

Jornadas de Calidad Educativa 2007-2008



Red de Centros de Calidad
de la Comunidad Valenciana

Alicante, 15 Febrero 2008

c o m u n i c a c i ó n

EXPERIENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM

*Ernesto Torres Rodríguez
Vicente J. Aracil Miralles*

I.E.S. MARE NOSTRUM – ALICANTE

Experiencia de la Implantación del Modelo EFQM en el IES Mare Nostrum

Contenido

- Gestión de la Calidad en el IES Mare Nostrum
- Proceso de Implantación del Modelo EFQM
- Beneficios para la Organización
- Conclusiones

Antecedentes

• La Calidad en el IES Mare Nostrum

- Año 1999: Necesidad. Formación
- Año 2004: Certificación ISO 9001:2000 relativa a la Gestión de la FCT
- Año 2005: Introducción de diversos aspectos del Modelo EFQM en la gestión del Centro
- Año 2007: Renovación Certificado ISO 9001:2000

▪ Objetivo Final

- Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad dirigido al global de la organización del Centro



Principios Básicos



- 1. Satisfacción del Cliente**
- 2. Liderazgo**
- 3. Compromiso de la Organización**
- 4. Enfoque Basado en los Procesos**
- 5. Control y Evaluación de la Calidad**
- 6. Mejora Continua**
- 7. Formación Permanente del Personal**

Principios Básicos

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (I)

- ✓ Es el Principio Prioritario

**CALIDAD = SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
(Necesidades y Expectativas)**

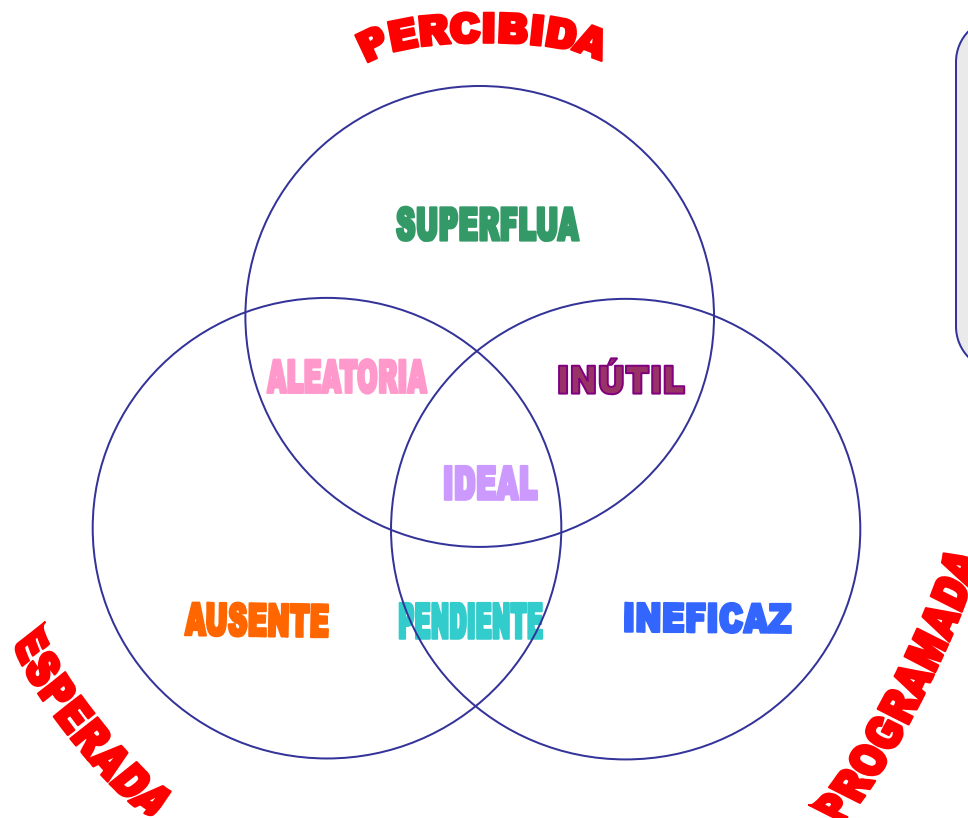
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE = Calidad Recibida – Calidad Esperada

CLIENTES

- Externos
- Internos

Principios Básicos

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (II)



Debería existir coherencia entre los requisitos del cliente identificados y los resultados de satisfacción

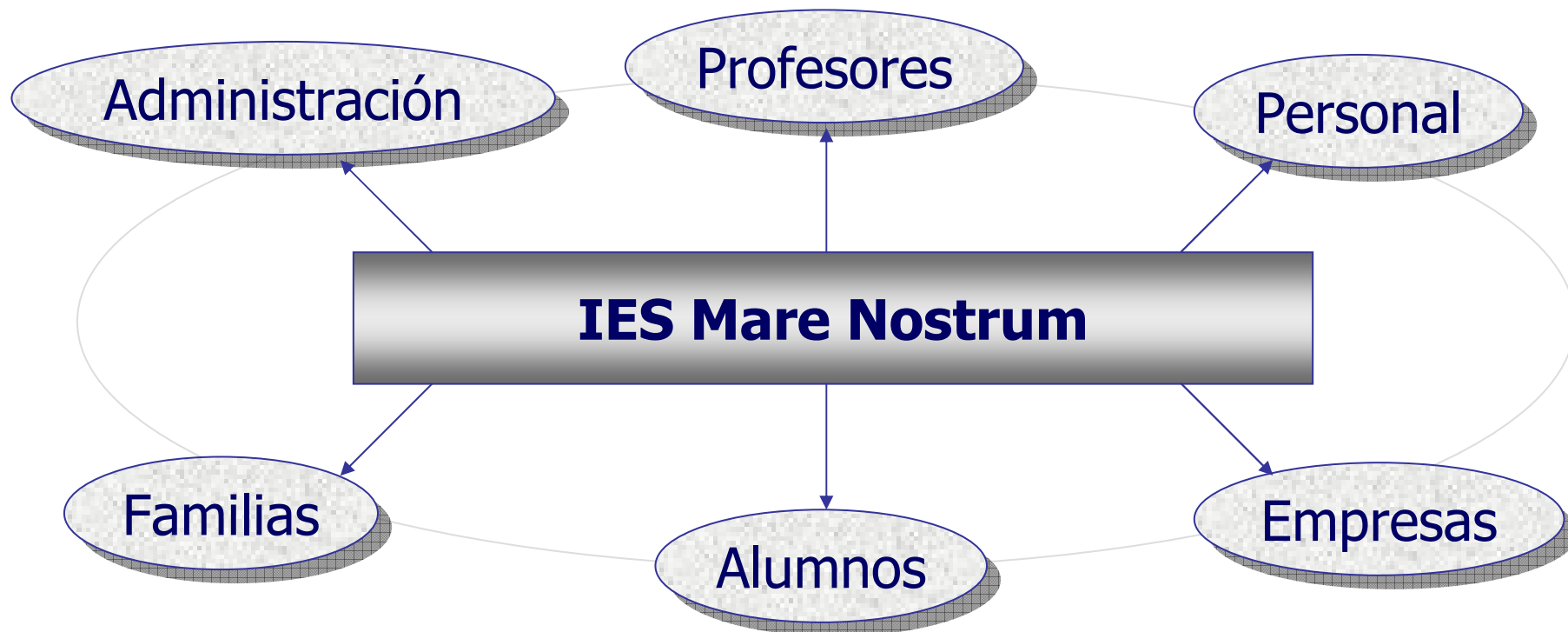
“Un servicio es de calidad cuando satisface al cliente”

Principios Básicos



Grupos de Interés

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (III)



“Armonizar los intereses de todos”

Principios Básicos

2. LIDERAZGO

Resulta clave el COMPROMISO, LIDERAZGO E IMPLICACIÓN DE LA DIRECCIÓN para desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad, así como para su mejora continua

Para la Dirección, supone:

- Impulsar la implantación y su mejora continua
- Contagiar a toda la organización
- Modificar el estilo de dirección

Principios Básicos

3. COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN

**El camino hacia la Excelencia en la Gestión
ES UN OBJETIVO DE TODA LA ORGANIZACIÓN**

→ Debería ser compartido por todo el personal

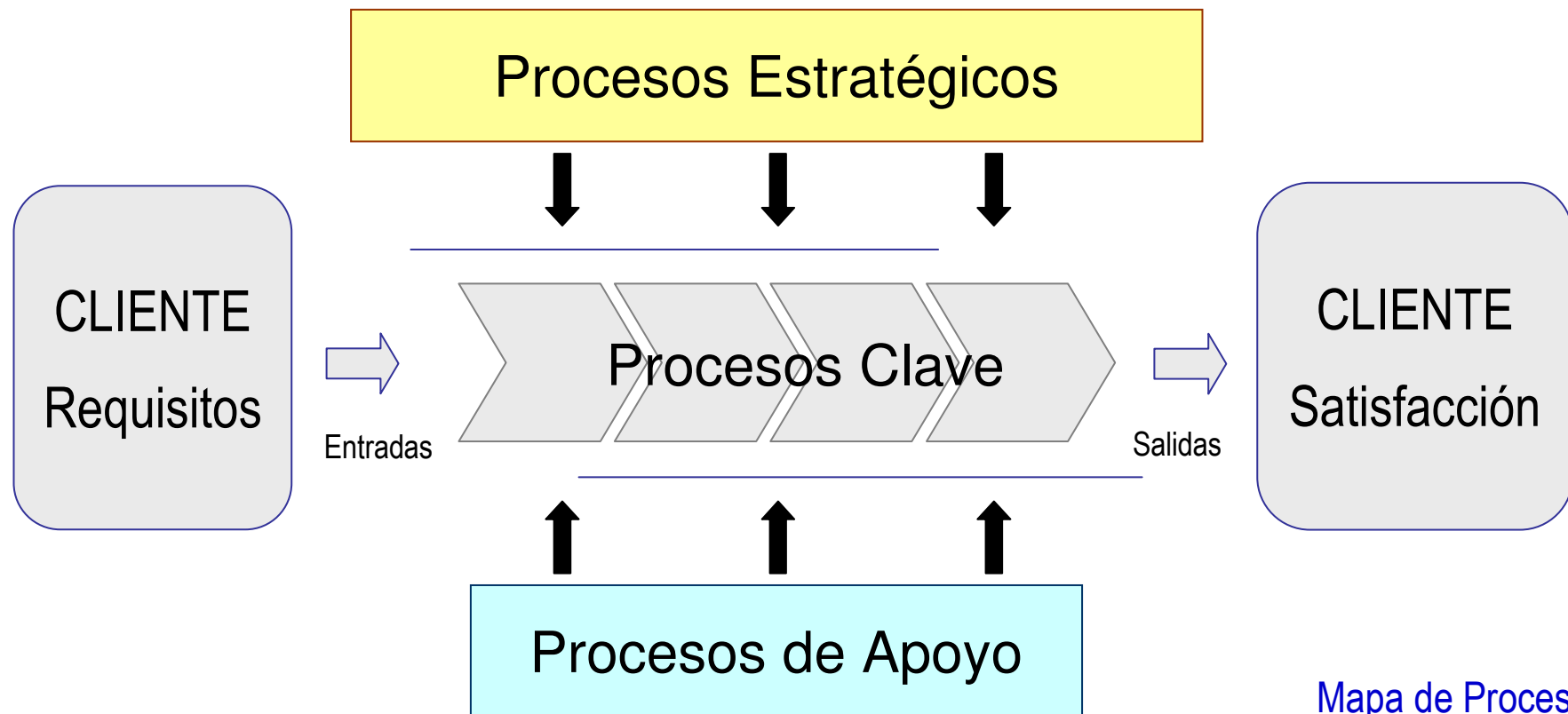
¿Cómo se consigue el compromiso del Personal?

Nuevo modelo para la
Gestión del Personal

- Liderazgo integrador
- Estimulación de la creatividad
- Formación
- Reconocimiento

Principios Básicos

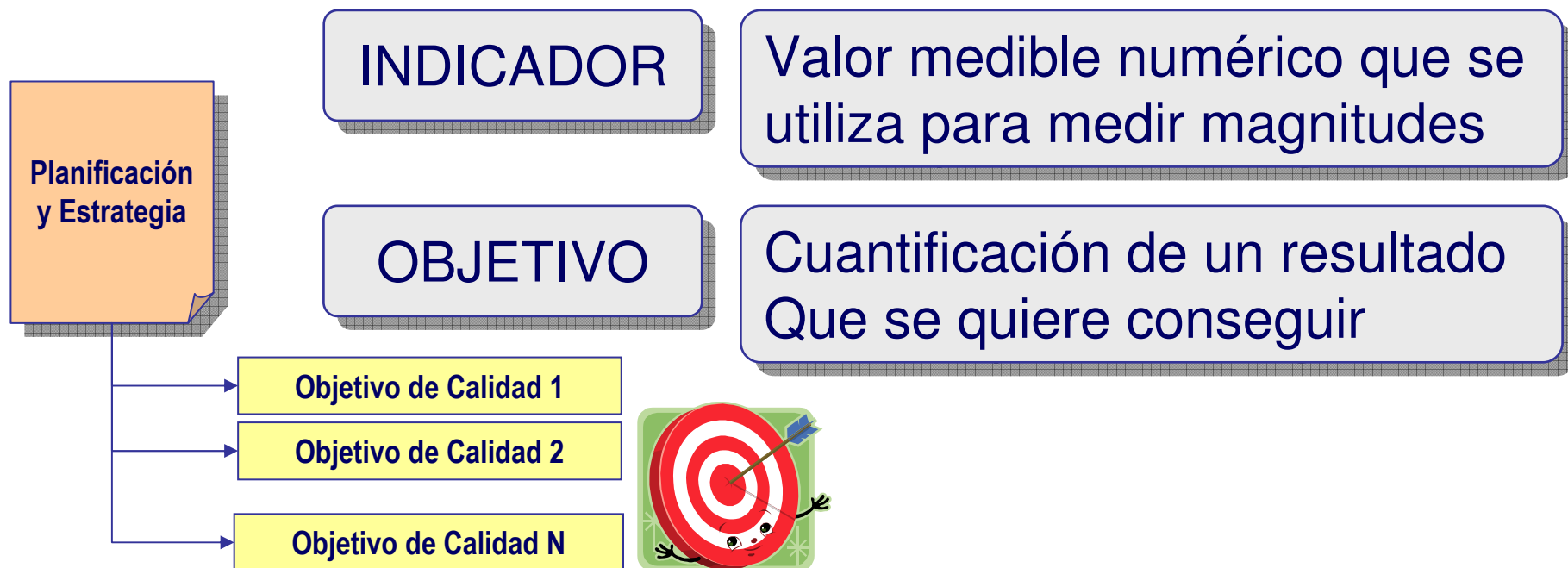
4. ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS



Principios Básicos

5. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

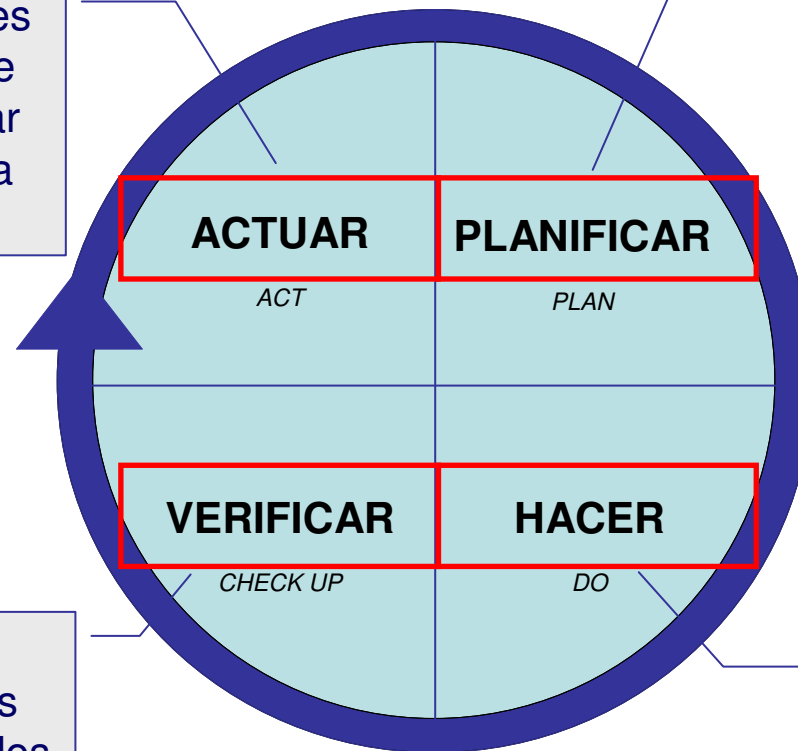
- Es necesario disponer de un sistema adecuado de Indicadores y Objetivos



Principios Básicos

6. MEJORA CONTINUA

- Analizar desviaciones
- Generar acciones de mejora y documentar
- Incorporar mejoras a la planificación



- Identificar Clientes y sus necesidades
- Definir Indicadores y Objetivos
- Diseñar/Revisar Procesos
- Definir puntos críticos
- Desplegar el plan a nivel operativo

- Evaluar resultados
- Comparar resultados con objetivos definidos
- Observar desviaciones

- Poner en práctica lo planificado
- Documentar acciones

¡ Y volver a empezar !

Principios Básicos

7. FORMACIÓN PERMANENTE DEL PERSONAL

- La Formación del Personal es un Elemento Clave a la hora de implantar un Sistema de Calidad Total

“La calidad empieza y acaba en la formación” [Ishikawa, 1985]

- La formación interna se debe dirigir todas las personas y a todos los niveles de la organización
- Formación del personal:
 - Sustantiva → APTITUD (Técnicas de Trabajo)
 - Adjetiva → ACTITUD (Cultura de la Calidad)

Modelo de Excelencia (EFQM)

• EFQM (European Foundation for Quality Management)

PARA CONSEGUIR LOS
es preciso que:

- Alguien los produzca
- Alguien los impulse
- Se sepa QUÉ conseguir
- Se disponga de medios
- Se sepa CÓMO hacerlo

RESULTADOS

PERSONAS
LIDERAZGO
POLÍTICA Y ESTRATEGIA
ALIANZAS Y RECURSOS
PROCESOS

AGENTES

Modelo de Excelencia (EFQM)

<http://www.clubexcelencia.org>



Año 2005 – Autoevaluación

- **Autoevaluación por Cuestionario**

- Concepto de Autoevaluación:

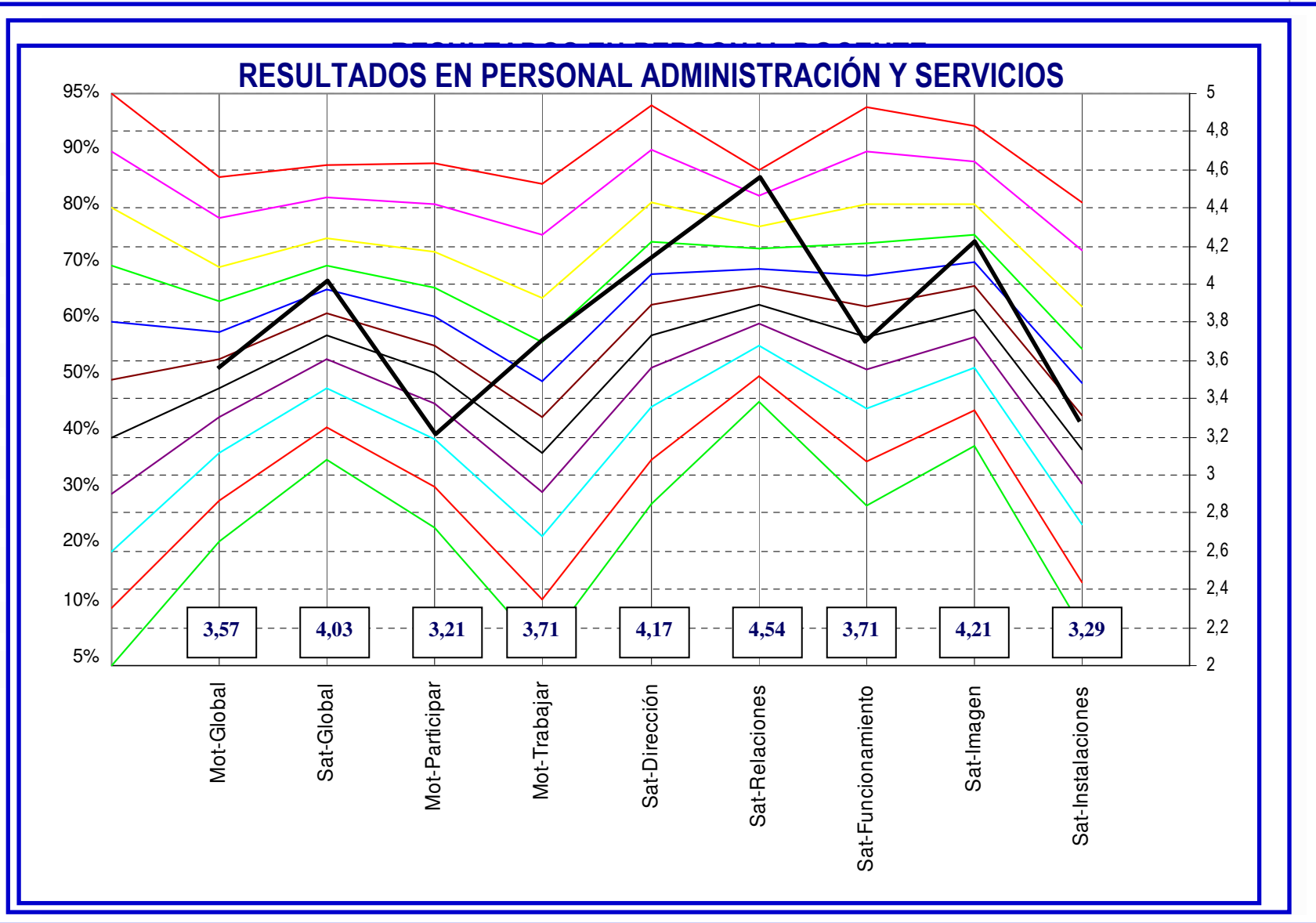
Examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un Modelo de Excelencia

- Herramientas:

- Cuestionario Normalizado
- Tabla Comparativa (Hoja de Cálculo)

Año 2005 – Autoevaluación

• A



Año 2006 – Mejora

- **Grupos de Mejora:**

1. Sistema de Autoevaluación

Se evidencia:

- Alta complejidad en el proceso
- Dificultades respecto del tratamiento de la información resultante de los cuestionarios debido al gran volumen de información a manejar

2. Identificación y Descripción de los Procesos

Mapa de Procesos Inicial

Año 2006 – Mejora

• Análisis DAFO

Análisis DAFO

- Debilidades
- Amenazas
- Fortalezas
- Oportunidades



Análisis de la situación

Objetivos

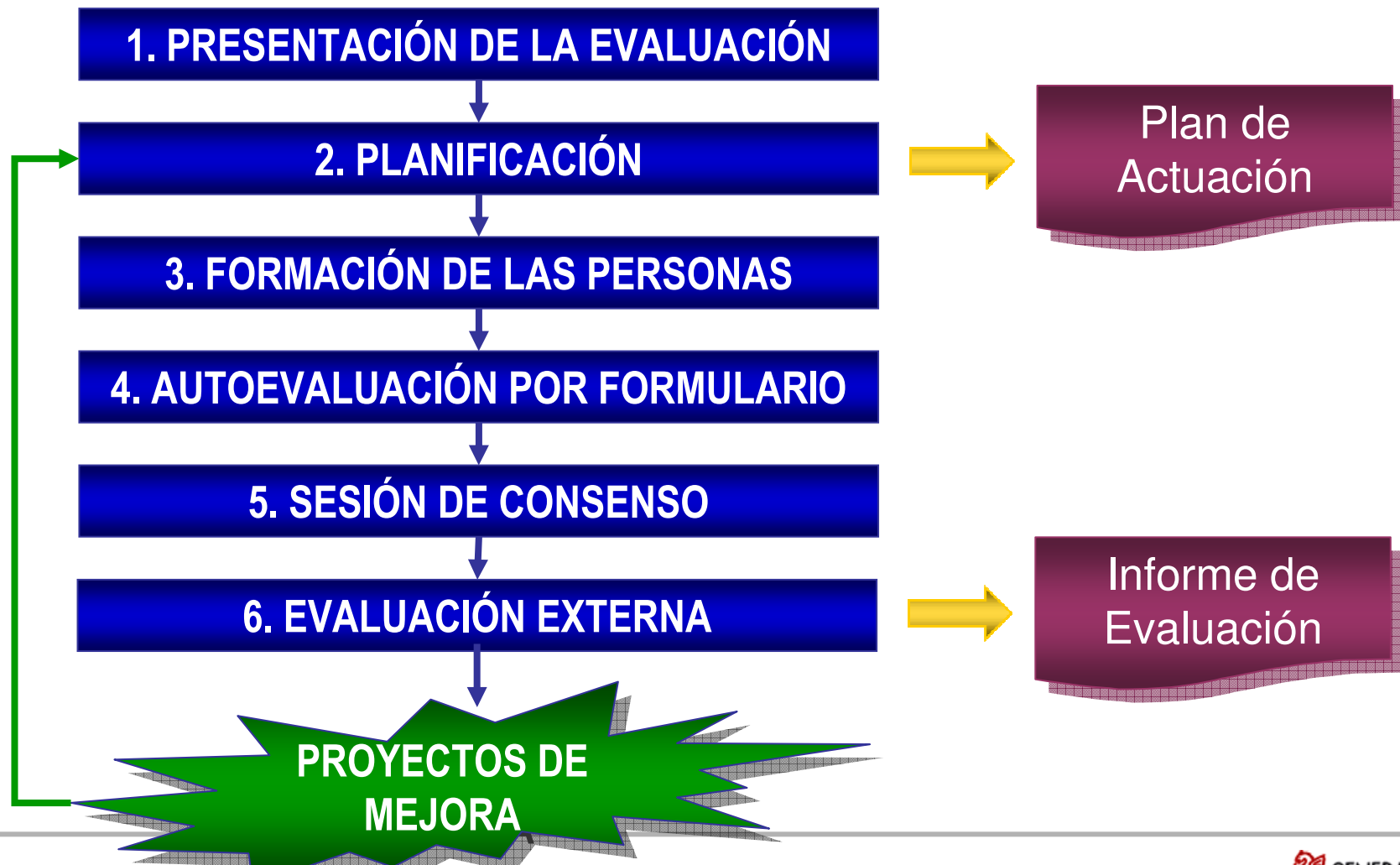
Estrategias

Año 2007 – Evaluación



- **Evaluación de la Calidad de los Centros y Servicios de la Generalitat Valenciana mediante la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia**
 - Apoyo, asesoramiento y formación del Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas
 - A propuesta de la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional de la Conselleria de Educación

Año 2007 – Evaluación



Año 2007 – Evaluación



- **Metodología de Autoevaluación (I)**
 - Autoevaluación por Cuestionario

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Permite un primer contacto sencillo con la autoevaluación • Facilita la participación de muchas personas • Las preguntas pueden adaptarse a la organización • Rapidez y facilidad de uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación al generar áreas de mejora • Poco creativo en el análisis. No permite argumentar, sólo puntuar las preguntas • Posibles fallos de interpretación en algunas preguntas • Gran subjetividad en las respuestas (depende mucho de la pregunta planteada)

Año 2007 – Evaluación



• Metodología de Autoevaluación (II)

▪ Autoevaluación por Formulario

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">• Creatividad del proceso de análisis (visión individual y de equipo)• La discusión y el consenso posterior crea una visión común de la situación de la organización• Permite identificar una lista de puntos fuertes y áreas de mejora• Aporta evidencias de los puntos fuertes y áreas de mejora	<ul style="list-style-type: none">• Participación más limitada que otros métodos• Requiere de formación inicial. Si no, hay riesgo de obtener valoraciones sin evidencias

Año 2007 – Evaluación

• Autoevaluación por Formulario (EFQM)

- Adaptación del Formulario de Autoevaluación del Modelo EFQM de Excelencia para el Sector Público

- Objetivo:

Autoevaluación de la organización del Centro respecto de los 9 criterios y sus correspondientes subcriterios, tal como los establece el Modelo

- Resultado:

Informe de Autoevaluación

- Puntos Fuertes
- Áreas de Mejora

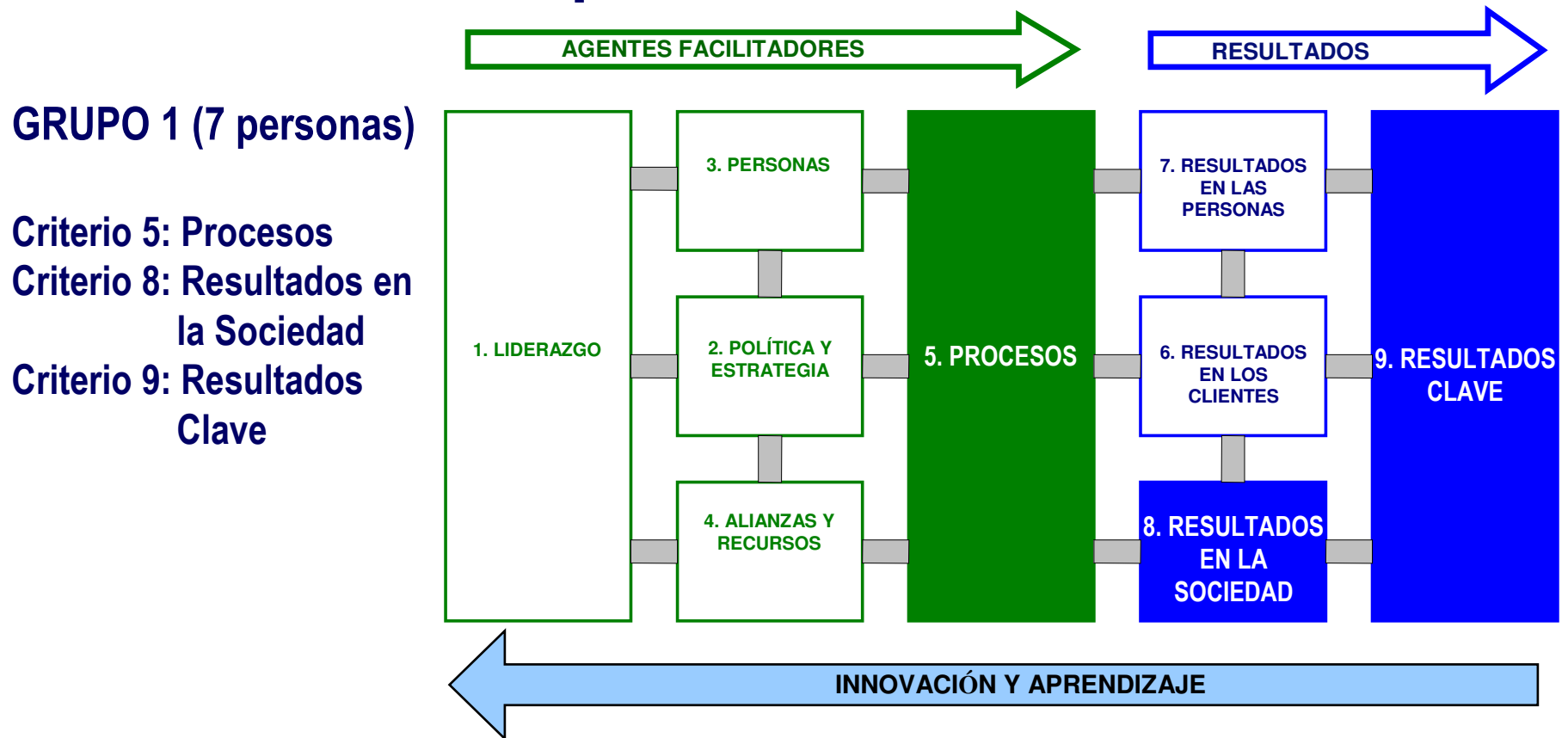
Año 2007 – Evaluación

• Autoevaluación por Formulario (EFQM)

- Equipo de Autoevaluación: 19 personas
 - Personal Docente
 - Personal de Administración y Servicios
- Se constituyeron tres grupos. Cada uno de ellos:
 - Autoevaluación de tres Criterios para identificar Puntos Fuertes y Áreas de Mejora por subcriterio
 - Constatación mediante evidencias
 - Selección de Criterios: Agentes y Resultados
 - Coordinador de Grupo y Secretario
- Coordinador General de la Autoevaluación

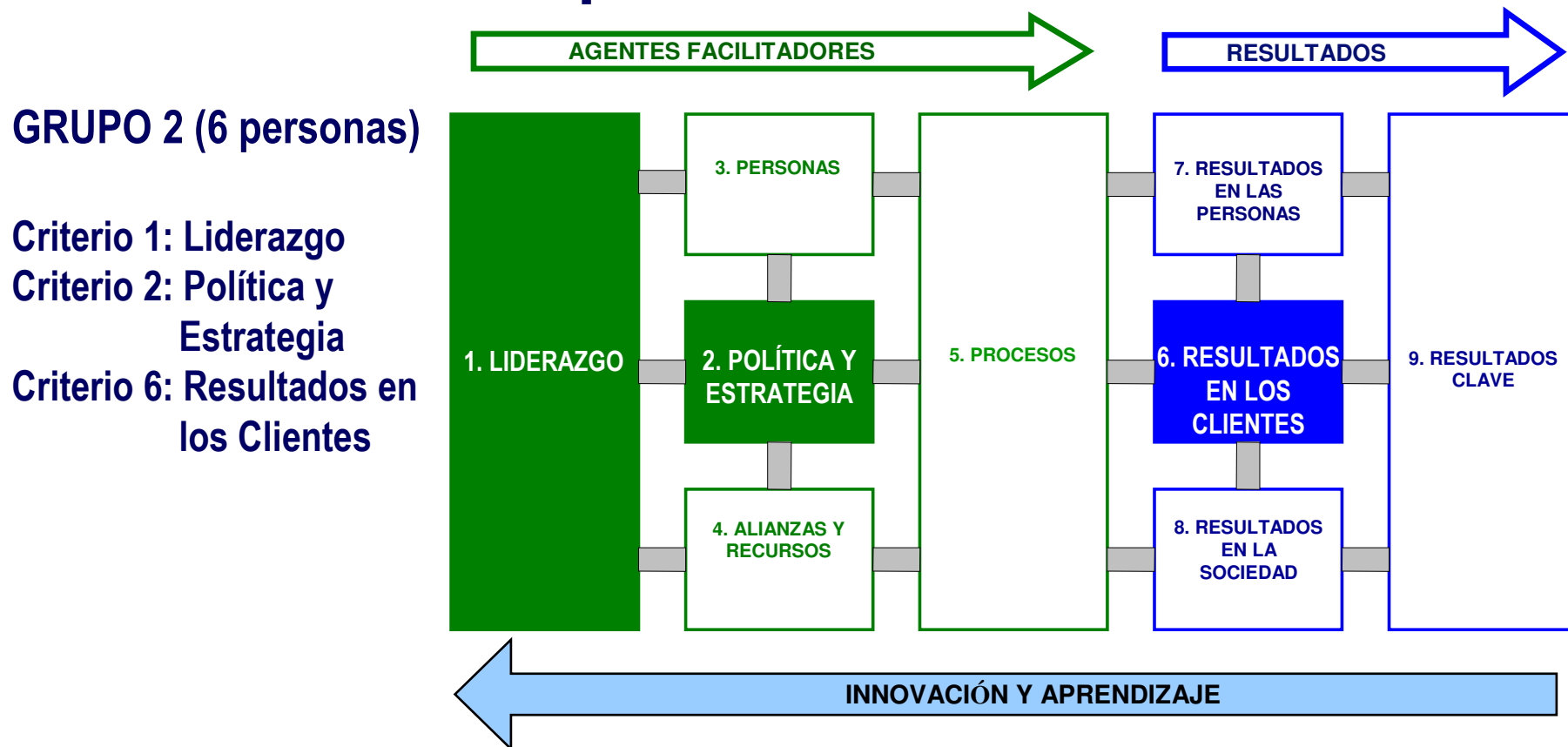
Año 2007 – Evaluación

• Autoevaluación por Formulario. GRUPO 1



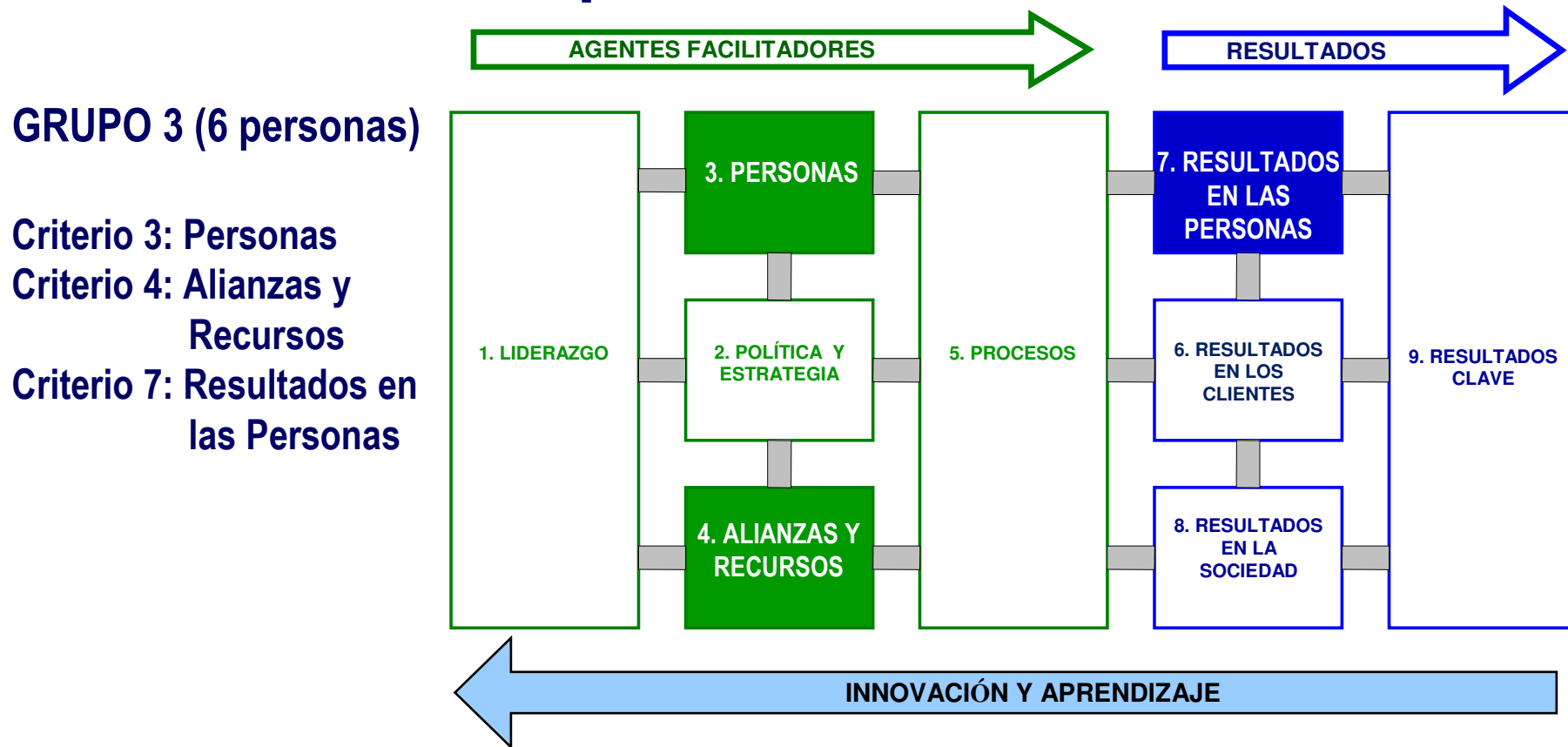
Año 2007 – Evaluación

• Autoevaluación por Formulario. GRUPO 1



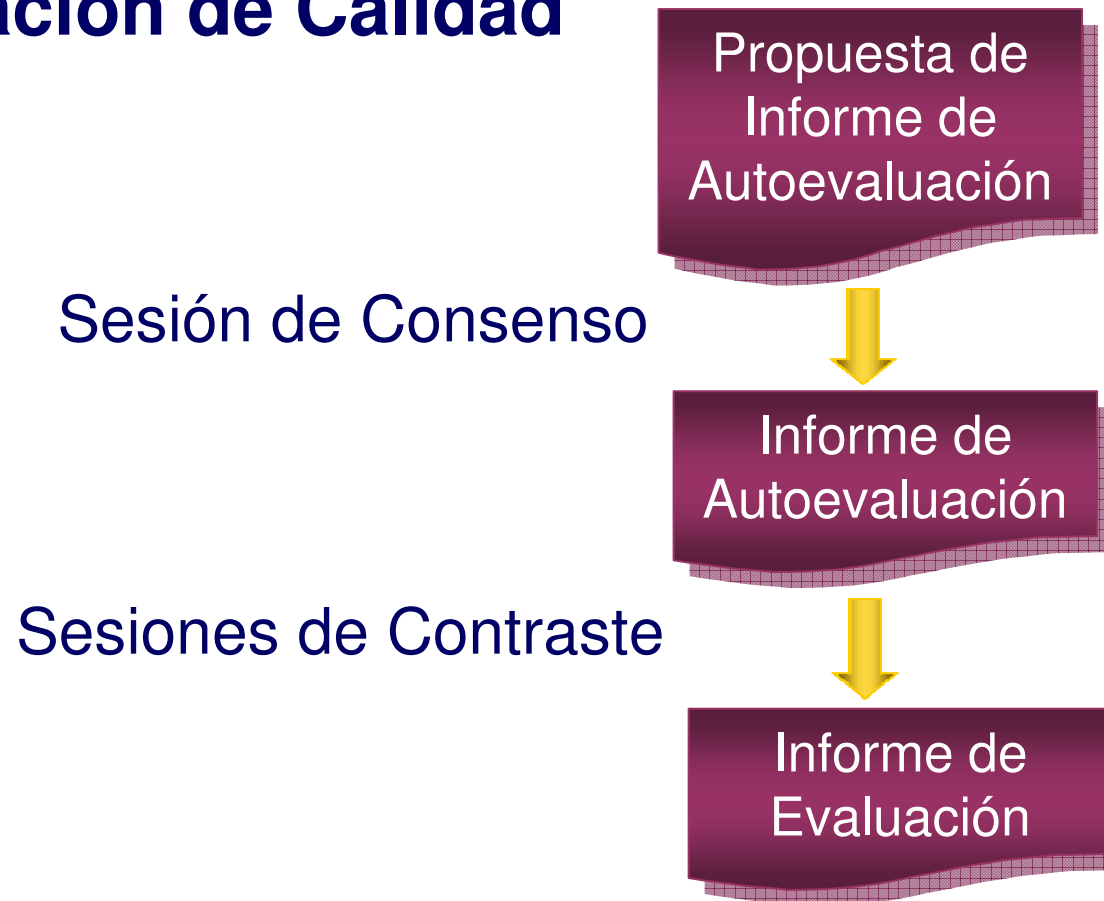
Año 2007 – Evaluación

• Autoevaluación por Formulario. GRUPO 1



Año 2007 – Evaluación

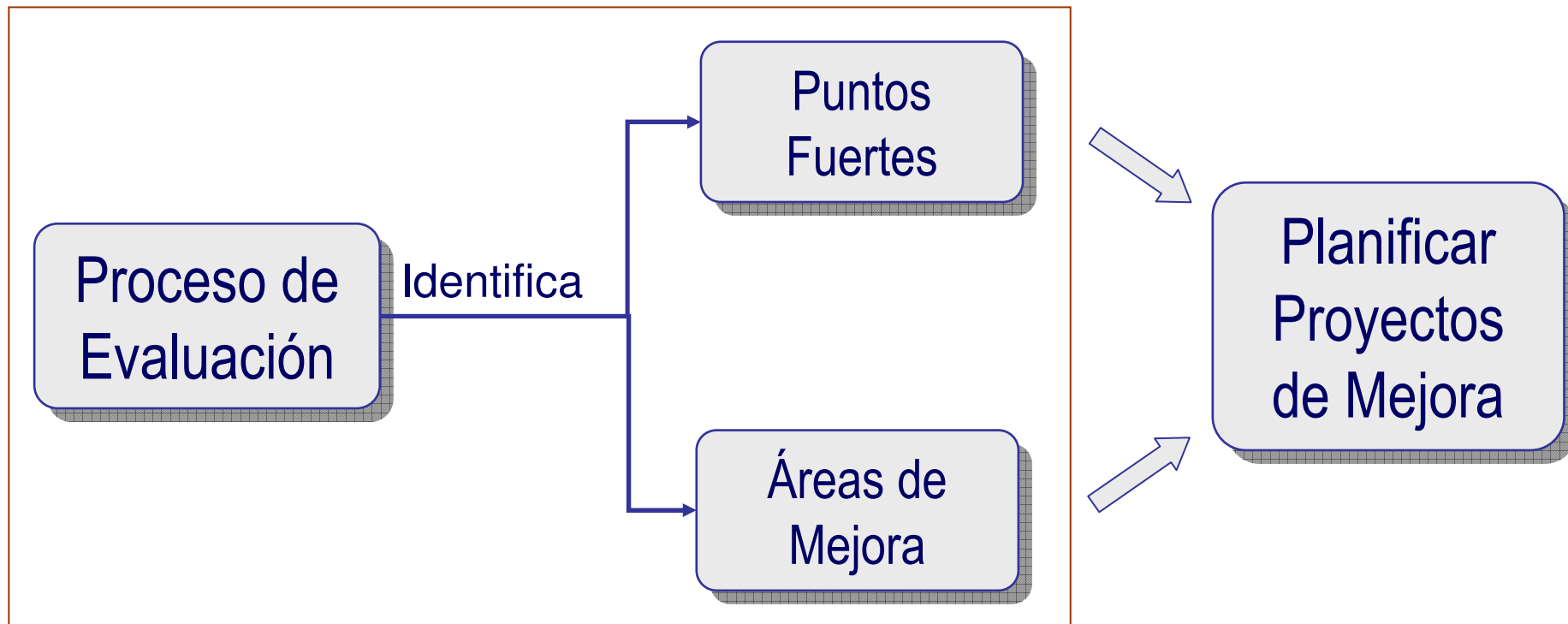
▪ Evaluación de Calidad



2008 – Mejora



• Después de la Evaluación



“De nada sirve una evaluación, si no se implanta un Plan de Mejora”

Año 2008 – Proyectos de Mejora

- **Planificación de Proyectos de Mejora**
 - Priorización las Áreas de Mejora a abordar
 - Grupo de mejora: 30 personas (PD y PAS)
 - Especificación en Fichas de Proyectos de Mejora
 - Planificación:
 - Formación Inicial
 - Formación específica
 - Implantación de los Proyectos de Mejora
 - Fechas:
 - Enero 2008 – Abril 2008

2008 – Mejora

- **Proyectos de Mejora**

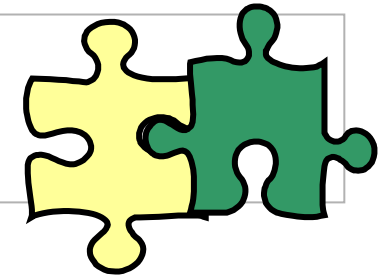
1. Definir y documentar los procesos clave de la organización, así como los indicadores de rendimiento y capacidad asociados [Ficha PM01](#)
2. Comunicación interna y externa [Ficha PM02](#)
3. Definir, redactar y difundir el documento de Misión, Visión y Valores de la Organización [Ficha PM03](#)
4. Implantar el Plan de Autoprotección del IES Mare Nostrum [Ficha PM04](#)

Beneficios de la Implantación de un SGC

- Proporciona planificación y orden
- Mejora del control de los procesos educativos
- Incorpora a la organización el conocimiento y la experiencia del personal
- Minimiza la pérdida de calidad ante cambios o variedad del profesorado
- Da garantía de actualización y mejora de la formación
- Proporciona información para la detección de áreas de mejora
- Fomenta el trabajo en equipo



Propuesta para un Modelo de SGC



Enfoque basado
en RESULTADOS

Sello de Excelencia
Europea (EFQM)

¿QUÉ mejorar?



Enfoque basado
en PROCESOS

Certificación
ISO 9001:2000

¿CÓMO mejorar?

Experiencia de la Implantación del Modelo EFQM
en el IES Mare Nostrum

**MUCHAS GRACIAS
POR VUESTRA
ATENCIÓN...**

varacil@iesmarenostrum.com