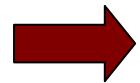


V
JORNADAS DE
CALIDAD
EN LA
EDUCACIÓN
MODELO EFQM



Consejería de Educación
Mayo 2008

Contenido



1- Opiniones y Realidad del Modelo EFQM

2.- Itinerario de la Excelencia

3.- Ayudas a los Centros

Opinión y realidad de EFQM



?

¿

?

?

?

Opiniones



¿ Que opinión se tiene del Modelo EFQM en general en los claustros de los centros educativos?

Opiniones mas generales



- *“El EFQM es para la empresa privada no vale para Educación”*
- *“Mucho papeleo, mas burocracia”.*
- *“Para tener mas calidad en el centro no hacen falta sistemas, sino hacer otro tipo de mejoras, mas profesores, menos papeleo”*
- *“Los premios es Marketing son para los centros concertados que son los que están interesados”.*
- *“En la escuela pública no queremos premios solo queremos mejorar”*
- *Etc.*

Origen del Modelo en 1988



E.F.Q.M Siglas de

European **F**oundation **Q**uality **M**anagement ”

- En 1988 se crea por 18 organizaciones hoy tiene mas de 800 empresas al año
- Es impulsada por grandes grupos empresariales como Mercedes y Philips para dar respuesta a la competencia de las empresas de países emergentes asiáticos

Tiene un origen empresarial

Realidad Hoy EFQM



País Vasco 2001-2007

Re **Ha tenido mayor éxito en el sector publico**

S **¿ Por qué?**

- Sector Privado Pymes

¿ Que es EFQM ?

SECTOR PUBLICO **¿ Para qué sirve?**

- | | | |
|-------------------|----|--------|
| • Educación | 89 | 49,4 % |
| • Sanidad y otros | 34 | 18,8 % |

¿Qué es EFQM ?

Modelo

Vs

Norma

Grupo de Interés

Vs

Cliente

Excelencia

Vs

Calidad

¿Qué es EFQM ?

Es un Modelo

No es una Norma

Se basa en un conjunto de buenas practicas de las organizaciones, que son consideradas excelentes, agrupadas por criterios que sirven de referencia para otras organizaciones



¿Qué es EFQM ?

Grupo de Interés

Vs

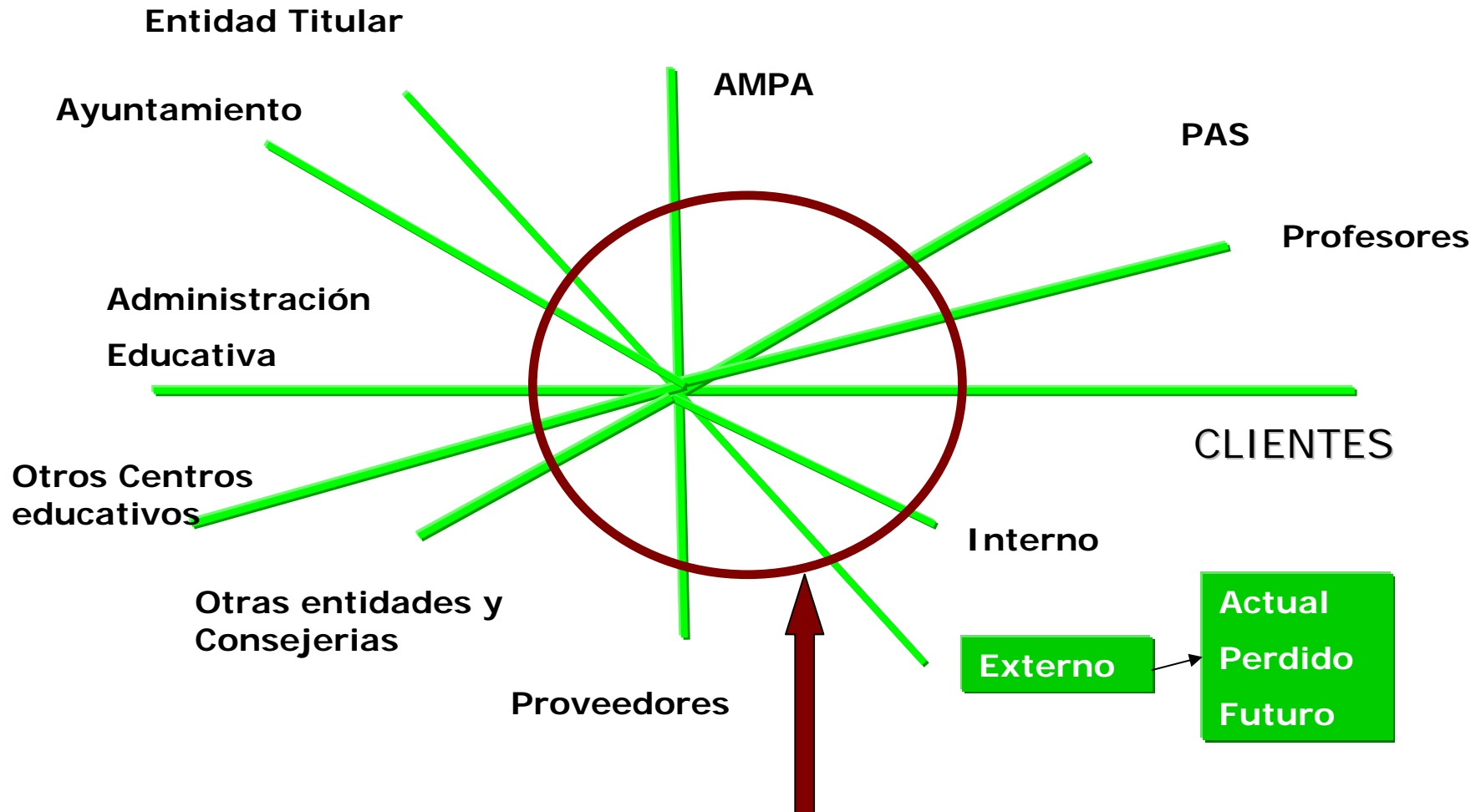
Ciente

El Modelo EFQM de Excelencia



*“Los mejores **resultados** para los **clientes**, para el **personal**, y para la **sociedad**, se consiguen mediante el ejercicio de un **liderazgo** que impulse la **política y estrategia** del centro, la gestión de su **personal**, de las alianzas, **recursos y procesos** hacia la consecución de la **mejora continua** de sus **resultados**”[©] efqm*

GRUPOS DE INTERES



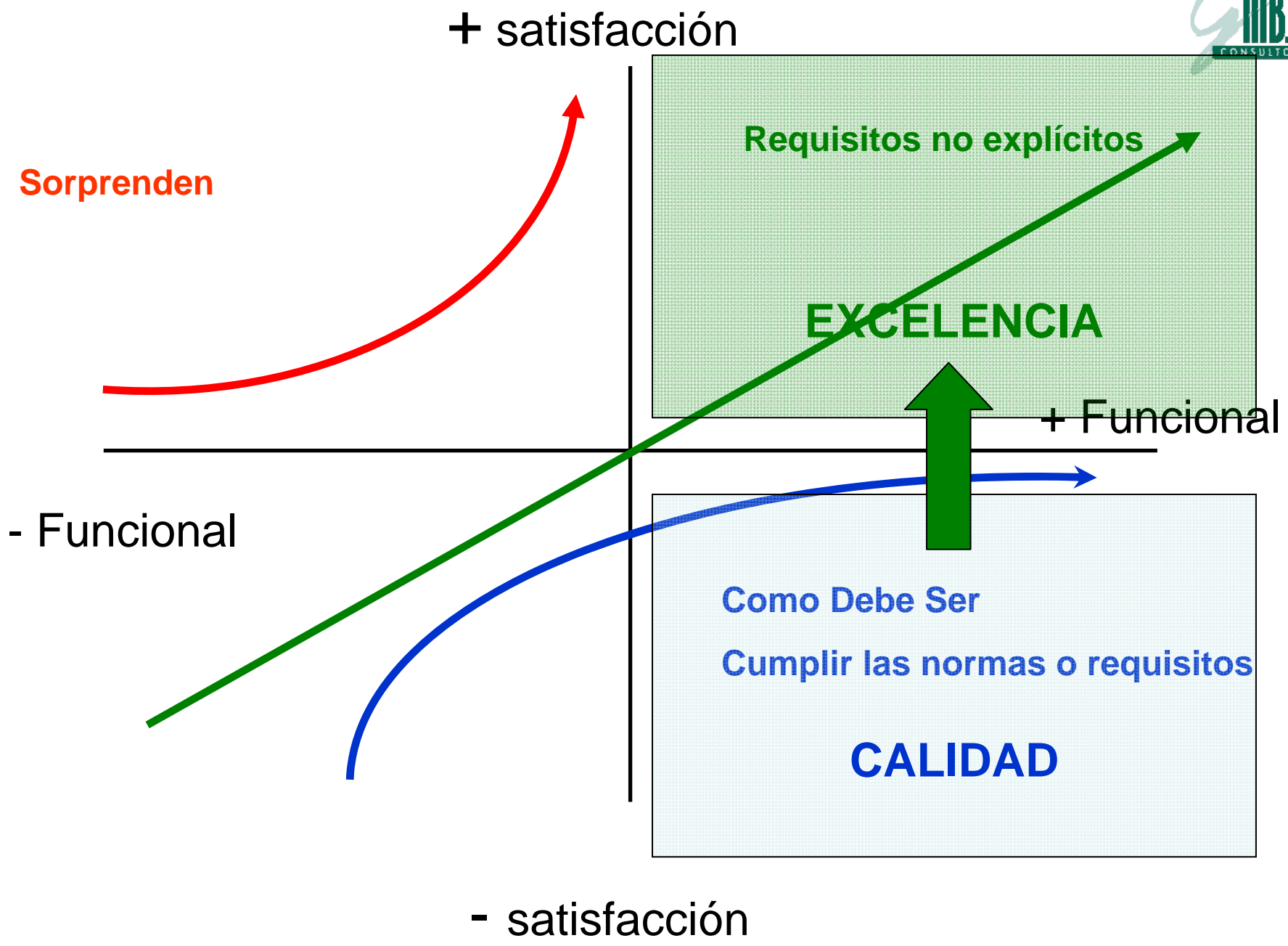
Nuevo concepto de Gestión: Equilibrar las necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés

¿Qué es EFQM ?

Excelencia

Vs

Calidad



La Mejora



La clave : ¿ Como Identificar Oportunidades para la Mejora ?

1. Medición e indicadores
2. Sugerencias, quejas (grupos de interés)
3. Aprender de los demás.

Tener como referencia el modelo EFQM



~~Gestionar la Calidad~~

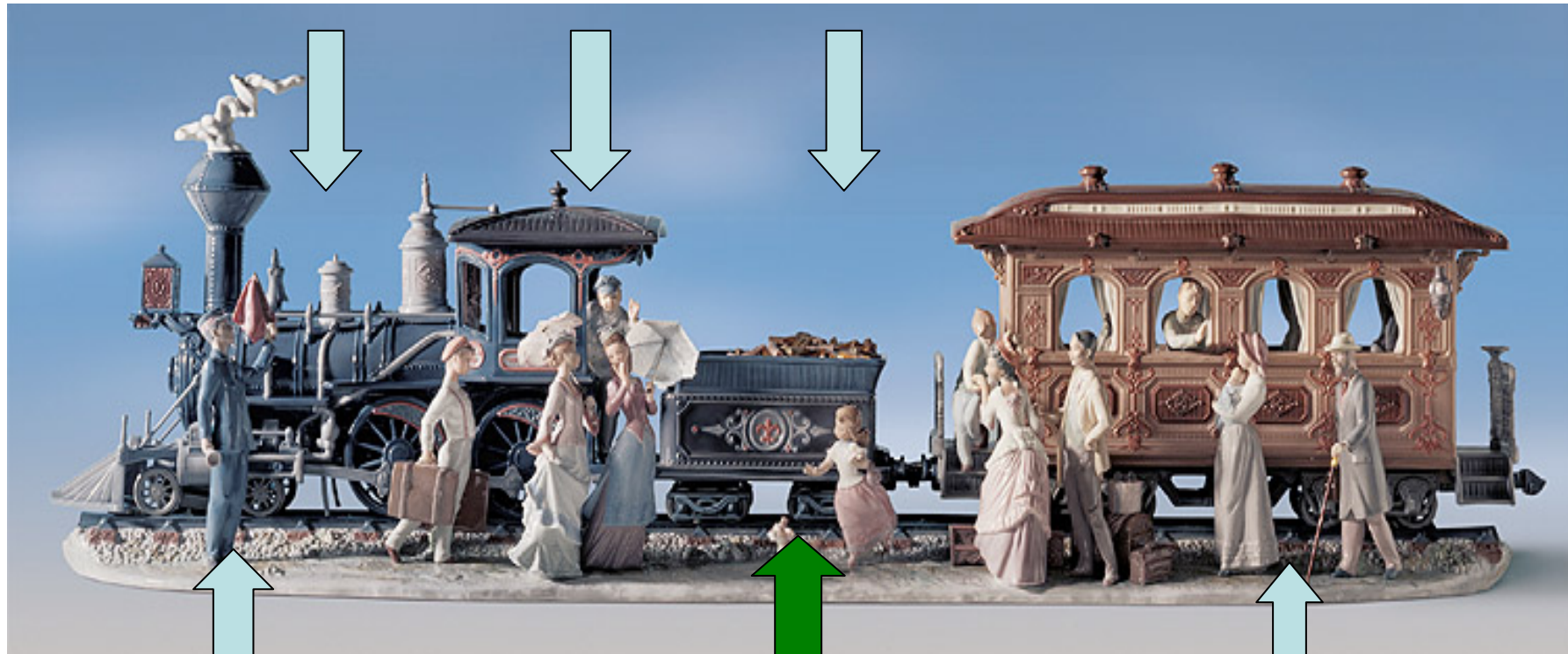
~~Trabajar MAS~~

Calidad en la Gestión

Trabajar MEJOR

Viaje de la Excelencia

Procesos Liderazgo Recursos



Personas

Política y
Estrategia

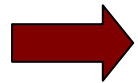
Clientes

El itinerario

Contenido



1- Opiniones y Realidad del Modelo EFQM



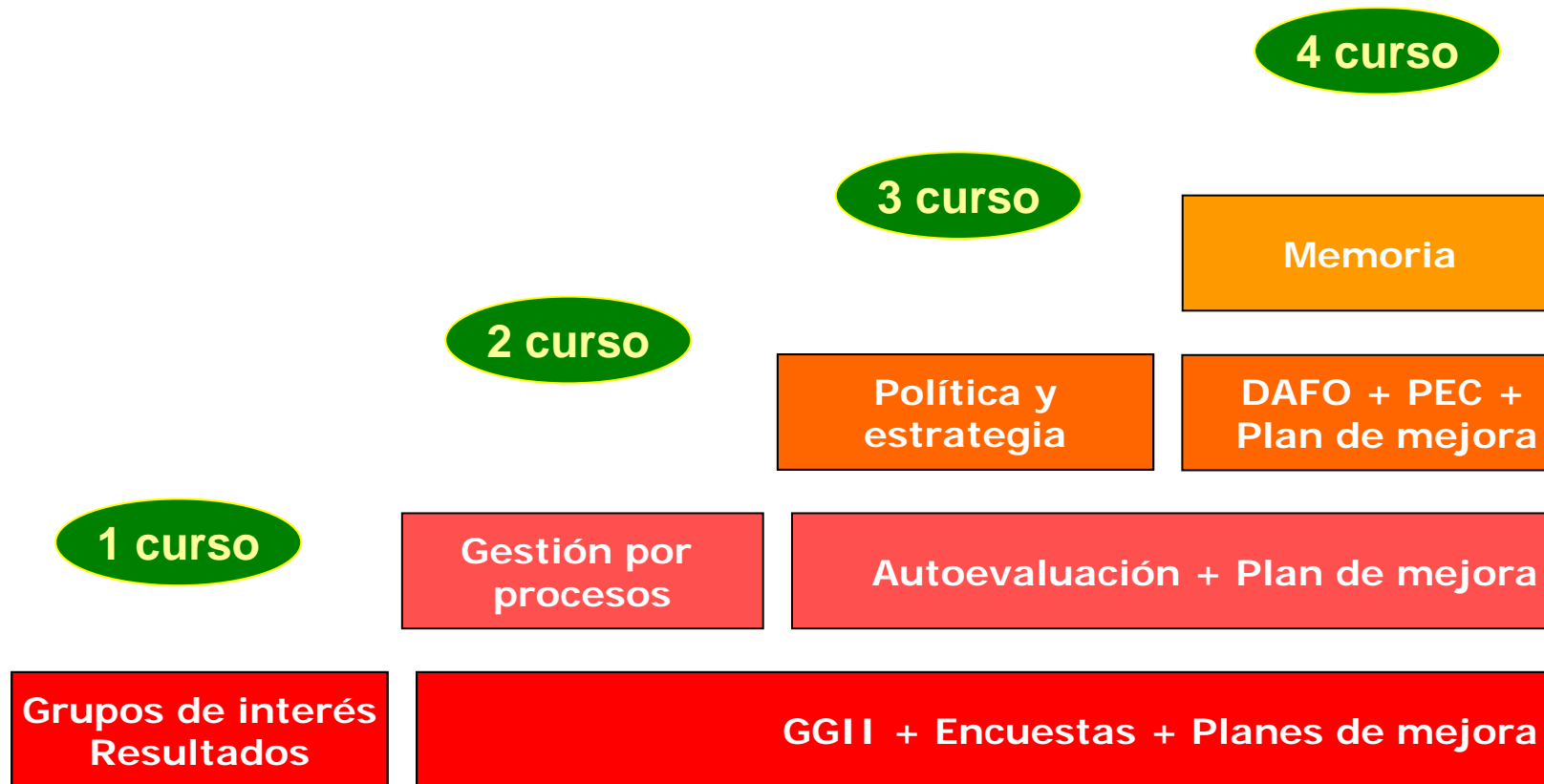
2.- Itinerario de la Excelencia

3.- Ayudas a los Centros

Itinerario de la Excelencia



Itinerario de la Excelencia





Itinerario de la Excelencia



1 curso

Grupos de interés
Resultados

Establecimiento de los indicadores para la medición de la gestión del centro. 2 vías:

-  Base de datos del gobierno de La Rioja (de cara a las comparaciones)
-  Diseño de herramientas de comunicación-fuentes de información de los principales grupos de interés: encuestas a alumnos, familias, profesores y PAS.

CRITERIO 6. CLIENTES

Subcriterio 6.a. Medidas de Percepción.

BACHILLERATO

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS:

	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	PUNTAJON ESCALA	MEDIDA	Observaciones
1	Satisfacción General alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
2	Satisfacción con la Formación Académica alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
3	Satisfacción con la formación en valores alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
4	Satisfacción con el orden, disciplina y convivencia alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
5	Satisfacción con Instalaciones y equipamientos alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
6	Satisfacción con los servicios alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
7	Satisfacción con Tutoría y orientación alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.
8	Satisfacción con la preparación técnica del profesorado alumnos Bachillerato	Valoración Media del ítem de la encuesta	de 0 a 10	Encuesta de Satisfacción	se mide 1º BTO y 2º BTO.

Base de datos del gobierno de La Rioja

Ejemplo de encuesta de alumnos

FORMACIÓN ACADÉMICA											
1	Los conocimientos que has adquirido.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La preparación de las clases por parte del profesorado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Sistema de evaluación del centro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La forma de impartir las clases (interesantes, entretenidas, amenas).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TUTORÍA, ORIENTACIÓN Y VALORES											
5	La orientación recibida a la hora de elegir, asignaturas, itinerarios, estudios posteriores o salidas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Los valores humanos que se viven en el colegio (amistad, solidaridad, compañerismo, tolerancia, paz, respeto a las normas, justicia...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	La formación cristiana recibida en el colegio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Las tutorías que recibes en clase.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Seguimiento de los estudios y control de asistencia a clase.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Las charlas sobre tabaco, sexualidad, orientación profesional...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RELACIONES HUMANAS											
11	La igualdad de trato por parte de los profesores con el alumnado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	El ambiente en el colegio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Tu relación con el resto de compañeros.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	La atención y cercanía de tus profesores.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DISCIPLINA											
15	El respeto y disciplina durante las clases.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	El orden y limpieza en el centro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	El cumplimiento de los horarios de clase.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RECURSOS											
18	Las instalaciones del centro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	El equipamiento de las clases, talleres, biblioteca, laboratorios...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	La utilización de los recursos utilizados en el aula (Internet, videoproector, ordenadores, mapas...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS											
21	Las fiestas del colegio y la participación de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Los torneos deportivos durante el curso.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	La oferta de actividades fuera del horario escolar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	La visitas a museos, parques, fábricas, teatro, cine...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	Los viajes excursiones de fin de curso.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De las 25 preguntas anteriores valora las 3 mas importantes:







C

Itinerario de la Excelencia



2 curso

Gestión por procesos

-  Centros Públicos: elaboración de Carta de Compromisos
-  Autoevaluación
-  Obtención del Diploma de Compromiso con la Excelencia
-  Elaboración del mapa de procesos
-  Diseño de los procesos
-  Se sigue con el trabajo de resultados comenzado el curso anterior

Itinerario de la Excelencia



2 curso

Gestión por procesos

Autoevaluación

Diagnóstico de situación autoevaluación respecto al modelo EFQM, en el que se delimitan áreas de mejora prioritarias a abordar, así como puntos fuertes.

La metodología utilizada es un cuestionario del modelo de 50 preguntas, en el que se analizan diferentes aspectos dentro de cada subcriterio.

Se puntúa por rangos llegando a una puntuación final aproximada (nunca tan exacto como una evaluación externa con equipo y memoria)

Itinerario de la Excelencia



Carta de compromisos



Autoevaluación

Plan de mejora

Diploma de Compromiso


Comunidad de La Rioja

DIPLOMA DE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

El Gobierno de La Rioja, de conformidad con lo dispuesto en la Orden 19/2005, de 2 de mayo, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, otorga el DIPLOMA DE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA por la realización, con el liderazgo de su equipo directivo, de una autoevaluación según el modelo EFQM, la puesta en marcha del plan de mejora derivado de la misma y el compromiso de continuar avanzando hacia la excelencia al:

Logroño a 6 de noviembre de 2006




Pedro Sanz Alonso
Presidente

Itinerario de la Excelencia



2 curso

**Gestión por
procesos**

-  Elaboración del mapa de procesos
-  Diseño de los procesos
-  Relación con los resultados

Itinerario de la Excelencia

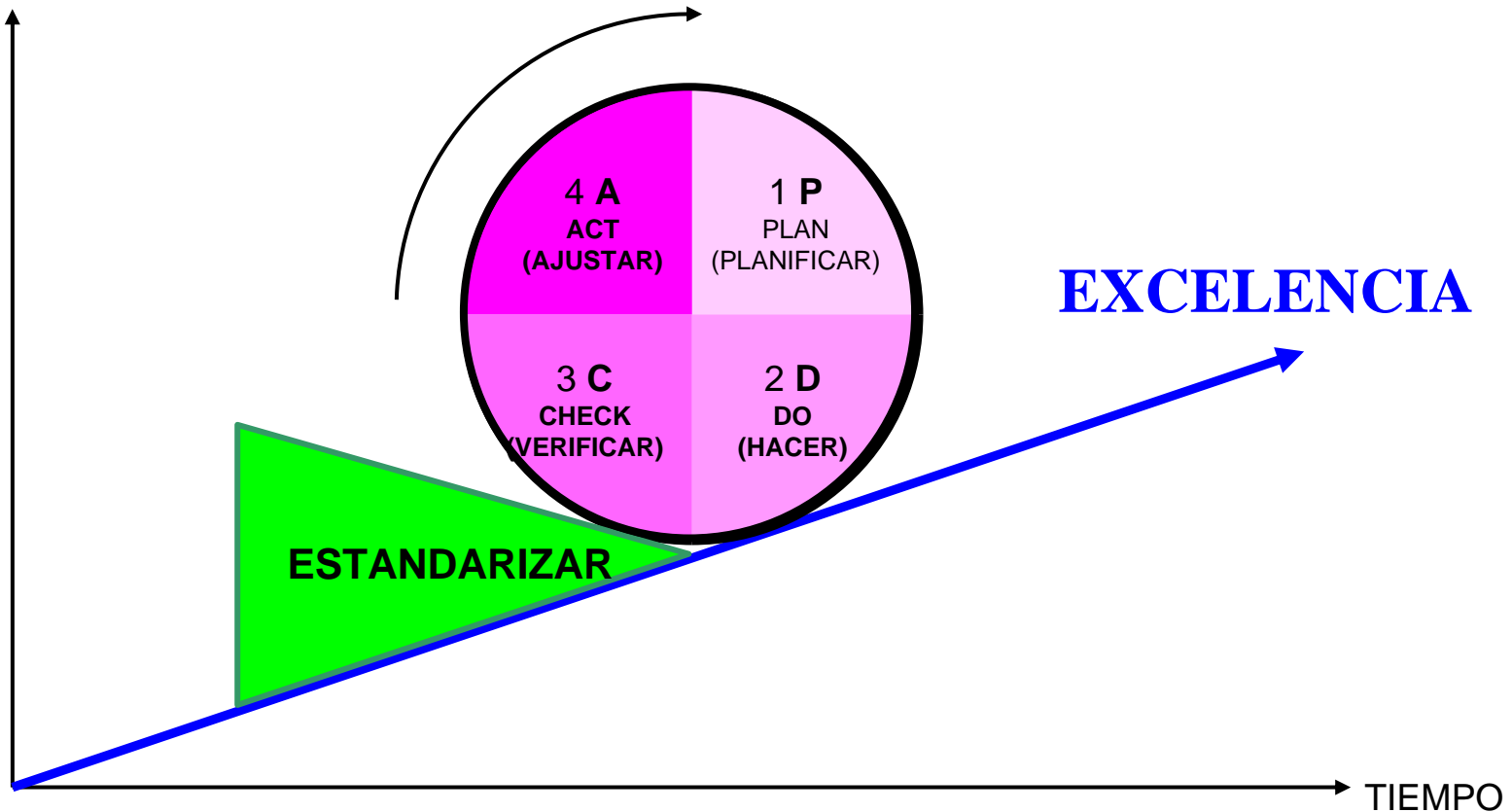


2 curso

Gestión por procesos

Elaboración del mapa de procesos

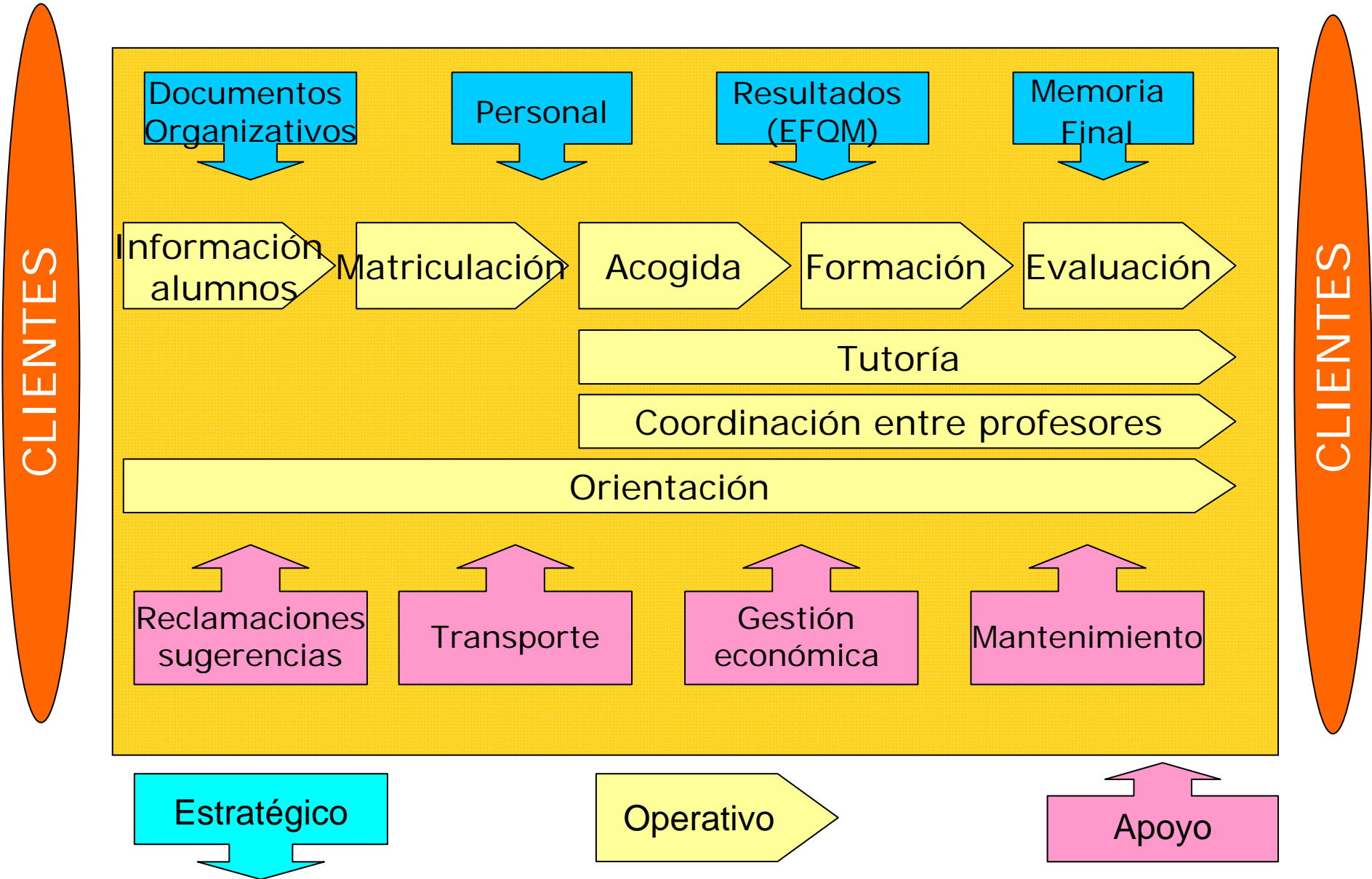
NIVEL DE CALIDAD



2 curso

Gestión por procesos

Elaboración del mapa de procesos



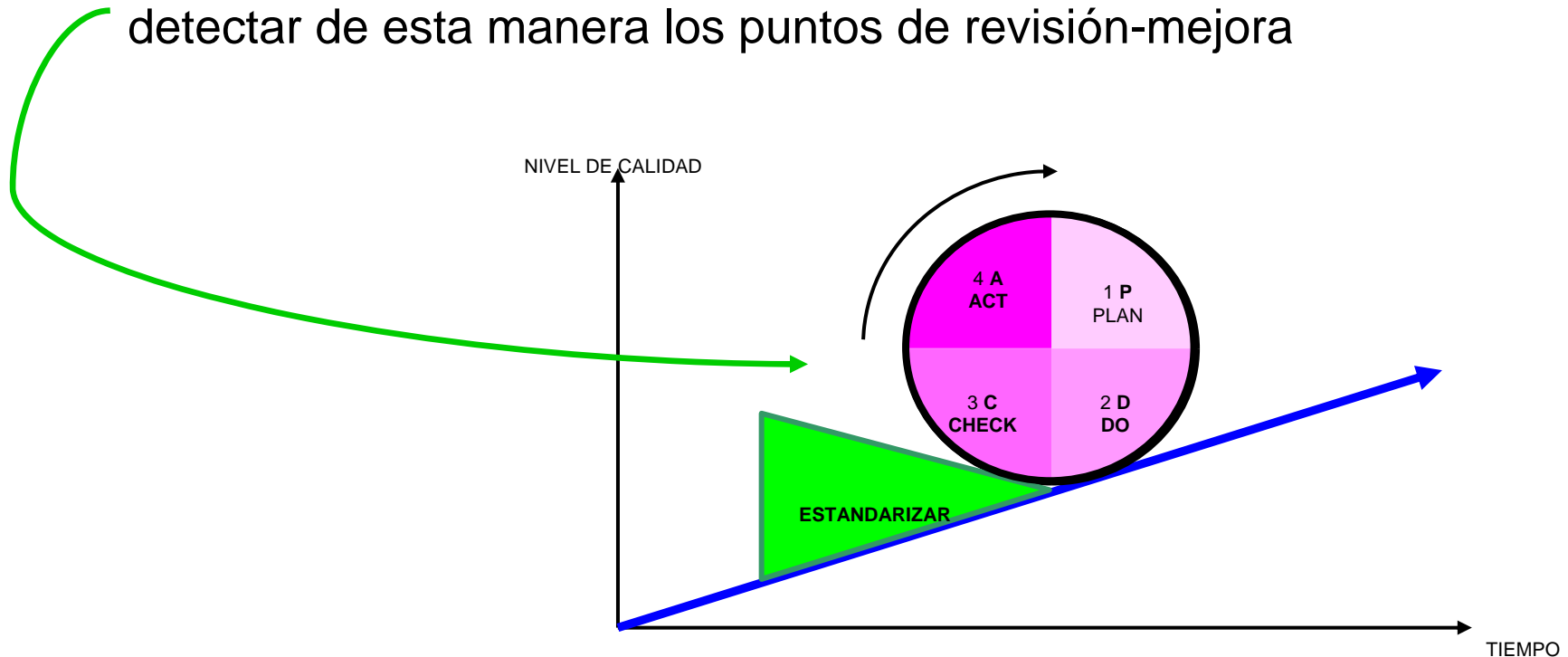
Itinerario de la Excelencia



2 curso

Gestión por procesos

Los procesos elaborados se relacionan con los resultados identificados para poder revisar su adecuado funcionamiento, y detectar de esta manera los puntos de revisión-mejora



GESTOR POR PROCESOS

Listado de Procesos

Listado de Registros de Procesos

Procesos

Cód.	Proceso	Revisión	Fecha	
PA 01	SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (SQR)	00	11/12/2007	Ficha de Proceso
PA 02	TRANSPORTE ESCOLAR	00	17/01/2008	Ficha de Proceso
PA 03	GESTIÓN ECONÓMICA	00	25/02/2008	Ficha de Proceso
PA 04	MANTENIMIENTO	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PE 01	DOCUMENTOS ORGANIZATIVOS	00	03/12/2007	Ficha de Proceso
PE 02	PERSONAL	00	12/03/2008	Ficha de Proceso
PE 03	RESULTADOS	00	29/10/2007	Ficha de Proceso
PE 04	MEMORIA FINAL	00	21/01/2008	Ficha de Proceso
PO 01	INFORMACIÓN A ALUMNOS	00	12/11/2007	Ficha de Proceso

Tutorial



International
Organization for
Standardization








Itinerario de la Excelencia



3 curso

Política y
estrategia

-  Revisión del Proyecto Educativo de Centro
-  Análisis DAFO
-  Establecimiento de Objetivos Estratégicos
-  Despliegue
-  Se sigue con el trabajo de cursos anteriores (resultados y gestión por procesos)

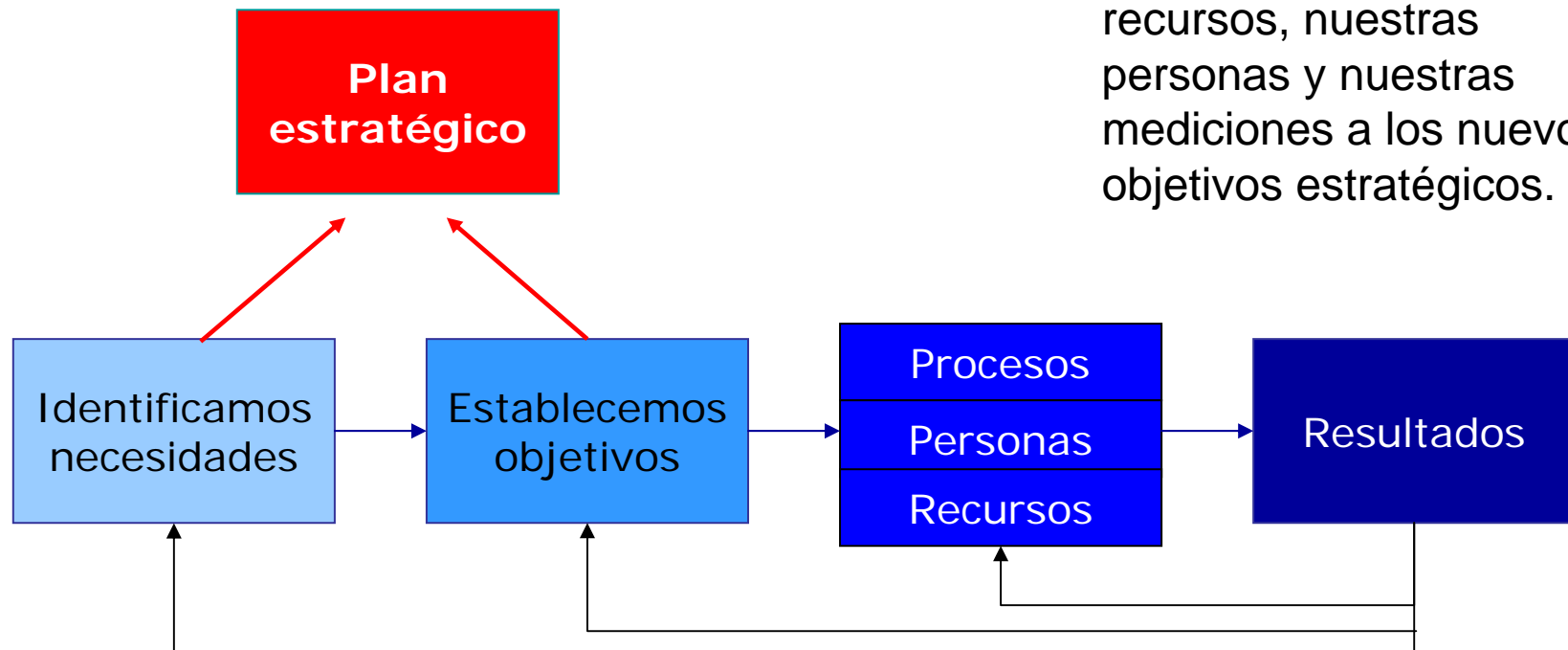
Itinerario de la Excelencia



3 curso

Política y estrategia

Despliegue de la P&E



Adaptaremos nuestros procesos, nuestros recursos, nuestras personas y nuestras mediciones a los nuevos objetivos estratégicos.

Evaluación, revisión y mejora

Itinerario de la Excelencia



4 curso

Memoria

Para la obtención de los reconocimientos a la excelencia es necesario desarrollar una memoria en base al modelo. Dicha memoria la evaluará un equipo formado por 5-6 personas.

Para ello, se seguirá y se trabajará todo el trabajo anterior (resultados, procesos, política y estrategia...) De esta manera ya tendríamos 4 datos de encuestas/resultados y 4 planes de mejora, consiguiendo así las tres tendencias de resultados que nos pide el modelo EFQM.

Itinerario de la Excelencia



Reconocimientos

La memoria se evalúa por parte de un equipo de 5-6 personas especialmente formadas en el modelo. No tienen por qué ser personas expertas en educación, sino que habrá gente de diferentes disciplinas y sectores.

Fases de la evaluación

- Evaluación individual
- Consenso previsita
- Visita a la organización (evaluación, nunca auditoría)
- Consenso postvisita e informe final

Contenido



1- Opiniones y Realidad del Modelo EFQM

2.- Itinerario de la Excelencia



3.- Ayudas a los Centros

Asistencia, colaboración y recursos



Seguimiento con asesor continuo durante cuatro cursos

Guía Fácil de implantación del Modelo

Batería de indicadores

Modelos de encuestas

Diferentes modelos de mapas de procesos y fichas de proceso

Gestor por procesos: herramienta informática para la documentación de procesos.

Os animamos a los nuevos centros, así como al Servicio de Innovación Educativa y al resto de Áreas de la Educación a incorporar el Modelo EFQM como herramienta de gestión y mejora

Muchas gracias por vuestra atención

Dudas, consultas, sugerencias...

organiza@mb45.com