

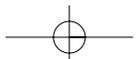
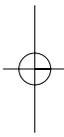
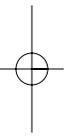
**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

Sesión 2:

**Claves del éxito del Modelo EFQM  
en Educación**

Ponentes:

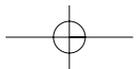
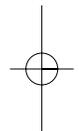
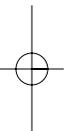
Fernando Arnedo Franco  
José Joaquín Mira Solves  
Angel M<sup>a</sup> Carrillo Lezaeta  
Joseba Ozkoidi Pérez



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **APLICACIÓN DEL MODELO EFQM EN EL COLEGIO PÚBLICO VUELO MADRID-MANILA**

**5. PONENCIA: Fernando Arnedo Franco  
Colegio Público "Vuelo Madrid-Manila"  
de Logroño**



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

### **Características del Centro**

El Colegio Público “Vuelo Madrid Manila” se encuentra situado en una zona céntrica al sur de la ciudad de Logroño. Cuenta con 25 cursos, siete de Educación Infantil y dieciocho de Educación Primaria, a los que asisten actualmente 604 alumnos de edades comprendidas entre los tres y los doce años. El alumnado pertenece, en general, a un tipo de familias de nivel social medio y, en los últimos años, se ha producido un notable incremento en el número de alumnos inmigrantes matriculados.

En el Centro trabajan actualmente cuarenta y un docentes de los cuales veinte son maestros generalistas de Educación Primaria, ocho son especialistas en Educación Infantil, tres en Lengua Inglesa, tres en Educación Física, dos en Religión Católica, uno en Música, uno en Pedagogía Terapéutica y dos en Educación Compensatoria. Además contamos con el apoyo de una psicopedagoga, miembro del EOEP que realiza las labores de orientación en el Centro, y de una maestra especialista en Logopedia.

En estos últimos años el Centro ha participado en distintos Proyectos de Innovación Pedagógica mostrando el profesorado una especial inquietud por adaptarse a la realidad de la sociedad en la que desarrolla su actividad docente. Además de la implantación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad EFQM, hemos participado en proyectos relacionados con el Medio Ambiente (Ecoauditorías Escolares), en Proyectos Educativos Europeos (Biblioteca Virtual sobre el Patrimonio Europeo), en experiencias relacionadas con las TIC (Proyecto ENTER, Pizarra Digital, PRAI-ENTER). Actualmente participamos en un Proyecto Piloto a nivel nacional que pretende la utilización de Internet en el aula como un recurso didáctico habitual al trabajar las distintas áreas curriculares.

### **Iniciativas a favor de la Calidad en la gestión.**

El primer contacto con el modelo EFQM lo tuvimos en el curso 1998-99, cuando el Ministerio de Educación y Ciencia planteó a los centros la posibilidad de desarrollar un sistema de evaluación interno basado en el Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Nuestro Centro decidió incorporarse a ese Proyecto con un equipo en el que se integraron 21 maestros y maestras de los distintos niveles educativos. Tras un período de formación se llevó a cabo una evaluación de la situación del Centro basada en los nueve criterios que proponía el Modelo: Liderazgo, Planificación y estrategia, Gestión de personal, Recursos, Procesos, Satisfacción de los clientes, Satisfacción del personal, Impacto en la sociedad y Resultados.

Analizando los datos obtenidos en cada una de las evaluaciones individuales y en las encuestas que se pasaron a las familias, al alumnado, al profesorado y al personal no docente, se determinaron una serie de Áreas de Mejora que se acometieron por parte de la Dirección del Centro. Con el traspaso de competencias a las Comunidades Autónomas, este plan del MEC perdió fuerza por la falta de recursos y apoyos.


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

A partir del curso 2001-02 iniciamos una nueva etapa dentro del Modelo Europeo de Gestión de Calidad, participando en la convocatoria realizada por la Consejería de Educación del Gobierno de La Rioja. Contamos con un asesor externo que, tras una nueva fase de formación, orientó al nuevo equipo que se constituyó en el Centro hacia la superación de las nuevas áreas de mejora detectadas en una segunda autoevaluación. En esta segunda etapa se creó un Comité de Calidad encargado de impulsar la implantación del Modelo mediante la documentación de procesos, la elaboración de cuestionarios para medir el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés, el establecimiento de indicadores y la elaboración de un primer Plan Estratégico.

### **POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO**

#### **MISIÓN**

Somos un centro educativo de titularidad pública, consolidado e integrado en la sociedad riojana, que imparte una formación académica y humana de calidad a niños y niñas de 3 a 12 años (Educación Infantil y Primaria) utilizando una metodología activa e innovadora.

Además de los conocimientos propios del currículo, el Centro forma a los alumnos en el respeto a los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia, dentro de los principios democráticos de convivencia.

Prestamos una atención especial a las familias con el fin de ser más eficaces en alcanzar nuestros objetivos ya que sabemos que a ellas corresponde la tarea y responsabilidad principal en la educación de sus hijos.

#### **VISIÓN**

Aspiramos a ser un centro reconocido por el alto nivel en los resultados académicos de nuestros alumnos y por la calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y a la sociedad.

Queremos ser pioneros en innovación educativa, con alta implicación en proyectos en los que tenga un especial protagonismo el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Pretendemos ser un referente en la gestión del centro para lograr un alto nivel de satisfacción en nuestro personal docente y no docente y en la administración educativa.

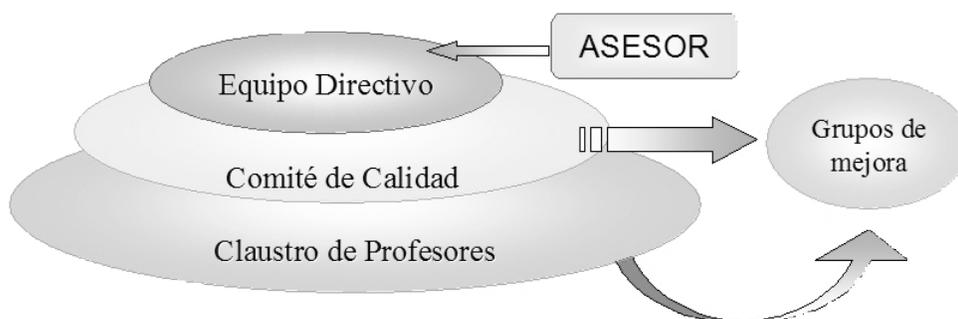
#### **VALORES**

- Aplicar la mejora continua en la actividad cotidiana del Centro como camino hacia la Excelencia.
- Fomentar actitudes participativas y de trabajo en equipo, aprovechando las capacidades individuales.
- Crear un clima de convivencia basado en el respeto y la confianza.
- Reconocer el trabajo de personas y equipos.
- Favorecer la formación continua y la incorporación de nuevas tecnologías a la actividad docente

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

Todo el trabajo desarrollado hasta ese momento lo plasmamos en una memoria con la que conseguimos el Premio Nacional de Calidad 2003-04, modalidad de Centros Públicos de E. Infantil y Primaria, en la convocatoria que hace anualmente el Ministerio de Educación y Ciencia.

En el curso 2004-05 comenzamos una tercera etapa participando en una nueva convocatoria de la Dirección General de Educación que nos proporcionó los medios para continuar avanzando en la implantación del modelo EFQM. Con el apoyo de un nuevo asesor comenzamos revisando la redacción inicial de la Misión, Visión y Valores (MVV), elaboramos un nuevo mapa de procesos mucho más completo, y documentamos el resto de procesos clave dedicando una atención especial a la elaboración de un nuevo Plan Estratégico.

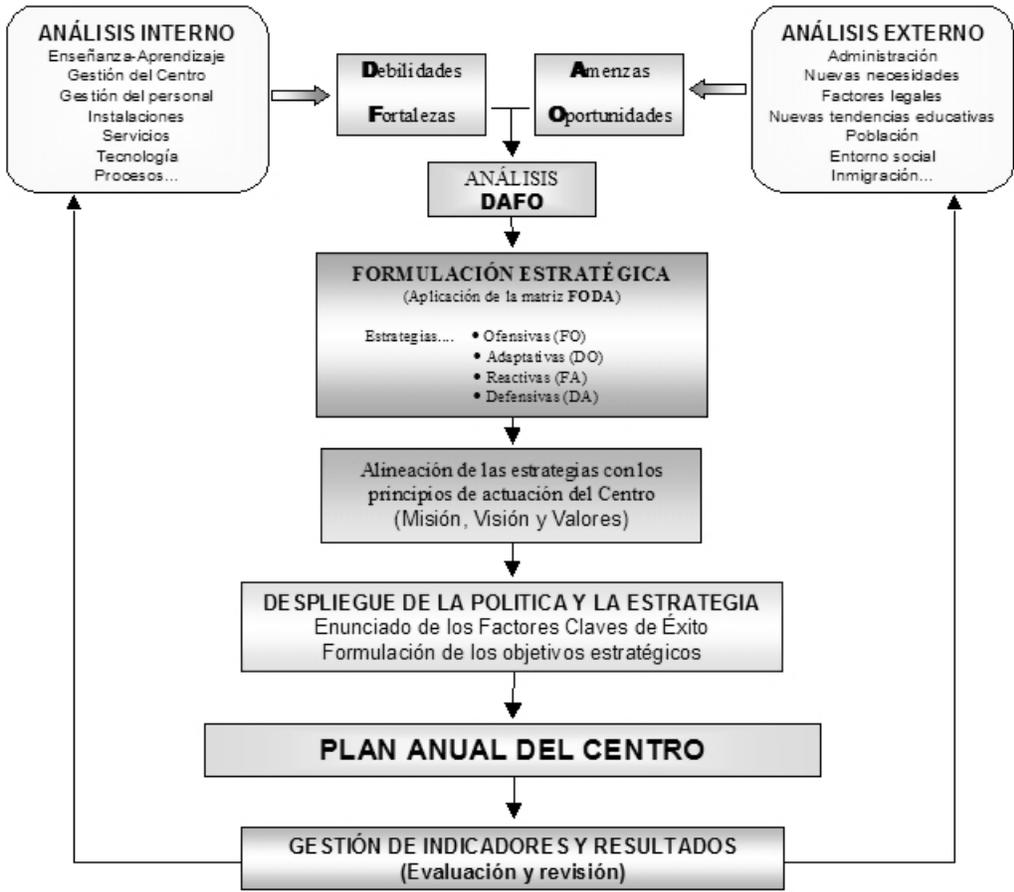


Al mismo tiempo el profesorado del Centro, integrado en varios Grupos de Mejora, trabajaba aspectos relacionados con el diseño de estrategias para reforzar la enseñanza de las áreas instrumentales, la elaboración de guías que faciliten la acción tutorial y la definición de indicadores para valorar los niveles alcanzados en los distintos criterios de resultados. Gran parte de estos indicadores están directamente relacionados con los apartados recogidos en los cuestionarios de satisfacción que se pasan periódicamente al profesorado, a las familias y a los alumnos.

### **Elaboración del Plan Estratégico del Centro.**

Como hemos indicado anteriormente, una de las principales actuaciones realizadas a lo largo del curso 2004-05, ha sido la documentación del proceso de Planificación y Estrategia, y la elaboración de un nuevo Plan Estratégico. Para ello comenzamos con un análisis interno –fortalezas y debilidades- y externo –oportunidades y amenazas- que nos permitió aplicar la matriz FODA para formular un conjunto de estrategias (ofensivas, defensivas, adaptativas y reactivas).

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**



Alineando todas estas estrategias con los principios de actuación del Centro (Misión, Visión y Valores), concretamos los que consideramos nuestros Factores Clave de Éxito. El paso siguiente consistió en el despliegue de estos FCE a través de los Procesos Clave y de la formulación de una serie de Objetivos Estratégicos acompañados de actuaciones concretas que recogeremos en los sucesivos Planes Anuales de Calidad. Cada uno de estos objetivos va acompañado de su correspondiente indicador que nos permitirá comprobar su grado de consecución y establecer las medidas correctoras necesarias para una mejora continua.



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

### **Valoración de la implantación del Modelo EFQM**

Como conclusión creo necesario señalar nuestra valoración positiva de la incidencia que ha tenido en el funcionamiento del Centro la implantación del Modelo EFQM. Han influido de forma determinante en la decisión de optar por este modelo algunas de sus principales características. Destacaría entre ellas su carácter globalizador, la gran flexibilidad que permite su aplicación y la importancia que da a las personas, verdaderos motores de la mejora continua.

El Modelo ha propiciado una reflexión crítica sobre el funcionamiento del Centro y la utilización habitual de herramientas de mejora continua. Nos está siendo útil para mejorar la organización del Centro, favoreciendo la comunicación y estableciendo las bases para que podamos alcanzar los mejores resultados posibles. Ha incrementado notablemente la implicación del profesorado y ha servido para unificar criterios a la hora de actuar y de tomar decisiones.

