



VI JORNADAS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN MODELO EFQM

Recursos y Alianzas. Resultados en la Sociedad

Mayo 2009





1- Los Recursos y el Modelo Excelencia

2.- Alianzas y Recursos

3.- Resultados en la Sociedad

4.- Ayudas y aplicaciones

Principios Calidad Total



Orientación hacia los Resultados

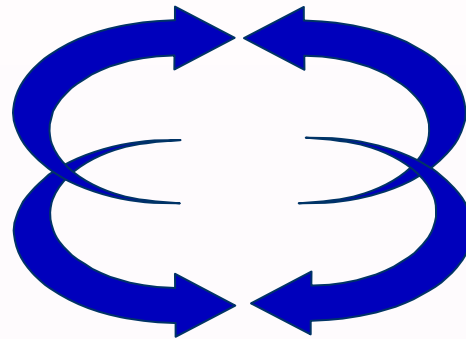


Responsabilidad Social



Orientación al Cliente

Desarrollo de Alianzas

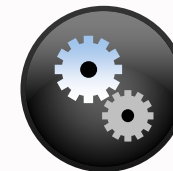


Liderazgo y Coherencia con los Objetivos

Aprendizaje, Innovación y Mejora continua



Desarrollo e Implicación de las personas



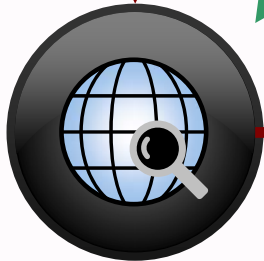
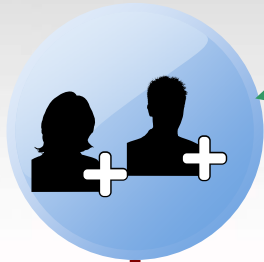
Gestión por Procesos y Hechos



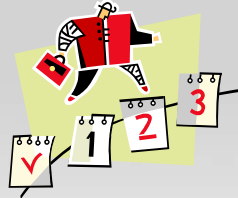
EXCELENCIA Y GESTIÓN



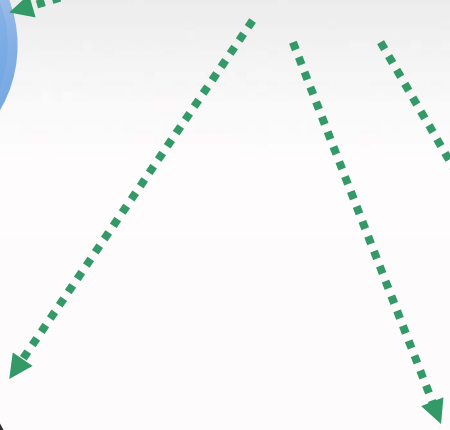
Necesidades y Expectativas GI



Estrategias y Objetivos a LP



Mejora



Personas



Procesos



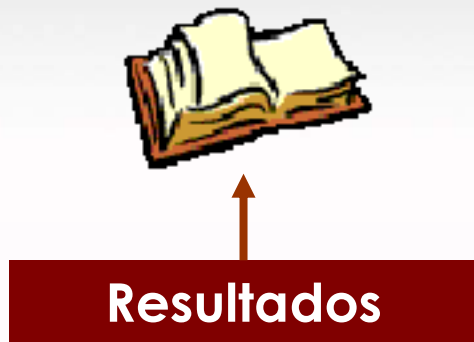
Tecnología



Recursos y Financiación



Medir, Evaluar
Comparar



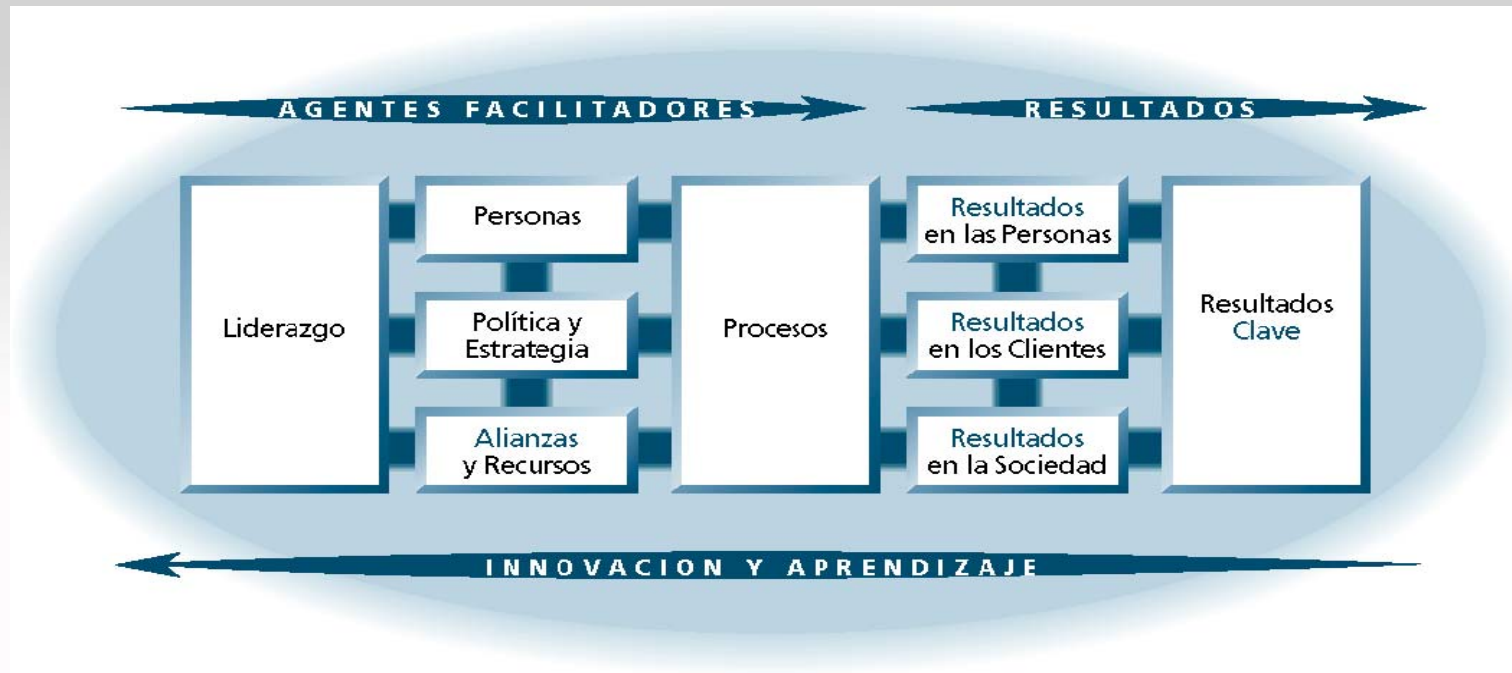
Resultados



Prestación
Servicios



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}

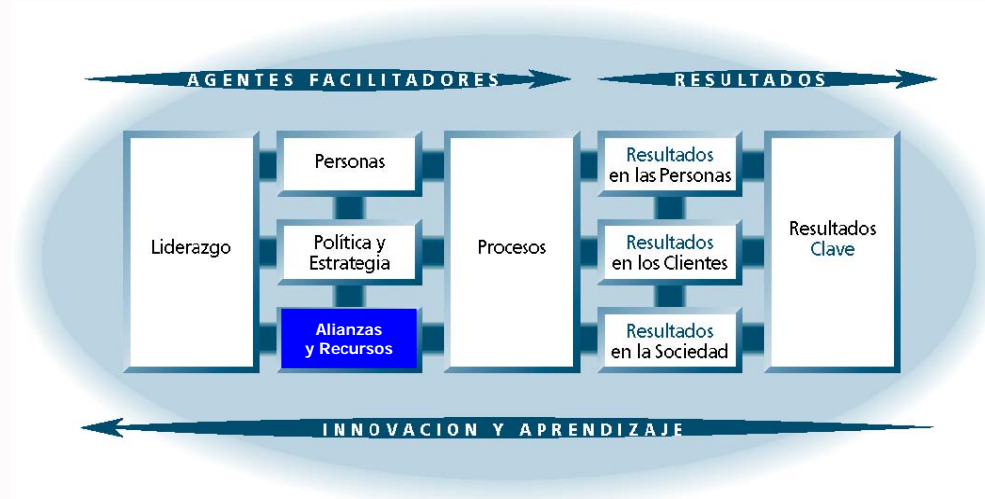
El Modelo EFQM de Excelencia



Criterio 4.- ALIANZAS Y RECURSOS



Las organizaciones Excelentes planifican y gestionan las **alianzas externas, sus proveedores y recursos internos** en **apoyo** de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un **equilibrio** entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.



Criterio 4.- ALIANZAS Y RECURSOS



Son un medio no un fin en si mismos

Apoyo a la PyE del Centro Educativo

Orientados a la eficacia del funcionamiento

Equilibrio entre el presente y futuro

Equilibrio entre el centro y el medio ambiente

Criterio 4.- ALIANZAS Y RECURSOS

4 a) Alianzas Externas



4 b) Gestión Recursos económicos y financieros



4 c) Gestión Edificios, equipos y materiales



4 d) Gestión de la tecnología



4 e) Gestión de la información y el conocimiento





4a Gestión de las alianzas externas



4a Gestión de las alianzas externas



- ❑ Identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con otras organizaciones y con la comunidad de acuerdo con la política y estrategia y la misión de la organización.
- ❑ Estructurar las relaciones con asociados y proveedores para crear valor y maximizarlo.
- ❑ Establecer alianzas en la cadena logística que añadan valor para los clientes.
- ❑ Identificar las competencias clave de los asociados y aprovecharlas para apoyar el desarrollo mutuo.
- ❑ Asegurar que la cultura de la organización con la que se establece una alianza es compatible con la propia y que se comparte el conocimiento de ambas.
- ❑ Generar y apoyar una filosofía innovadora y creativa mediante el uso de alianzas.
- ❑ Suscitar sinergias trabajando juntos para mejorar procesos y añadir valor a la cadena cliente/proveedor.





Aliado vs. Proveedor

Gestionar el valor de la alianza

Suscitar sinergias entre el Centro y el aliado



4b Gestión de los recursos económicos y financieros



4b Gestión de los recursos económicos y financieros



- Desarrollar e implantar estrategias y procesos económicos y financieros para utilizar los recursos económicos y financieros en apoyo de la política y estrategia.
- Diseñar la planificación económica y financiera para desplegar en cascada las expectativas financieras de los grupos de interés en toda la organización.
- Evaluar las inversiones y desinversiones en activos tangibles e intangibles.
- Emplear mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente.
- Desarrollar e introducir metodologías que permitan gestionar los riesgos económicos y financieros en los niveles adecuados de la organización.
- Establecer e implantar en los niveles adecuados los procesos clave para el gobierno de la organización





El Presupuesto del Centro como apoyo a la PyE

Evaluar las inversiones

Sistema de seguimiento del presupuesto



4c Gestión de los edificios, equipos y materiales



4c Gestión de los edificios, equipos y materiales



- Desarrollar una estrategia de gestión de edificios, equipos y materiales que apoye la política y estrategia de la organización.
- Gestionar el mantenimiento y uso de los activos para mejorar el rendimiento total de su ciclo de vida.
- Gestionar la seguridad de los activos.
- Medir y gestionar cualquier impacto negativo de los activos de la organización en la comunidad y empleados (incluidas las cuestiones ergonómicas y de seguridad e higiene).
- Utilizar los recursos de la organización de forma que no dañen el medio ambiente durante el ciclo completo de vida de un producto o servicio.
- Optimizar los inventarios de material.
- Optimizar el consumo de suministros (gas, electricidad, agua, etc.).
- Disminuir y reciclar los residuos.
- Minimizar cualquier impacto global adverso de los productos, de la elaboración de los mismos y de los servicios.
- Optimizar el uso del transporte.





Mantenimiento reactivo y preventivo de las Instalaciones

Seguridad de las instalaciones del centro

Minimizar el impacto medio ambiental





4d Gestión de la tecnología



4d Gestión de la tecnología



- ❑ Desarrollar una estrategia de gestión de la tecnología que apoye la política y estrategia de la organización.
- ❑ Identificar y evaluar las tecnologías alternativas y emergentes a la luz de su impacto en la organización y la sociedad.
- ❑ Gestionar la cartera tecnológica, incluyendo la identificación y sustitución de tecnología obsoleta.
- ❑ Explotar la tecnología existente.
- ❑ Desarrollar una tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente (p. ej. Que ahorre energía y recursos, reduzca al mínimo los residuos y emisiones y favorezca el reciclado y la reutilización).
- ❑ Utilizar las tecnologías de la información y comunicación para apoyar y mejorar la eficacia de las actividades de la organización.
- ❑ Aprovechar la tecnología para apoyar la mejora.



4d Gestión de la tecnología



Identificar las tecnologías y su impacto en el centro

Utilizar las tecnologías para la eficacia del centro

Apoyo a los procesos del centro





4e Gestión de la información y del conocimiento



4e Gestión de la información y del conocimiento



- ❑ Desarrollar una estrategia de gestión de la información y el conocimiento que apoye la política y estrategia de la organización.
- ❑ Identificar los requisitos de información y conocimiento de la organización.
- ❑ Recoger, estructurar y gestionar la información y el conocimiento en apoyo de la política y estrategia.
- ❑ Proporcionar a usuarios internos y externos un acceso adecuado a la información y conocimiento relevantes.
- ❑ Utilizar la tecnología de la información para apoyar la comunicación e información interna y la gestión del conocimiento.
- ❑ Garantizar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información.
- ❑ Cultivar, desarrollar y proteger la propiedad intelectual de la organización para maximizar su valor para el cliente.
- ❑ Tratar de adquirir, incrementar y utilizar el conocimiento de forma eficaz.
- ❑ Generar en la organización un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos adecuados de información y conocimiento.





Información - Conocimiento

Gestionar la Información y el conocimiento

Utilizar las tecnologías para la gestión conocimiento

Seguridad de la información

Fomentar la creatividad e innovación



Criterio 8 Resultados en la Sociedad



Resultados en la Sociedad: Percepción



8a Medidas de percepción

Estas medidas se refieren a la percepción que tiene la sociedad de la organización y se obtienen, por ejemplo, de encuestas, informes, artículos de prensa, reuniones públicas, representantes sociales y autoridades de la Administración.

Como generadora de empleo.

-Como miembro responsable de la comunidad.

Actividades como miembro responsable de la sociedad:

- Difusión de información relevante para la comunidad.
- Política de igualdad de oportunidades.
- Incidencia en la economía local, nacional y mundial.
- Relaciones con autoridades y órganos relevantes.
- Comportamiento ético.

Implicación en las comunidades donde opera:

- Implicación en la educación y la formación.
- Implicación de las entidades de la comunidad en actividades relevantes de la organización.
- Apoyo a la salud y al bienestar.
- Apoyo al deporte y al ocio.
- Trabajo voluntario y patrocinios.



8a Medidas de percepción

Actividades encaminadas a reducir y evitar las molestias y daños provocados por sus actividades y durante el ciclo de vida de sus productos y servicios.

- Riesgos para la salud y accidentes.
- Ruidos y olores.
- Riesgos para la seguridad.
- Contaminación y emisiones tóxicas.
- Análisis de la cadena logística.
- Evaluación medioambiental de las actividades y de los ciclos de vida.

Información sobre las actividades de la organización que contribuyen a la preservación y mantenimiento de los recursos:

- Elección del sistema de transporte.
- Impacto ecológico.
- Reducción y eliminación de residuos y embalajes.
- Sustitución de materias primas y otros materiales necesarios para elaborar los productos.
- Utilización de los suministros de gas, agua, electricidad, etc.
- Reciclado.



8b Indicadores de rendimiento

Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticipar las percepciones de la sociedad.

Según el objeto de la organización, estas medidas pueden hacer referencia a:

Tratamiento de los cambios en los niveles de empleo.

Relaciones con las autoridades y órganos en cuestiones como:

- Certificaciones.
- Permisos y autorizaciones administrativas.
- Licencias de importación/exportación.
- Planificación.
- Autorizaciones para el lanzamiento de productos o servicios.

CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Subcriterio 8.a. Medidas de Percepción.

	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	PUNTUACIÓN ESCALA	MEDIDA
1	Satisfacción general de entidades del entorno educativo del centro	%	0-100%	Cuestionarios
2	Satisfacción con los alumnos asistentes a las jornadas, cursos, conferencias, viajes, visitas culturales...	%	0-100%	Cuestionarios
3	Valoración del respeto al medio ambiente	%	0-100%	Cuestionarios
4	Agradecimientos recibidos por nuestras actividades	Numerica	Total	Registro

CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Subcriterio 8.b. Indicadores de Rendimiento.

	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	PUNTAJÓN ESCALA	MEDIDA
1	Actividades sociales organizadas, abiertas a la participación de personas del entorno.	Número absoluto de actividades realizadas al año	nº	Memoria anual del centro
2	Agradecimientos y reconocimientos de otras entidades	Número de agradecimientos recibidos al año	nº	Memoria anual del centro
3	Nivel de empleo en la comunidad	Acumulado	nº	Computar jornadas completas o fracciones
4	Visitas recibidas de otros centros educativos	Número absoluto de visitas recibidas al año	nº	Memoria anual del centro
5	Actividades de apoyo a proyectos solidarios	Número absoluto de proyectos al año.	nº	Memoria anual del centro
6	Charlas y conferencias sobre Medio Ambiente, Excelencia...	Número de conferencias- actos al año	nº	Memoria anual del centro
7	Profesores en prácticas	Nº de profesores que hacen las prácticas en el Centro	nº	Relación alumnos remitida por la universidad
8	Cesión de instalaciones	Nº de horas en que se han cedido las instalaciones al año	nº	Registro



Como lo ven otros centros



www.mblog45.com
www.efqm.org



MB45 CONSULTORES MB45

Identificamos
Formamos
Localizamos
Aportamos



El cambio de modelo económico y la fidelización de clientes.

por **mb45** ✉



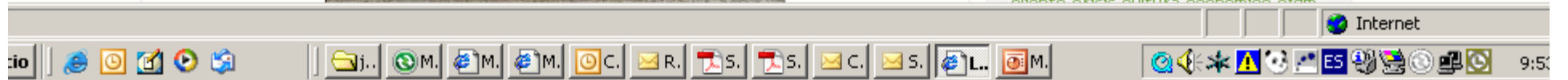
Mayo 2009

Lun	Mar	Mié	Jue	Vié	Sáb	Dom	
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	
<<	<					>	>>

LINEA EXCELENCIA

Filtrar por tema

calidad cambio centro educativo
cliente crisis cultura económico efem



Programas Facilitados a los asistentes



Aplicación para la Gestión de los Aliados y Proveedores

Documentación de un proceso de Mantenimiento

Aplicación para la Gestión del Mantenimiento



*“Los problemas son una
oportunidad “*

“La resignación es el problema”

Gracias por aguantarnos

José Medrano y Gontzal Roscales

