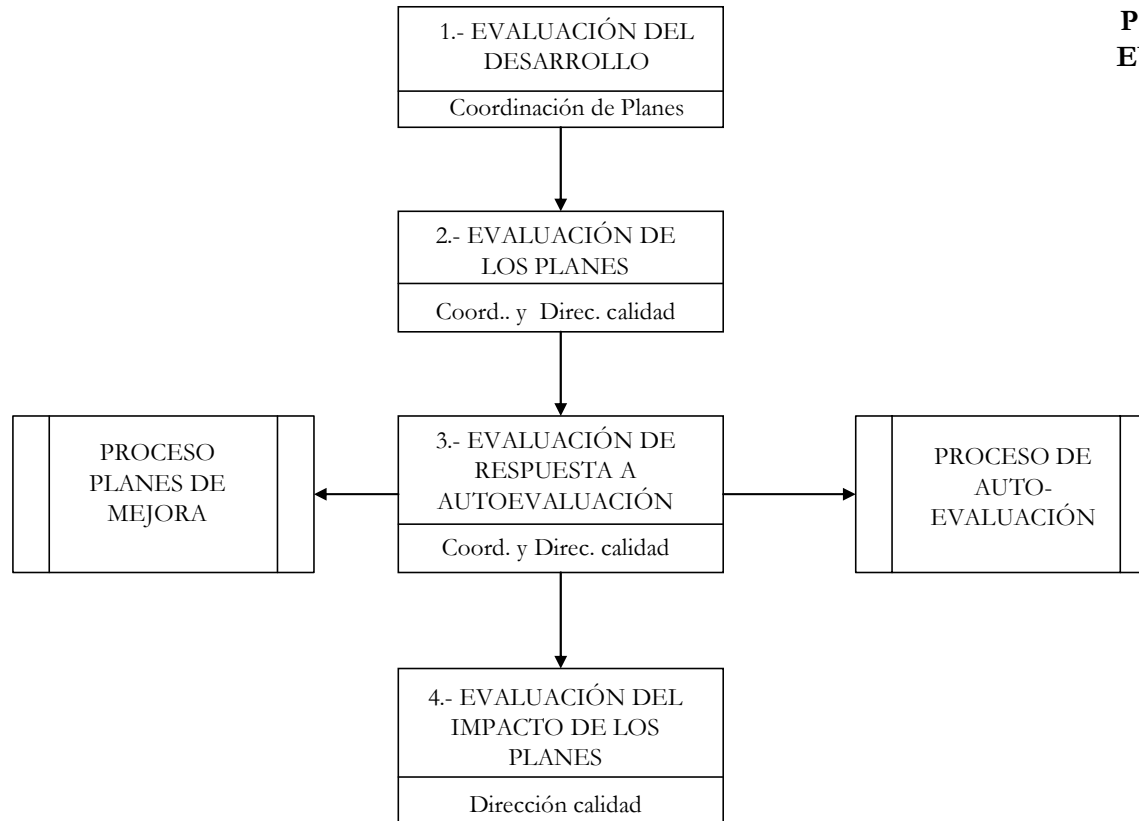


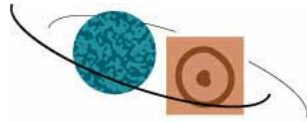
Resultados obtenidos

Número planes/Curso	04/05	05/06	06/07	07/08
Número de planes del curso	3	3	0	2
Número acumulado de planes	3	6	6	8

Proceso evaluación

PROCESO DE EVALUACIÓN





GRUPO SOROLLA

Proceso evaluación

OBJETIVO: Realizar cuadros de mando para el 70 % por lo menos de todos los servicios y unidades del Grupo Sorolla **CURSO: 2005-2006**

FINALIDAD: Introducir en el sistema de calidad la herramienta del cuadro de mando, como resumen de la información del ejercicio y que sirva de ayuda para el análisis para los directivos, responsables de gestión de todos los servicios del Grupo Sorolla.

PLANIFICACIÓN:

ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	EVIDENCIAS
1.- Planificar Informar a la organización plan	Dtor. de Calidad	Reuniones e intranet	Sep 2005	Acta C.D. 2005-09-26 Control gestión Oct 05
Estudiar y definir las características de los cuadros de mando	Dtor. de Calidad	Habituales	Sep-2005	Normas de cuadro, formato de cuadro
Integrar los cuadros de mando en indicador despliegue	Dtor. De Calidad	Habituales	Oct- 2005	Sistema nuevo despliegue con equivalencia
Generar listas de necesidades por U.N., Áreas y S.C.	Dtor. de Calidad	Habituales	Nov 2005	Lista de necesidades
Generar lista de nuevos necesidades que den respuesta a más criterios del modelo E.F.Q.M.	Dtor. de Calidad	Habituales	Dic 2005	Lista de E.F.Q.M.
Completar acciones del anterior plan de mejora inacabadas	Dto.. de Calidad	Habituales	Mayo 2006	Hecho en extraescolares Devesa.
2.- Ejecutar Ejecutar lista de necesidades de las Áreas	Dtor. de Calidad	Dres. de Área	May-2006	Realizada en todas las procedimentadas
Ejecutar lista de necesidades en Unidades todas las Unidades de negocio	Dtor. de calidad	Dres. Centros, Jefes, Coord.	May- 2006	Falta autobuses y tienda Elche
Ejecutar lista de necesidades de servicios complementarios	Dtor. de Calidad	Dres. Centros, Rbles. Servicios	May-2006	No se ha hecho completo
Valorar la introducción en los P.E.	Dtor. de Calidad	Dtor. General	May-2006	Todos tienen cuadros de mando
3.- Evaluar resultados Evaluar los cuadros que se han hecho	Dtor.. de Calidad	Habituales	Jun-2006	Informe valoración de planes
Reunión de evaluación de los Responsables de los planes de mejora	Dtor.. de Calidad			

MEDICIÓN: Se medirá con el porcentaje de acciones completas realizadas (porcentaje del total) de las previstas y el de parciales (la mitad del porcentaje del total) Se cierra si se consigue más del 70 %.. Además con el porcentaje de servicio, áreas y unidades de negocio en los que se ha implantado el cuadro de mando que debe superar el 50%

VALORACIÓN DEL PLAN: Se ha conseguido un porcentaje de acciones del 86,3 %
Se ha instaurado el cuadro de mando en todas las unidades de negocio, en todos los servicios excepto en tienda y en todas las áreas excepto en RR.HH. El porcentaje de puntos obtenidos de esta parte en el indicador de despliegue es el del 60% de la empresa



Proceso evaluación

Acción de Mejora n° 2: Ampliar medición y análisis.

Enfoque:

La acción de mejora esta fundamentada en que aborda un área de mejora identificada mediante la auto-evaluación realizada en Febrero de 2005 con la herramienta perfil y como consecuencia del análisis del primer plan de mejora; sigue el ciclo de la matriz reder, y se ha seleccionado teniendo en cuenta el impacto en la organización (abarcar la mayor cantidad de áreas de mejora y criterios) y mejorar los procesos internos de la organización.

Despliegue:

Se han llevado a cabo completamente en más de un 85% de las actividades definidas en la acción de mejora y parcialmente en el resto, las evidencias son las siguientes:

- ✓ Listado de indicadores
- ✓ Listado de indicadores estratégicos
- ✓ Fichas de indicadores
- ✓ Hojas de seguimiento
- ✓ Cuadros de mando
- ✓ Mapa de procesos con sus indicadores asociados.
- ✓ Plan de gestión
- ✓ Plan estratégico

Han colaborado en este despliegue todos los centros y servicios afectados por la mejora.

Evaluación y Revisión:

Se ha medido el despliegue siguiendo las actividades realizadas, con la información a todo el colectivo (reuniones, revista e intranet), y la efectividad del % de actividades implantadas.

Resultados:

Se ha alcanzado el objetivo planificado. Además se ha aplicado de forma sistemática cuando se ha realizado el Plan estratégico del Grupo Sorolla para los próximos cuatro años.

Mejoras a realizar:

- ✓ Establecer con mayor claridad la conexión con el plan estratégico y plan de gestión..
- ✓ Todavía no se ha documentado ni medido el impacto del plan en la organización al finalizar la próxima auto-evaluación, no debe de aparecer este aspecto de la medición.
- ✓ Aplicar el sistema de indicadores y objetivos completos en todos los centros y servicios.

De la revisión de esta mejora se propone realizar una nueva auto-evaluación para detectar nuevas áreas de mejora.



Proceso de evaluación

Impacto planes de mejora	Porcentaje partida	Porcentaje final
Comunicación	42%	9%
Medición	25%	8%
Innovación	15%	2%



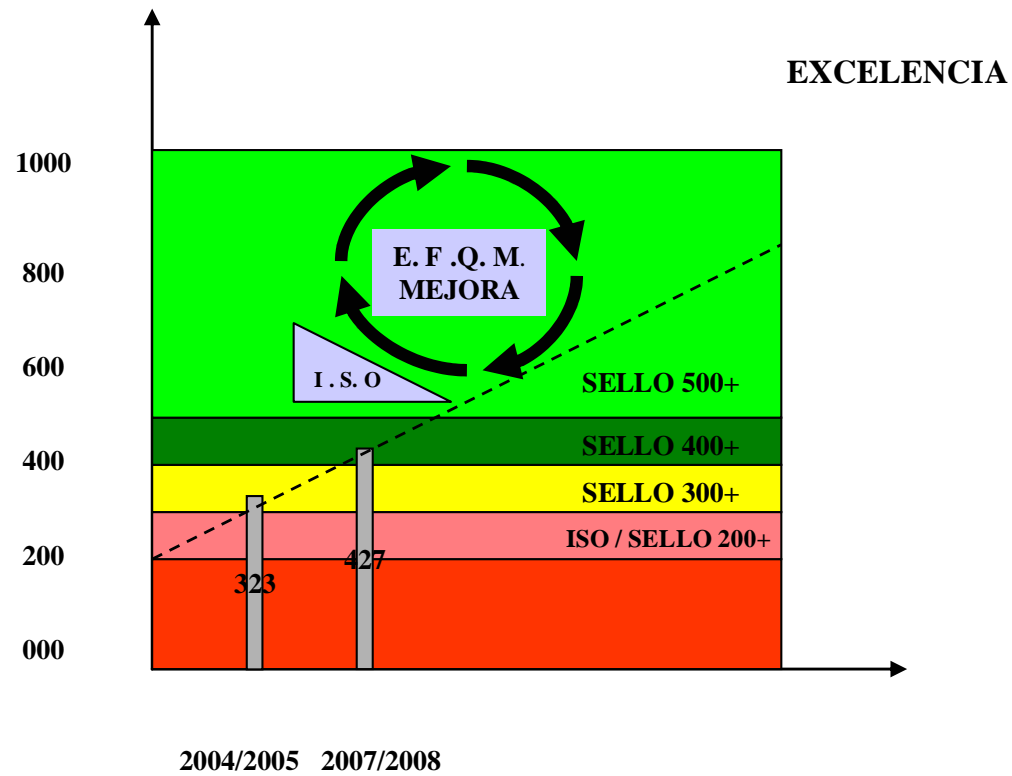
Aplicación de las mejoras

- Las mejoras se incorporan a los procedimientos, que posteriormente son gestionados aplicando la norma ISO 9001: 2000
- Son auditados, se producen no conformidades, y se realizan acciones correctoras y preventivas y se realiza la revisión por dirección



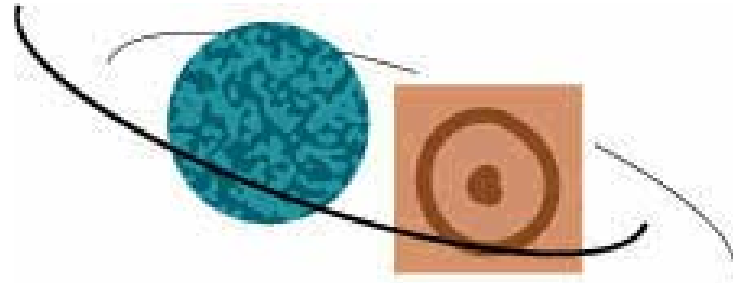
Aplicación de las mejoras

ISO Y EFQM



Aplicación de las mejoras

Curso	03/04	04/05	05/06	06/07
Media de mejoras ISO	3,8	4	4,2	6,8



GRUPO SOROLLA

Valencia 23 de abril de 2008.