





























ITINERARIOS DE CALIDAD Y EXCELENCIA

1. Conocimiento básico del modelo EFQM
2. Talleres de documentación de procesos
3. Planes de mejora y herramientas para la mejora continua
4. Planificación estratégica. Cuadro de mando integral
5. Taller de diseño y elaboración de indicadores de gestión según el modelo EFQM
6. Talleres avanzados de gestión integral de procesos y personas
7. Evaluador básico EFQM. Método REDER
8. Elaboración de plan de comunicación externo e interno del centro educativo
9. Perfeccionamiento de evaluadores
10. Redacción de memorias EFQM





















1.- CONOCIMIENTO BÁSICO DEL MODELO EFQM

OBJETIVO GENERAL	Conocer el Modelo Europeo de Excelencia centrándolo en el Sector de la Educación.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Evolución del concepto de Calidad, Modelos de Calidad Total  Principios de la Excelencia. Criterios de Agentes, Resultados.  Misión, Visión y Valores. Proyecto Educativo, Objetivos Estratégicos del Centro  Gestión por Procesos. Mapa de Procesos en centros educativos  Identificación de Indicadores y conceptos de autoevaluación.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales: role playing, simulaciones,... que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  La EFQM y el Modelo de Excelencia.  Concepto de Excelencia. <p>PRINCIPIOS DE LA EXCELENCIA</p> <ul style="list-style-type: none">  Orientación hacia los resultados.  Orientación al cliente.  Liderazgo y coherencia.  Gestión por procesos y hechos.  Desarrollo e implicación de las personas.  Aprendizaje, innovación y mejora  Desarrollo de alianzas.  Implicación Social <p>EL MODELO EFQM</p> <ul style="list-style-type: none">  Criterios Agentes  Criterios Resultados <p>REFLEXIÓN ESTRATÉGICA</p> <ul style="list-style-type: none">  Misión, Visión, Valores, Proyecto Educativos, Objetivos Estratégicos <p>LA GESTIÓN POR PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Mapa de Procesos  Diseño de Proceso  Indicadores y Resultados. <p>LA EVALUACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none">  Métodos de evaluación. <p>TRES TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Conocimiento de los Criterios del Modelo  Definición de Misión, Visión y Valores  Procesos
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor











2.- TALLERES DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

OBJETIVO GENERAL	Disponer de metodología para la identificación y documentación de los procesos de un centro formativo de acuerdo con el Modelo EFQM de Excelencia
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Confeccionar el Mapa de Procesos.  Clasificar los procesos en Estratégicos, clave y soporte  Elaborar ficha de documentación de procesos.  Asignar indicadores de medición a los procesos  Selección de indicadores de rendimiento.  Despliegue de los procesos en el centro educativo.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales: role playing, simulaciones,... que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	CONTENIDO <ul style="list-style-type: none">  El Modelo EFQM y la Gestión por Procesos.  Gestión funcional Vs Gestión por Procesos.  El mapa de procesos como herramienta de gestión.  Inventario y clasificación de los procesos en un centro educativo.  La Documentación de los Procesos  La medición de los procesos, resultados y rendimiento.  Indicadores de procesos diseño y elaboración.  Orientaciones para el despliegue e implantación de los procesos en un Centro Educativo.  Revisión y mejora de los procesos TALLERES PRÁCTICOS <ul style="list-style-type: none">  Elaboración de Mapa de Procesos  Simulación de documentación de Proceso  Diseño de indicadores para el proceso
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor















3.- PLANES DE MEJORA Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

OBJETIVO GENERAL	Conocer la metodología que facilitó la mejora continua y las herramientas asociadas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Determinar en su Centro Educativo las fuentes de mejora.  Implantar una metodología de mejora continua de forma práctica y sencilla.  Implicar al resto del claustro y PAS en la dinámica de mejora continua.  Disponer de diferentes herramientas con las que trabajar la mejora continua.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje se caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales: role playing, simulaciones,... que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  Concepto de mejora continua  El Modelo EFQM y la mejora continua. <p>LAS FUENTES DE MEJORA CONTINUA</p> <ul style="list-style-type: none">  Autoevaluación  Revisiones de los procesos  Sugerencias, quejas y reclamaciones  El seguimiento y la revisión de los objetivos <p>PRIORIZACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none">  Priorización individual  Priorización de grupo <p>DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA</p> <ul style="list-style-type: none">  Formato  Descripción  Seguimiento <p>TRES TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Determinación de fuentes actuales de mejora continua  Priorización de áreas de mejora  Elaboración de un plan de mejora
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor




















4.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

OBJETIVO GENERAL	Comprender la estructuración de un proceso de Planificación Estratégica y la aplicación práctica en un Centro Formativo: análisis DAFO, establecimiento y despliegue de estrategias, seguimiento y revisión, Cuadro de Mando Integral, etc.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Iniciar la implantación del proceso de Planificación Estratégica en sus Centros Educativos.  Entender la relación entre el Modelo EFQM y el proceso de Planificación Estratégica de una empresa.  Establecer un primer Cuadro de Mando Integral para su Centro Educativo.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales: role playing, simulaciones,... que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos o integrantes del Grupo de Calidad
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  Concepto de estrategia  El Modelo EFQM y la estrategia <p>EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</p> <ul style="list-style-type: none">  Reflexión Estratégica  Definición de las estrategias  Despliegue en Planes Operativos  Seguimiento <p>CUADRO DE MANDO INTEGRAL</p> <ul style="list-style-type: none">  Metodología  Aplicabilidad en la gestión <p>TRES TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Análisis DAFO  Definición y despliegue de estrategias
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor








5.- TALLER DE DISEÑO Y ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN SEGÚN EL MODELO EFQM

OBJETIVO GENERAL	Métodos y criterios para el Diseño y elaboración de Indicadores de un Centro Educativo adaptado a los criterios del Modelo EFQM de Excelencia
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Identificar los indicadores para medir los resultados Clave, de la Sociedad, de Personas y de Clientes.  Diseño de una ficha de indicadores.  Diseño de un Panel de Gestión de Indicadores.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none">  Los criterios resultados según el Modelo EFQM  Indicadores de percepción  Indicadores de Rendimiento  Contenido de Indicador, nombre, forma de cálculo, fuente de información, responsabilidad, periodicidad, seguimiento  Gráficos de presentación de indicadores  Relaciones entre indicadores de rendimiento y percepción <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Diseño de ficha de indicador  Relaciones entre indicadores de rendimiento y percepción  Confección de un Panel de Indicadores de un centro educativo <p>Se entregaría una aplicación basada en Hoja de cálculo Excel para la confección de un Panel de indicadores.</p>
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor











6.- TALLERES AVANZADOS DE GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS Y PERSONAS

OBJETIVO GENERAL	Métodos para revisión y mejora de la Gestión Integral de los procesos y su relación con las personas que los gestionan.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none">  Identificar los Grupos de Interés de cada Proceso.  Requisitos de los Grupos de interés en cada proceso.  Identificar los Puntos Fuertes y Áreas de Mejora de cada proceso.  Integración de las personas en la gestión de los procesos.
METODOLOGÍA	Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción. Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes. Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none">  Los procesos y las personas en el Modelo EFQM de Excelencia.  Identificar los Grupos de Interés de cada proceso.  Evaluar las necesidades y expectativas de cada Grupo de Interés con los resultados del proceso.  Asignación de personas a tareas. QUE-QUIEN  Obtención de indicadores de rendimiento de las personas en los procesos.  Relaciones entre indicadores de rendimiento y percepción.  Análisis DAFO de cada proceso.  Auditoria del Proceso y Plan de Mejora <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Identificar Grupos de Interés de cada proceso en centros educativos.  Identificar necesidades y expectativas de los GI con los resultados del proceso  Evaluar necesidades y expectativas de un proceso con sus resultados.  Asignación de personas a tareas, y definición de indicadores de rendimiento.  Análisis DAFO de un Proceso.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor

7.- EVALUADOR BÁSICO EFQM. MÉTODO REDER

OBJETIVO GENERAL	Familiarizarse con la metodología de evaluación de un Centro Educativo (esquema de puntuación, redacción de puntos fuertes y áreas de mejora, etc.), aplicando la metodología REDER.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de "iniciar" un proceso de autoevaluación en sus Centros Educativos.
METODOLOGÍA	<p>Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción.</p> <p>Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes.</p> <p>Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.</p>
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  El concepto de evaluación  Utilidades de la evaluación <p>LA METODOLOGÍA REDER</p> <ul style="list-style-type: none">  El sistema Reder  La Evaluación de Agentes  La Evaluación de Resultados <p>EL PROCESO DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  El equipo evaluador: funciones  El trabajo individual: evaluación  La coordinación  El trabajo en equipo: consenso  ¿Y después de la evaluación? <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Evaluación de casos reales de Centro Educativos
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor












8.- ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO E INTERNO DEL CENTRO EDUCATIVO

OBJETIVO GENERAL	Conocer técnicas y herramientas que facilitan el desarrollo de Sistemas de Comunicación externa e interna.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de diseñar un Plan de Comunicación externa, así como interna, basado en las necesidades de información de los Grupos de Interés, estableciendo una sistematiza de uso de los canales y medios de comunicación.
METODOLOGÍA	<p>Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción.</p> <p>Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes.</p> <p>Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.</p>
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none">  Identificación de necesidades de información de los Grupos de Interés del centro.  Estudio de utilización y uso de canales y medios de comunicación.  Confección de un Plan de la Comunicación donde se establezcan, tipos de información, medios de comunicación y Grupos de Interés de los destinatarios.  Uso de las TIC en la comunicación externa e interna.  Indicadores de seguimiento del Plan de Comunicación. <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Identificación de necesidades de información de los Grupos de Interés.  Elaboración de Mapa o Esquema de comunicación de un centro educativo.  Diseño y asignación de indicadores para el seguimiento de la comunicación.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor

9.- PERFECCIONAMIENTO DE EVALUADORES

OBJETIVO GENERAL	Profundizar en la metodología de evaluación de un Centro Educativo (esquema de puntuación, redacción de puntos fuertes y áreas de mejora, etc.), y en el conocimiento del Modelo EFQM.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de “pilotar” un proceso de autoevaluación en sus Centros Educativos, creando y formando un equipo de evaluadores interno.
METODOLOGÍA	<p>Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción.</p> <p>Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes.</p> <p>Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.</p>
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  La metodología REDER  El proceso de Evaluación (I) <p>EL PROCESO DE EVALUACIÓN (II)</p> <ul style="list-style-type: none">  Preparación de la visita a la organización  Redacción de puntos fuertes y áreas de mejora  Entender la organización: Temas clave del Centro Educativo  El Informe final <p>OTROS ANÁLISIS DEL MODELO EFQM</p> <ul style="list-style-type: none">  Lectura horizontal  Interrelaciones entre subcriterios <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Redacción de puntos fuertes y áreas de mejora  Lectura horizontal
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor

10.- REDACCIÓN DE MEMORIAS EFQM

OBJETIVO GENERAL	Conocer una metodología que facilite la elaboración de memorias EFQM con un doble objetivo: Manual de gestión global del Centro Educativo, y presentación a reconocimiento.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de comenzar la redacción de la memoria EFQM de su Centro Educativo, con una metodología sencilla y útil.
METODOLOGÍA	<p>Práctica-participativa, basada en el sistema de formación-acción.</p> <p>Los módulos de aprendizaje de caracterizan por una estructura dinámica, deductiva, amena y adaptada a las necesidades del colectivo de asistentes.</p> <p>Se alterna la exposición de mínimos conceptos teóricos con dinámicas y ejercicios individuales y grupales, que contribuyen a la reflexión personal y a la interiorización de conceptos.</p>
DESTINATARIOS	Dirigido a Equipos Directivos, profesores y personal auxiliar y de servicios; de los centros educativos responsables de Calidad o que formen parte de Comités o Grupo de Calidad.
PROGRAMA	<p>INTRODUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">  Tipos de memorias EFQM  Las aplicaciones de una memoria EFQM <p>PLANIFICACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA EFQM</p> <ul style="list-style-type: none">  Equipo de trabajo. Funciones  Etapas necesarias.  Planificación temporal <p>COMO DEPURAR UNA MEMORIA EFQM</p> <ul style="list-style-type: none">  Las relaciones causa-efecto  Ejes conductores  Lectura horizontal <p>TALLERES PRÁCTICOS</p> <ul style="list-style-type: none">  Redacción de subcriterios basados en casos reales de Centros Educativos
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas
IMPACTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Evaluación de impacto (transferencia al puesto de trabajo)
VALORACIÓN DEL CURSO	<ul style="list-style-type: none">  Encuestas de satisfacción a los asistentes  Valoración del alumnado por el profesor