

IMPLANTACIÓ DEL MODEL EUROPEU EFQM



GENERALITAT
VALENCIANA

Col·legi d' Educació Especial
RAQUEL PAYA - Dénia

Introducció

- Centre comarcal d' Educació Especial
- Centre de Recursos Educatius en N.E.E.
- Alumnat: de 0 a 6 anys en SAAPE
de 3 a 21 anys en Centre.
- 31 Professionals de diferents especialitats:
 - 58 % personal docent
 - 39 % personal no docent
 - 3% P.A.S.
- Actuacions del centre en matèria de Qualitat (Millora Contínua) des del curs 2003-2004

Accions realitzades (2003 - 2007)

- Formació dels professionals en temes relacionats amb qualitat
- Sensibilització, motivació i formació cap a professionals nou vinguts
- Constitució de Equips de Qualitat
- Autoavaluació a partir de Qüestionaris
- Constitució de Equips i implantació de Plans de Millora
- Establiment de la nostra Política de Qualitat
- Elaboració del Mapa de Processos del centre
- Col·laboració amb l'IVAQE en la validació dels indicadors per a centres d'e.e.
- Anàlisi DAFO i CAME per a obtenir la planificació estratègica del centre.

Acord de 24 de febrer de 1998, del Govern Valencià

Disposa la implantació de
un sistema d' Avaluació de
Qualitat en organismes
públics.

Març de 2007

CONSELLERIA DE JUSTICIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

CONVENI

CONSELLERIA DE CULTURA, EDUCACIÓ I ESPORT

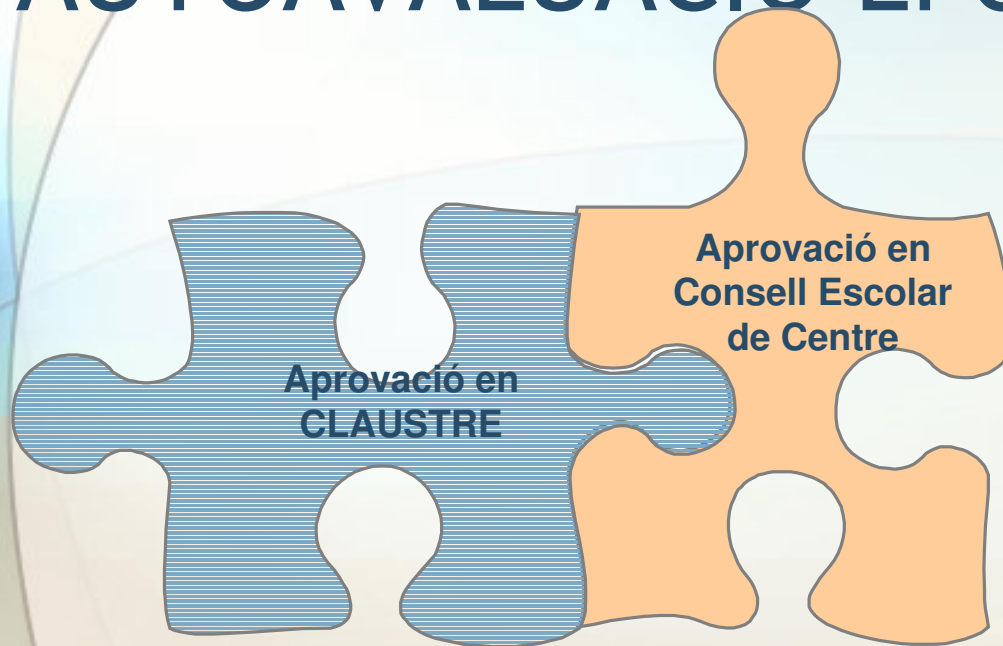
AUTOAVALUACIÓ
EFQM en centres
educatius de la C.
Valenciana

MODEL EFQM: Autoavaluació i Plans de Millora al C.E.E. RAQUEL PAYA

- Metodologia en l'autoavaluació
- Resultats del Informe d'Autoavaluació
- Lectura horitzontal del Model
- Plans de Millora

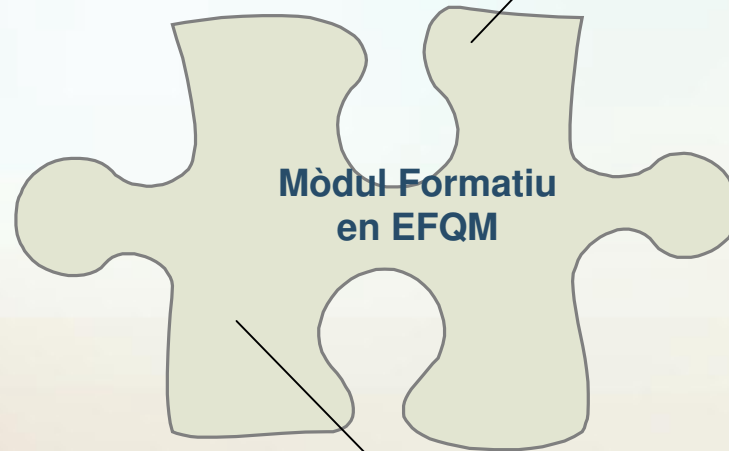
Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM



Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM



**Mòdul Formatiu
en EFQM**

- 8 sessions de 3 hores
- Obert a tots els professionals del centre (12 persones)
- Aspectes teòrics propis del model
- Pràctica amb l'exemple d'una direcció general de consum.

Frc. Javier Gil Herrero,
Inspector de Serveis del
Àrea de l'Àrea d'Atenció al
Ciudadà, Qualitat i
Inspecció de Serveis

Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM

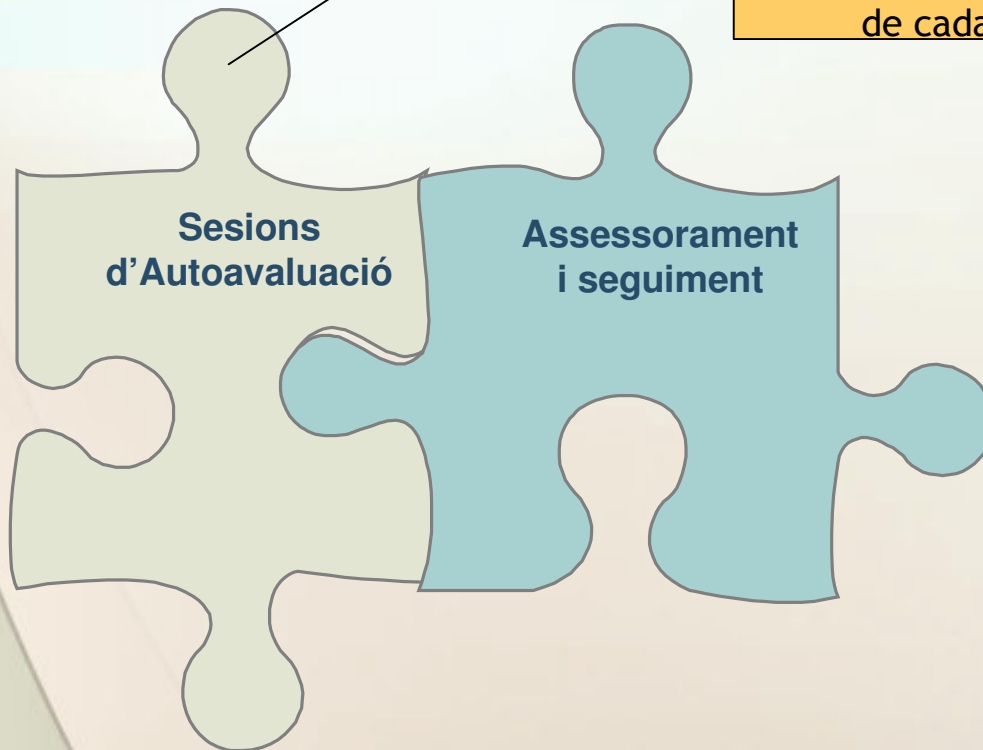


Format per personal docent i
no docent que havia realitzat
el mòdul formatiu
(8 persones)

Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM

- Calendari d'actuacions
- 7 sessions de 3 hores.
- Preparació prèvia de cada sessió
- Extracció de:
 - Punts Forts i les Evidències
 - Àrees de Millora de cada criteri/subcriteri



Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM

FASE DE CONTRASTACIÓ dels punts forts i de les evidències que disposa el centre per a recolzar-los
Avaluació externa a càrrec d'un avaluador extern:
Inspector de Serveis del Àrea de l'Àrea d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis



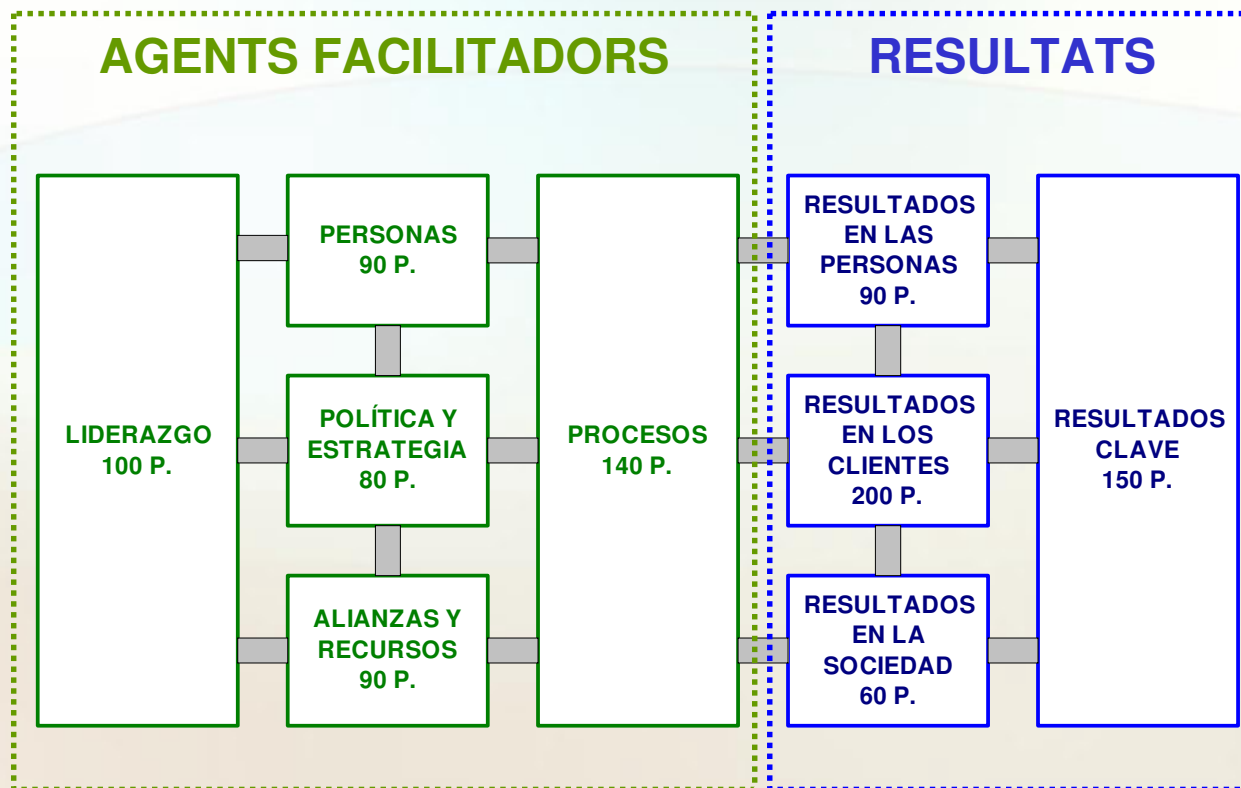
Metodologia

AUTOAVALUACIÓ EFQM

Redacció del Informe d'Avaluació EFQM del Centre d'Educació Especial RAQUEL PAYA, on es concreten els punts forts i les àrees de millora en cadascun dels subcriteris del model.



INFORME D' AVALUACIÓ EFQM



BLOC D' AGENTS FACILITADORS

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PUNTOS FUERTES	AREAS DE MEJORA
1. LIDERAZGO	1a Compromiso y promoción activa de la cultura de excelencia.	9	2
	1b Implicación personal en la mejora continua.	5	6
	1c Involucración con clientes, partners y representantes de la sociedad.	9	2
	1d Motivación, apoyo y reconocimiento a las personas.	7	5
	1e Definen e impulsan el cambio.	5	1
SUBTOTAL CRITERIO 1		35	16
2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2a Responde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	5	2
	2b Basada en la información procedente de la propia actividad.	7	4
	2c Desarrollo, revisión y actualización.	9	4
	2d Comunicación y despliegue mediante un esquema de procesos clave.	8	5
SUBTOTAL CRITERIO 2		29	15
3. PERSONAS	3a Planificación, gestión y mejora de los Recursos Humanos.	8	1
	3b Identificación, desarrollo y mantenimiento de sus capacidades.	6	3
	3c Implicación y asunción de responsabilidades.	5	1
	3d Existencia de diálogo entre las personas y la organización.	3	2
	3e Recompensa, reconocimiento y atención.	3	3
SUBTOTAL CRITERIO 3		25	10
4. ALIANZAS Y RECURSOS	4a Gestión de las alianzas externas.	6	2
	4b Gestión de los recursos económicos y financieros.	11	1
	4c Gestión de los edificios, equipos y materiales.	8	8
	4d Gestión de la tecnología.	7	4
	4e Gestión de la información y del conocimiento.	6	6
SUBTOTAL CRITERIO 4		38	21
5. PROCESOS	5a Diseño y gestión sistemática de los procesos.	6	4
	5b Mejora para crear mayor valor a los clientes y otros grupos de interés.	5	1
	5c. Diseño y desarrollo de los servicios para satisfacer a los clientes.	4	3
	5d Producción de servicios, distribución y asistencia.	3	2
	5e Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.	6	4
SUBTOTAL CRITERIO 5		24	14
TOTAL GRUPO DE AGENTES		151	76

BLOC DE RESULTATS

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PUNTOS FUERTES	AREAS DE MEJORA
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	6a Medidas de percepción.	4	6
	6b Indicadores de rendimiento.	1	3
SUBTOTAL CRITERIO 6		5	9
7- RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7a Medidas de percepción.	7	2
	7b Indicadores de rendimiento.	7	3
SUBTOTAL CRITERIO 7		14	5
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	8a Medidas de percepción.	1	2
	8b Indicadores de rendimiento.	1	2
SUBTOTAL CRITERIO 8		2	4
9. RESULTADOS CLAVE	9a Resultados clave.	3	2
	9b Indicadores clave.	1	2
SUBTOTAL CRITERIO 9		4	4
TOTAL GRUPO DE RESULTADOS		25	22

RESUM: AGENTS I RESULTATS

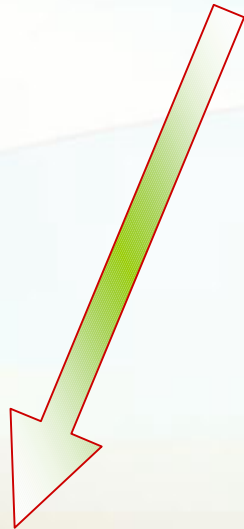
BLOC	PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA
AGENTS FACILITADORS	151	76
RESULTATS	25	22
TOTAL	176	98

Lectura HORIZONTAL del Model: EIXOS TRASVERSALS

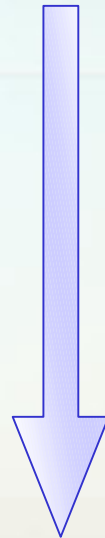
Temes que travessen tot el model, establint relacions estretes entre tots els criteris. La lectura horitzontal permet identificar Plans de Millora que afecten a més d'un criteri/subcriteri del Model.

1. Comunicació interna
2. Responsabilitat social del centre
3. Innovació
4. Clients
5. Govern del centre
6. Coneixement
7. Mercat
8. Personal del centre
9. Processos
10. Proveïdors i socis
11. Sostenibilitat

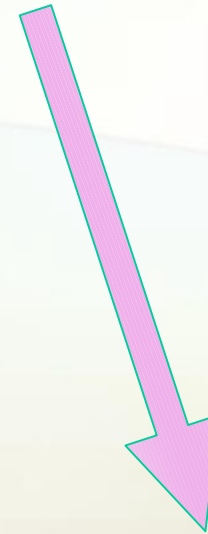
LES TRES VEUS DE LA QUALITAT



ELS CLIENTS

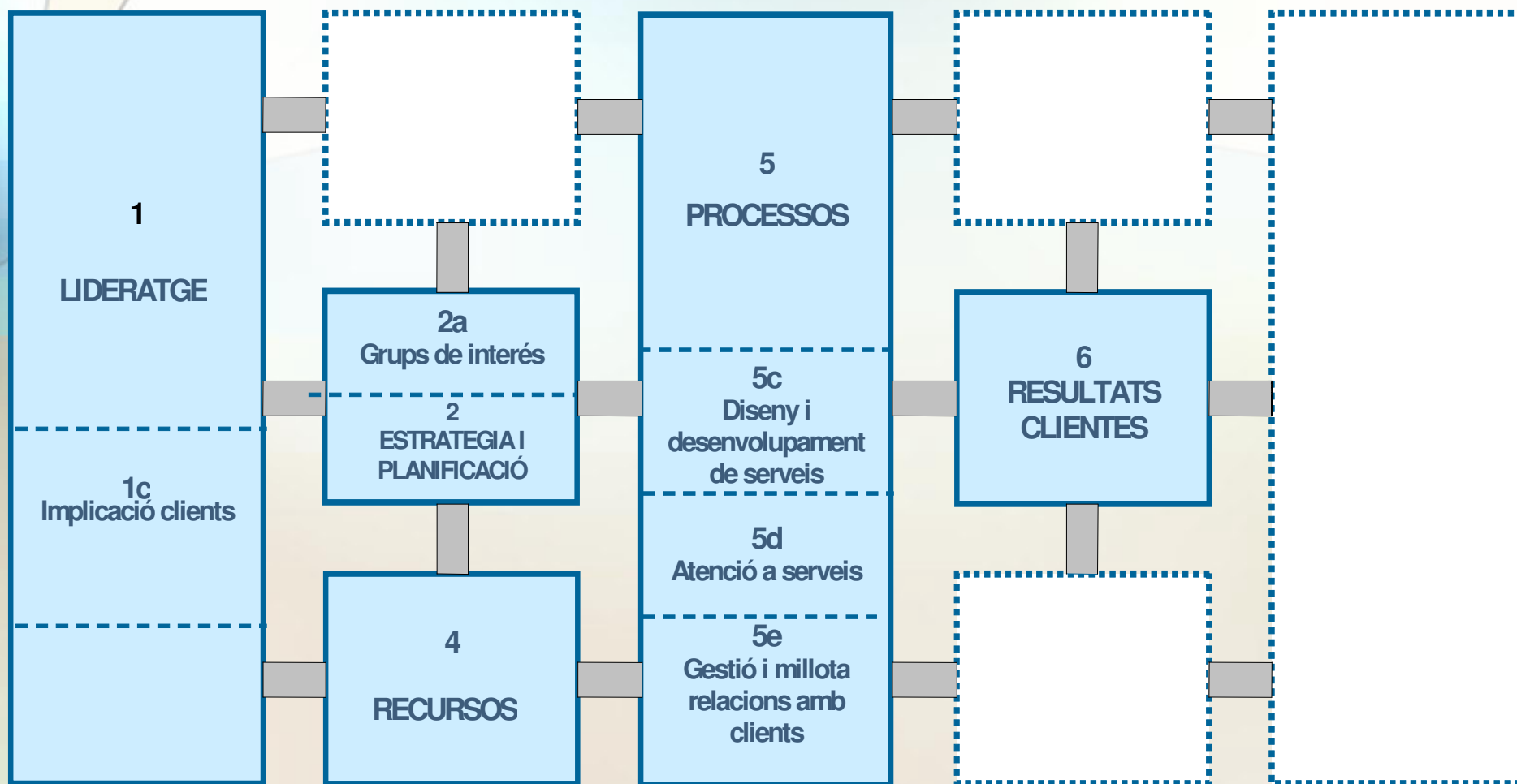


ELS PROCESSOS



**LES PERSONES DE
LA ORGANITZACIÓ**

Eix transversal : CLIENTS



Pla de Millora a implantar en base a la veu dels CLIENTS

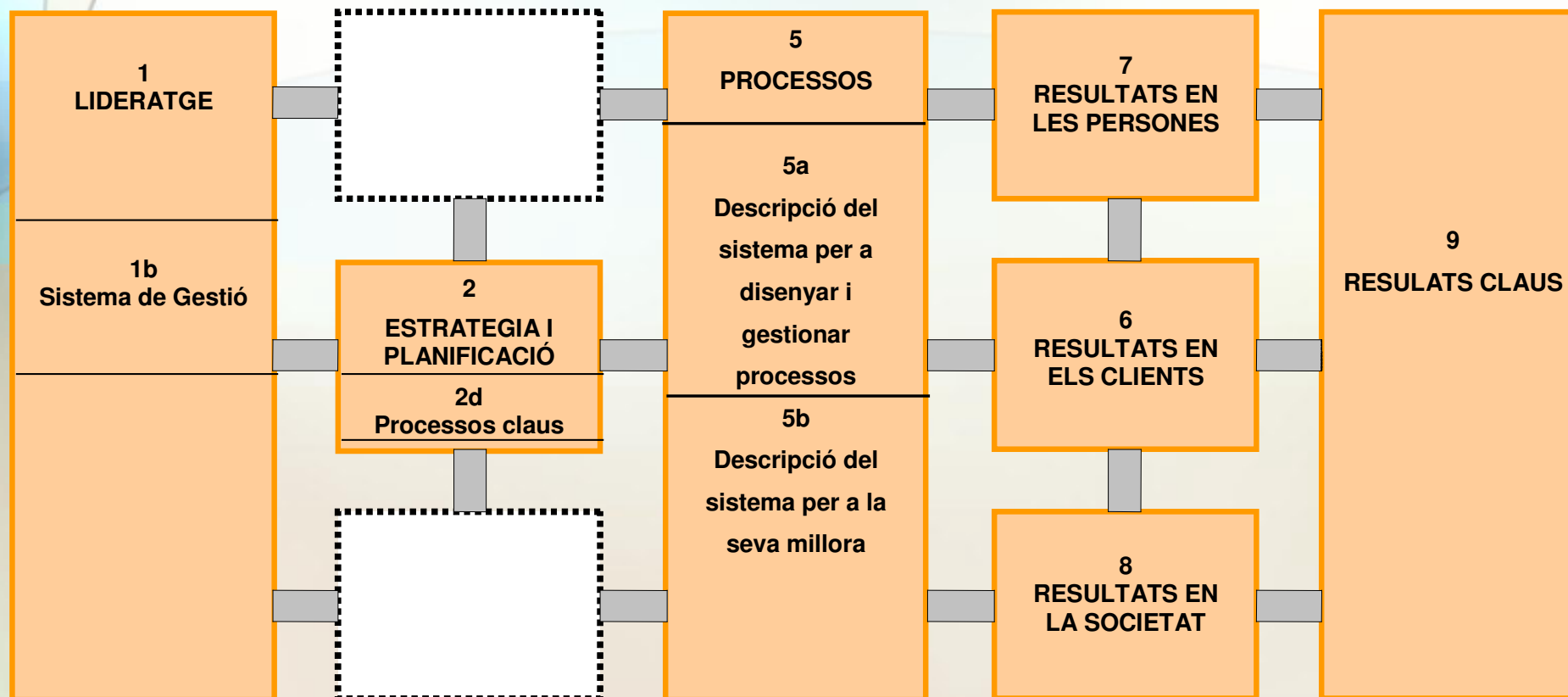
Curs 2007-2008

**Alumnes
Famílies
Altres professionals**



- **Elaborar llistat d'indicadors de mesura de satisfacció (mesures directes e indirectes) per a cadascú dels clients identificats al centre**
- 2. Elaborar qüestionaris de satisfacció per als diferents clients**
- 3. Identificar el grau de satisfacció dels clients mitjançant els qüestionaris i les mesures indirectes de satisfacció.**
- 4. Establir objectius de grau de satisfacció de clients**
- 5. Avaluar sistemàticament del grau de satisfacció de clients.**
- 6. En base als resultats aplicar mesures adients**

Eix transversal: PROCESSOS



Pla de Millora a implantar en base a la veu dels PROCESSOS

Curs 2007-2008

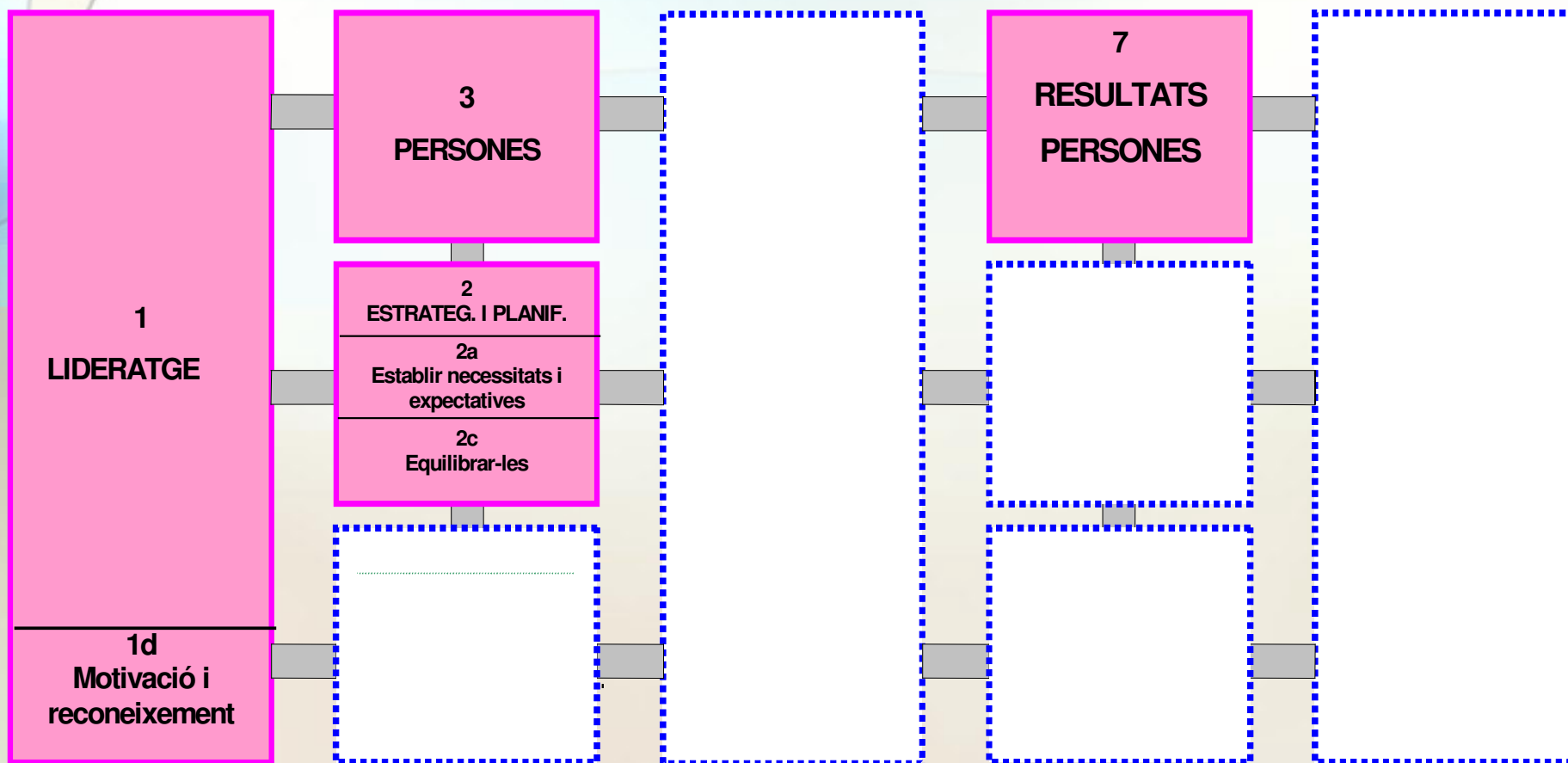
MAPA DE PROCESSOS

Elaborar la fitxa de tots els processos/subprocessos del centre

PROCÉS DE COMUNICACIÓ INTERNA

- *Revisar el procés de comunicació interna del centre i documentar-lo.*
- *Revisar i modificar, si escau, els canals de comunicació interna que utilitza actualment el centre.*
- *Avaluar la millora i eficàcia de la comunicació interna.*


Eix transversal: PERSONES



Pla de Millora a implantar en base a la veu de les PERSONES DE LA ORGANITZACIÓ

Curs 2007-2008

Personal docent
Personal no docent
PAS



- Elaborar llistat d'indicadors de mesura de satisfacció (mesures directes e indirectes) per a cadascú dels grups professionals del centre
- 2. Elaborar qüestionaris de satisfacció per als diferents grups professionals
- 3. Identificar el grau de satisfacció de les persones de l'organització mitjançant els qüestionaris i les mesures indirectes de satisfacció.
- 4. Establir objectius de grau de satisfacció.
- 5. Avaluar sistemàticament del grau de satisfacció de clients.
- 6. En base als resultats aplicar mesures adients

GRUPS DE MILLORA: CONSTITUCIÓ



Gràcies per la vostra atenció