



Junta de
Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN



Unión Europea
Fondo Social Europeo



Buenas Prácticas
Curso 2010/11

Visión retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad: principales logros y dificultades.

Ponentes:

Emérito Pérez Lara

Clara Gutiérrez Gómez

Buenas Prácticas Curso 2010/11

VISIÓN RETROSPECTIVA Y PROSPECTIVA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD: PRINCIPALES LOGROS Y DIFICULTADES



Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

I.- EL MARCO DE REFERENCIA

4ª LÍNEA ESTRATÉGICA DEL 1^{er} PLAN DE FP DE CASTILLA Y LEÓN:

Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad del sistema de formación profesional.

CULTURA CORPORATIVA DEL CENTRO:

Conjunto de creencias, valores, costumbres y prácticas de las personas que forman la organización, encaminadas a conseguir los fines y objetivos de la misma. Se define en el Proyecto Funcional y se articula a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

CALIDAD EN NUESTRO CONTEXTO:

Ejercicio continuado de la cultura corporativa, por todos los miembros de la organización, para prestar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes en relación con el Catálogo de Servicios del Centro.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Cuerpo normativo que señala qué hay que hacer, quién, cómo y cuándo; junto con los registros de las evidencias de los procesos desarrollados en el periodo.

FACILITADORES:

- Modelo EFQM. Determina los ámbitos que determinan el camino hacia la excelencia. Debe usarse como referente para la autoevaluación.
- Norma ISO 9001. Especifica cómo diseñar y gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

I.- EL MARCO DE REFERENCIA

PERLAS CULTIVADAS ...:

SOBRE LA CULTURA CORPORATIVA DEL CENTRO:

Sesión de trabajo de un grupo de profesores que elabora un folleto sobre las enseñanzas del centro:

- Propuesta: "Podríamos meter la MISIÓN al lado de la foto del centro ..."
- Respuesta de un compañero: "No se puede poner la MISIÓN en un folleto de enseñanzas de un centro público, la misión es cosa de curas".

SOBRE EL PROYECTO DE DIRECCIÓN:

En reunión del Equipo Directivo:

- Propuesta de un miembro: "Tendríamos que analizar el nivel de consecución de los objetivos del Proyecto de Dirección..."
- Respuesta del Director: "El proyecto de Dirección sólo vale para presentarlo a la Dirección Provincial para elegir al Director"

SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

En pasillos, antes de una charla sobre calidad en un centro:

- Pregunta de un profesor: "¿Qué está pasando aquí?"
- Respuesta de un compañero: "Una charla sobre el rollo de la calidad".

SOBRE EL PROYECTO FUNCIONAL:

Un profesor-auditor pregunta en medio de una auditoría: "Pero, ¿el Proyecto Funcional es obligatorio?"

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

LOGROS:

- **Aspectos cuantitativos:**
 - Desde el año 2007 el número de centros integrados ha alcanzado la cifra de 18 en Castilla y León.
 - De estos, el número de centros con certificación ISO 9001 es de 8.
 - En el presente curso académico se certificarán 6 más.
 - Los centros restantes están en proceso de certificación.
 - Elaboración de los portfolios de servicios de innovación y primeros pasos con empresas.
 - Implantación de aprendizajes a través de empresas simuladas.
 - Implantación de la Oferta Parcial y Formación para el Empleo.
 - Consolidación de la oferta del Programa Erasmus.
 - Oferta bilingüe en algunos centros.
 - Mejora de infraestructuras y recursos educativos de los centros.
- **Aspectos cualitativos:**
 - Mejora de formación en calidad del profesorado y alumnado.
 - Mejora de resultados académicos y de la flexibilidad en la oferta.
 - Incremento de la participación del profesorado en la mejora del SGC y en el logro de los objetivos de los centros.
 - Ejercicio del Benchmarking. A través del Grupo de Trabajo de Responsables de Calidad.
 - Incremento de la solidaridad y relaciones entre centros.
 - Dedicación de los Responsables de Calidad, Auditores y muchos profesores.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

DIFICULTADES:

• Aspectos cuantitativos:

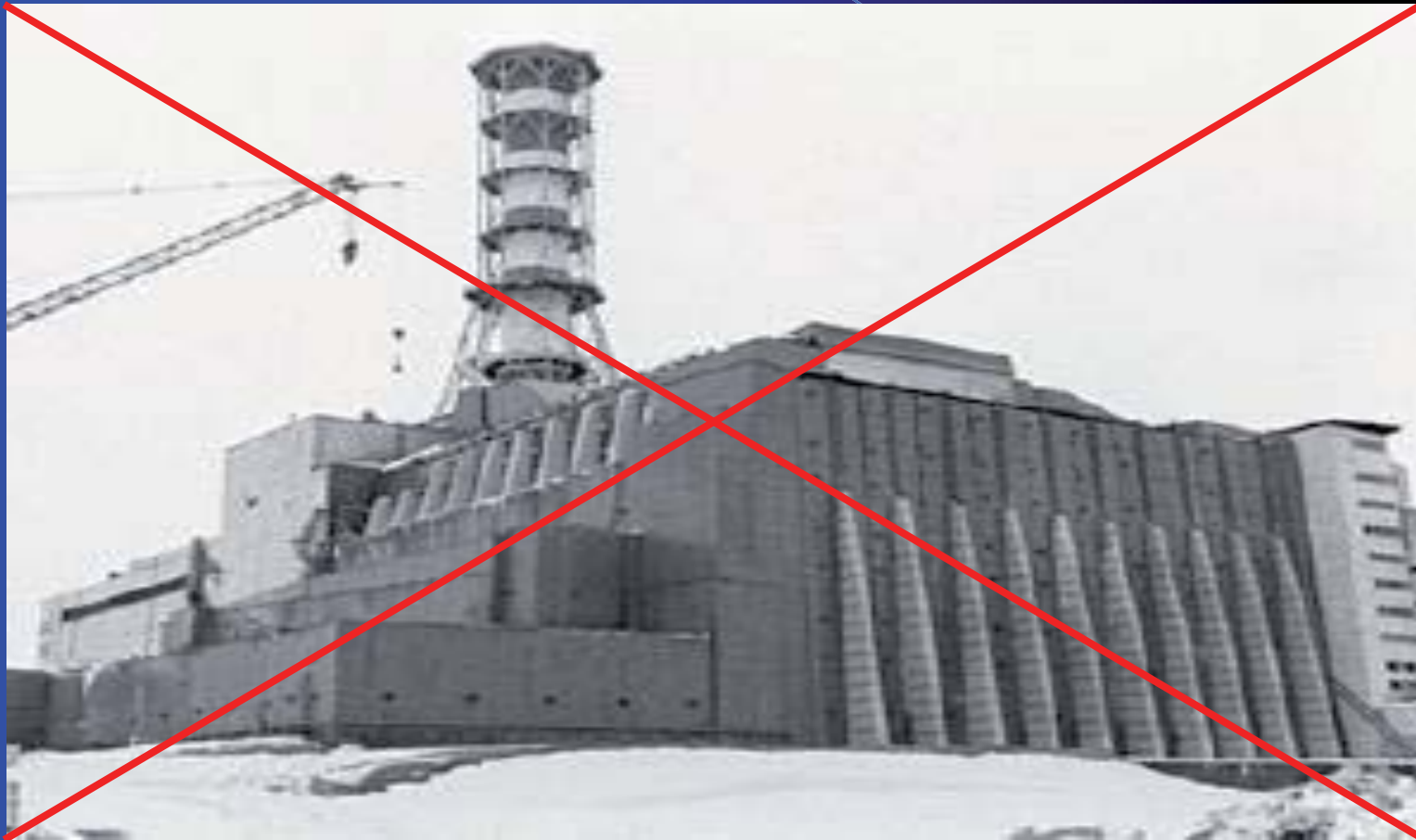
- Escasez de recursos humanos en los centros.
- Recursos de gestión del centro descontextualizados de los recursos de gestión del sistema de calidad.
- Poca eliminación del desperdicio.

• Aspectos cualitativos:

- Insuficiente formación / concienciación del personal de los centros sobre calidad.
 - Insuficiente participación del profesorado en el logro de los objetivos de los centros. Poca cultura corporativa.
 - Poca repercusión del SGC en los resultados académicos.
 - Poca formación del alumnado en calidad.
- Poca repercusión del Benchmarking en la mejora del SGC de los centros, ejercitado a través del Grupo de Trabajo de Responsables de Calidad.
 - Falta de indicadores comunes entre centros, lo que impide establecer comparativas y, a su vez, imposibilita el ejercicio correcto del Benchmarking.
- Falta de normativa que regule la organización y funciones de los CI.
- Insuficiente conexión de los SGC de los centros con la Administración como proveedora y receptora de servicios. RR. HH., Servicio de Inspección, Gestión del PAS, Sindicatos, etc., no conocen los SGC de los centros y no los valoran ni aportan valor.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES



El SGC no debe servir para tapar la entropía en la organización de los centros.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES. 1^{er} FACILITADOR: *Orden PAT/363/2004*

Como consecuencia de la solicitud: "Acreditación según Normas ISO en Centros Integrados de FP"

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

Orden PAT/363/2004, de 4 de marzo (B.O.C. y L. N° 57 de 24 de marzo de 2004), por la que se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y Salamanca a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en normas ISO.

... En virtud de lo previsto en la disposición adicional tercera del Decreto 232/2001, de 11 de octubre, ...

DISPONGO:

Primero.- Se autoriza a los Centros específicos de Formación Profesional de Burgos y Salamanca el inicio de los trabajos tendentes a la adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la obtención de una certificación según norma ISO a efectos de los siguientes criterios y subcriterios:

Criterio 1: **Liderazgo.**

Subcriterio 1b: la implicación personal de los responsables del órgano, unidad o centro para garantizar la implantación, desarrollo y mejora continua del sistema de gestión del órgano.

Criterio 2: **Planificación y estrategia.**

Subcriterio 2d: la ejecución de la planificación y estrategia desarrollando los correspondientes procesos.

Criterio 5: **Procesos.**

Subcriterio 5a: identificación, diseño y gestión sistemática de los procesos clave para la buena gestión del órgano.

Subcriterio 5b: la revisión e introducción de las mejoras necesarias en los procesos, y en su caso en los procedimientos administrativos a fin de satisfacer plenamente a los empleados, ciudadanos, empresas, asociaciones representativas, grupos de interés, etc.

Segundo.- La presente Orden tendrá eficacia a partir del día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Castilla y León"

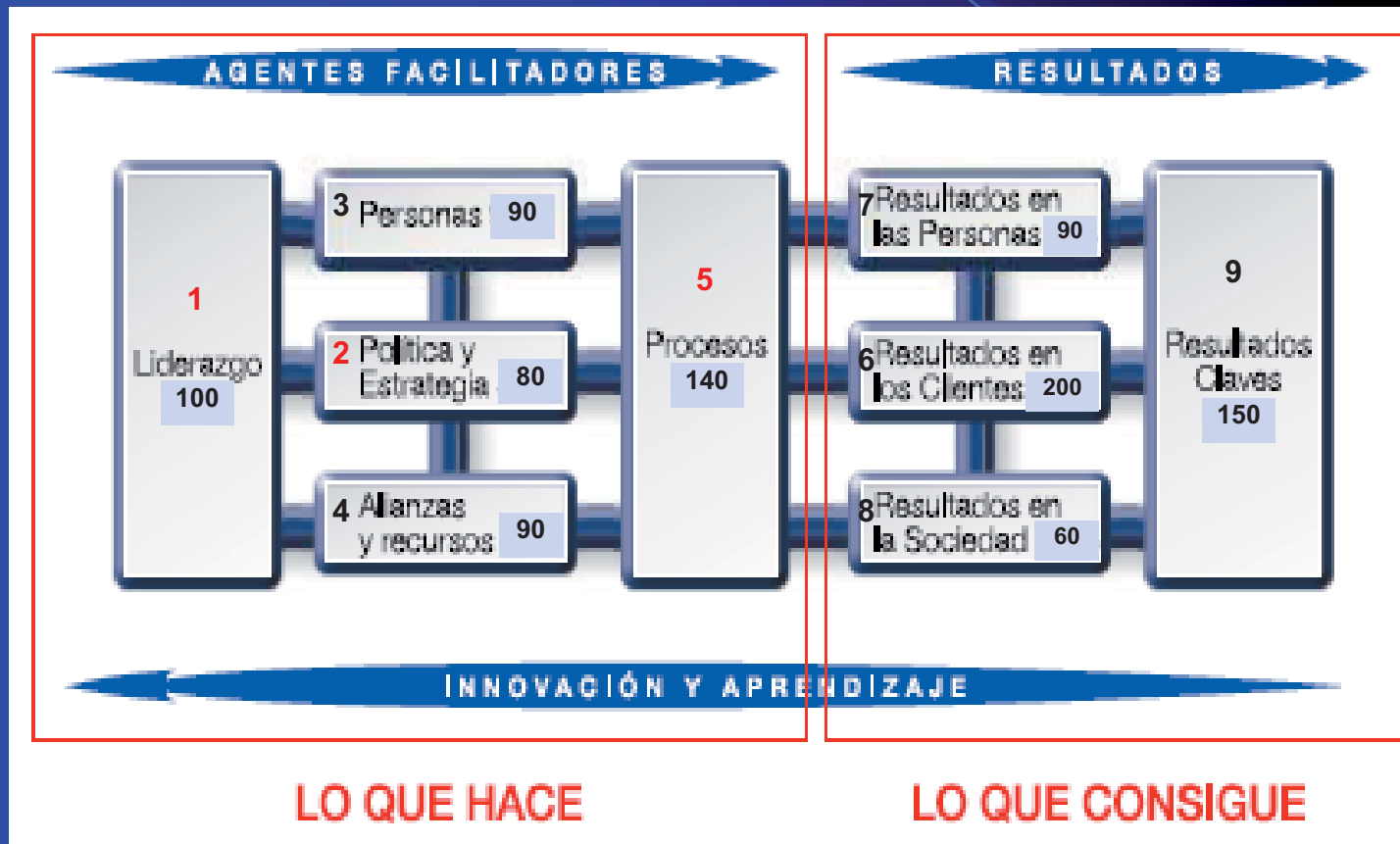
Valladolid, 4 de marzo de 2004

El Consejero

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES. 2º FACILITADOR: **MODELO EFQM**



Los criterios marcados en rojo son los que menciona la Orden PAT/363/2004

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES. 3^{er} FACILITADOR: **ISO 9001**

- 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
- 2.- NORMAS PARA CONSULTA
- 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.1.- REQUISITOS GENERALES
 - 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

- 5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
- 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Criterio 1: **Liderazgo.**
 - Subcriterio 1b:
- Criterio 2: **Planificación y estrategia.**
 - Subcriterio 2d
- Criterio 5: **Procesos.**
 - Subcriterio 5a:
 - Subcriterio 5b

Apartados operativos
de la Norma

**Correspondencia con los criterios
de la Orden PAT/363/2004**

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES. 4º FACILITADOR:

FILOSOFÍA LEAN MANUFACTURING (REDUCCIÓN DEL DESPERDICIO)

“Lean” en inglés significa ágil, sin grasa. Sus principios adaptados a la enseñanza se podrían enunciar de la siguiente manera:

1. Calidad perfecta a la primera. Búsqueda de 0 defectos y análisis de las causas de los problemas.
2. Minimización del despilfarro. Eliminación de actividades que no aporten valor añadido a los procesos (KAIZEN).
3. Mejora continua. Mejora de la calidad, haciendo los procesos más eficientes, sobre todo gestión de la información, enseñanza-aprendizaje y de evaluación continua.
4. Procesos “pull”. Productos educativos y servicios que demanden los clientes. Actualización de contenidos para la mejora del desempeño profesional.
5. Flexibilidad. Adaptar los productos educativos a la demanda social y productiva. Oferta on line, matrícula parcial, formación para el empleo.
6. Mantenimiento de relaciones fuertes y continuadas con proveedores y clientes (alumnos, familias, empresas y egresados).

→ 3M DEL SISTEMA KAIZEN (MEJORA)

- MUDA. Desperdicio (tiempo)
- MURI. Tensión (personas y máquinas)
- MURA. Irregularidad (procesos)

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

II.- LOGROS Y DIFICULTADES

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES. 5º FACILITADOR:

CULTURA CORPORATIVA

PROYECTO FUNCIONAL/EDUCATIVO								AGENTES								
MISIÓN	VISIÓN	VALORES	OBJETIVOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS / ACTIVIDADES	SGC		USUARIOS INTERNOS	DIRECTOR							
						MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD		RESPONSABLE DE CALIDAD							
									EQUIPO DIRECTIVO							
						PROCEDIMIENTOS	INSTRUCCIONES TÉCNICAS		JEFES DE DEPARTAMENTO							
									TUTORES							
						REGISTROS DE EVIDENCIAS	EQUIPOS DIDÁCTICOS									
							PROFESORES									
						PAS										
ALUMNOS																
PADRES																
EMPRESAS																
SOCIEDAD																

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL I:

6.1.- MISIÓN

Contribuir a la mejora del entorno social y empresarial centrandose sus esfuerzos en satisfacer las necesidades educativas y aspiraciones profesionales de alumnos, familias y empresas ...

6.2.- VISIÓN

Nuestra visión es la de un centro que:

- Impregna la cultura de la calidad total en el quehacer cotidiano ...
 - Contribuye al desarrollo empresarial de nuestro entorno, ...
 - Fomenta las relaciones con las empresas facilitando ...
 - Mantiene contactos con otros centros ...
 - Aspira a ser un verdadero centro de referencia ...
-

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL II:

6.3.- VALORES

1. Orientación al alumno. ... fomentado la creatividad, la autonomía, el espíritu crítico ... y una actitud positiva hacia el trabajo y el esfuerzo personal.
2. Excelencia académica. ...
3. Eficacia y eficiencia. ...
4. Vinculación con la empresa. ...
5. Vinculación social. ...
6. Actitud competitiva e innovadora. ...
7. Actitud autocrítica y de aprendizaje permanente. ...
8. Trabajo en equipo. Promovemos el desarrollo de proyectos ...
9. Pluralismo y tolerancia. ... así como la mejora de la cultura ecológica y la conciencia solidaria.
10. Espíritu emprendedor. ...

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL III:

8.1.- LOS OBJETIVOS PARA EL CURSO

1. Disminuir la tasa de fracaso escolar, de forma que la tasa máxima de suspensos y abandonos por grupo no supere el 40% y que la tasa global de abandonos tempranos (16-24 años) sea inferior al 12%
2. Fomentar y gestionar la movilidad estudiantil ...
3. Potenciar la nueva aplicación para la gestión de la Bolsa de Empleo,
4. Incrementar en un 5% la participación de los alumnos en proyectos, bien sea en proyectos del Centro, ofertados por entidades externas, de autoempleo o de innovación, como medios para mejorar la creatividad, el esfuerzo personal, la actitud positiva hacia el trabajo y espíritu emprendedor.
5. Desarrollar la cultura ecológica de todos los miembros de la comunidad educativa, ...
6. Desarrollar el espacio de formación para el empleo potenciando ...
7. Mejorar la satisfacción del personal del Centro ...
8. Conseguir la certificación TIC para el CIFP Juan de Colonia.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL V:

8.2.- CUADRO DE ACCIONES

LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ÁMBITO	ACCIONES
1.- DIFERENCIACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO	Innovación y calidad en las enseñanzas tanto en contenido científico y técnico como pedagógico.	<ul style="list-style-type: none"> • Control del producto educativo. • Fomentar la motivación. • Gestión del fracaso escolar (suspensos y abandonos) a través de protocolo normalizado. • Metodología para el desarrollo personal, social y profesional. • Gestión de la acogida normalizada de alumnos y padres. • Aprendizaje a través de empresas simuladas. • Prácticas en el extranjero. • Fomentar el hábito de lectura. • Implicar a los alumnos en los proyectos bien sean del centro, ofertados por entidades externas, de emprendizaje e innovación en colaboración con las empresas.
	Ampliación en cantidad y calidad de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del servicio de biblioteca. • Orientación académica y profesional. • Atención a postgraduados: <ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la nueva bolsa de empleo. • Orientación a egresados.
2.- AMPLIACIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA	Formación Inicial.	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta del modulo de Proyecto Empresarial del ciclo Administración y Finanzas en inglés. • Matricula parcial, de módulos, sobre las plazas vacantes en los ciclos programados. • Matricula parcial en dos módulos en nocturno: <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Inglés del ciclo de Comercio. • Contabilidad y fiscalidad del ciclo de Administración y finanzas.
	Formación para el empleo.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados programados: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Venta

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL V:

LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ÁMBITO	ACCIONES
3.- FACILITAR LA TAREA DEL PROFESORADO Y DEL RESTO DEL PERSONAL DEL CENTRO	Formación e integración	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo curso del Plan de Formación del Centro, de tres años, bajo patrocinio del CFIE de Burgos, con el itinerario: La motivación y el trabajo en equipo en el desarrollo de proyectos. • Ponencia sobre las herramientas del programa "Aprende a Emprender". • Charlas de acogida a profesores nuevos sobre SGC ISO 9001:2008
	Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas informáticas: IESFacil, Intranet, Claroline, Aprende a Emprender y Correo Corporativo. • Revisión de la Documentación Básica del SGC: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad. • PO05: FCT. • IT01: Pautas para la Elaboración de los Proyectos Curriculares. • IT02: Pautas para la Elaboración de las Programaciones Didácticas. • Revisión del RRI.
4.- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN	Metodología.	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar el trabajo en equipo. • Trabajar en base a proyectos. • Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Calidad. • Plan de Formación de Centro. • Potenciar la Junta de Delegados. • Oferta de proyectos para alumnos y profesores (Ver apartado Proyectos).
5.- FOMENTAR LA DIMENSIÓN SOCIAL DEL CENTRO	Sociedad y ecología	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer el Centro: <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a IES. • Feria del Libro del Centro. • Jornadas de Puertas Abiertas. • Consolidar comportamiento ecológico de la comunidad educativa, promoviendo: <ul style="list-style-type: none"> • El ahorro de energía, papel, consumibles y el reciclado de materiales. • Crear un equipo de trabajo para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar seguimiento del consumo de energía, papel y consumibles. ○ Estudiar la posibilidad de implantar la ISO 14001: Gestión Medioambiental. • Establecer documentos de trabajo con empresas y entidades educativas para el intercambio de experiencias y la participación de alumnos y profesores en el desarrollo de producto.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL VI:

8.3.- PROYECTOS

1. Empresas Simuladas.
2. Viajes de alumnos al extranjero
 - a. ~~Fin de Estudios.~~
 - b. ~~Curso de Inglés en Inglaterra.~~
 - c. Proyecto de varios centros.
3. FCT en la Unión Europea.
4. Cursos de módulos por matrícula parcial:
 - a. Inglés del ciclo de Comercio
 - b. Contabilidad y Fiscalidad del ciclo de Administración y Finanzas.
 - c. ~~Logística Comercial del ciclo de Gestión Comercial y Marketing.~~
 - d. ~~Diseño y Realización de Servicios de Presentación en Entornos Gráficos de DAI.~~
5. Certificado de profesionalidad: Actividades de Venta
6. Publicaciones: el boletín 2BdeBiblioteca, Emprendedores y el anuario Contamos ...
 - a. Redacción.
 - b. Fotografía
 - c. Portada.
 - d. Financiación.
7. Plan de Fomento de la Lectura en coordinación con la gestión de biblioteca.
8. ~~Feria del Libro en la Biblioteca del CI, con invitación a centros vecinos.~~
9. Plan de Convivencia:
 - a. Organización de Jornada de convivencia.
 - b. ~~Creación de Equipo de Fútbolito.~~
 - c. ~~Organización del Acto de Graduación.~~
10. Igualdad de oportunidades para personas de diferente sexo.

Total 31 proyectos realizados

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL VI:

11. Página Web.
12. Jornadas de Inserción Laboral.
13. Bolsa de Empleo. Difusión de la Nueva aplicación.
14. Plan anual de formación a dos años: La motivación y el trabajo en equipo en el desarrollo de proyectos.
15. Proyecto bilingüe:
 - a. Módulo de Proyecto Empresarial en Inglés para este curso.
 - b. Continuar y ampliar el proyecto el próximo curso.
16. Innovación. Desarrollo de los Servicios de Innovación del Centro en las empresas.
17. Proyecto Empresa Joven Europea (EJE).
18. Reciclado de residuos y ahorro energético.
19. Participación en concursos de entidades ajenas al CI:
 - a. TecnoBosco21
 - b. Premio Hermes de la FEC de Burgos.
20. ~~Experiencia de Calidad. Implantar la ISO 14001 si tenemos apoyo de empresa consultora.~~
21. Proyecto Solidario.
 - a. Colaboración con la fundación "Save the Children"
 - b. Colaboración con UNICEF
22. ~~Nuevo juego educativo similar al del curso pasado "OBJETIVO empresa"~~
23. Mejora del Sistema de Gestión de Calidad:
 - a. Actualización de la Documentación Básica IT05: FCT.
 - b. Simplificación de la burocracia: ~~Cuadro de Mando, Gestión de Indicadores, Gestión de encuestas a través de Internet, etc.~~
24. Certificación TIC del Centro.

Total 31 proyectos realizados

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA CULTURA CORPORATIVA DEFINIDA A TRAVÉS DE SU PROYECTO FUNCIONAL VII:

8.4- PROPUESTAS DE MEJORA

- 1.- Ampliar el alcance del SGC a los grupos de PCPI.
- 2.- Difusión de la Política de Calidad en la página Web del Centro.
- 3.- Bibliografía sobre los contenidos de la programación didáctica recomendando al profesorado que reflejen la Bibliografía utilizada al final de los apuntes de cada UT.
- 4.- En los departamentos de Administración y Comercio y marketing convendría llevar un control de préstamos de los libros de departamento y de aula para así facilitar el control y disponibilidad de los mismos.
- 5.- Con respecto a los indicadores del sistema se recomienda en la hoja de 'Seguimiento y medición de procesos' (PE01F04) incluir una nueva columna con un identificador. También podría existir un cuadro con los indicadores principales de cada curso evitando tener que buscarlos en las actas e incluso facilitar la comparación con cursos anteriores.
- 6.- En las actas del Comité de calidad y CCP se recomienda evitar las hojas sin numerar e identificar los anexos adjuntos con el texto del acta.
- 7.- Modificar la IT01 y la IT02 como consecuencia de las nuevas titulaciones de Ciclos formativos para adaptarlas a la normativa actual.
- 8.- Modificar el cuaderno del profesor teniendo en cuenta las aportaciones de los profesores.
- 9.- En las programaciones didácticas, tratar de evitar unidades de trabajo de muchas horas, parece razonable que una UT no sobrepase las 40h.
- 10.- Aumento de espacios para trabajar los profesores.
- 11.- Las horas de cada módulo repartidas de forma equitativa a lo largo de la jornada con criterios pedagógicos.

En total 21. La 8 primeras asumidas por el SGC

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA



LA ELIMINACIÓN DEL DESPERDICIO EN EL CENTRO INTEGRADO:

KAIZEN

- **MUDA** → Desperdicio (tiempo)
- **MURI** → Tensión (personas y máquinas)
- **MURA** → Irregularidad (procesos)

La eliminación del desperdicio se lleva a cabo por las siguientes vías:

- Conociendo las necesidades del cliente.
- Mejorando los procesos de enseñanza aprendizaje a través del IEG.
 - Detectando las irregularidades en el proceso.
 - Aplicando actuaciones de intervención educativa en el aula.
- Aplicando el CIF (Coef. de importancia del fallo, según AMFE) a las reclamaciones.
- Gestionando formación de demanda a través de la Matricula Parcial. Opción B.
- Gestionando en tiempo las quejas y sugerencias.
- Aplicando el Protocolo de Abandonos.
- A través de los objetivos del Proyecto Funcional/Calidad.
- Optimizando la gestión de la información entre los miembros de la comunidad educativa: personal del CI, alumnos, familias, empresas e instituciones, a través de un Plan de Mejora, que fue "Premio a los mejores programas de calidad 2009/10".



Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.1.- TRAYECTORIA EN CALIDAD

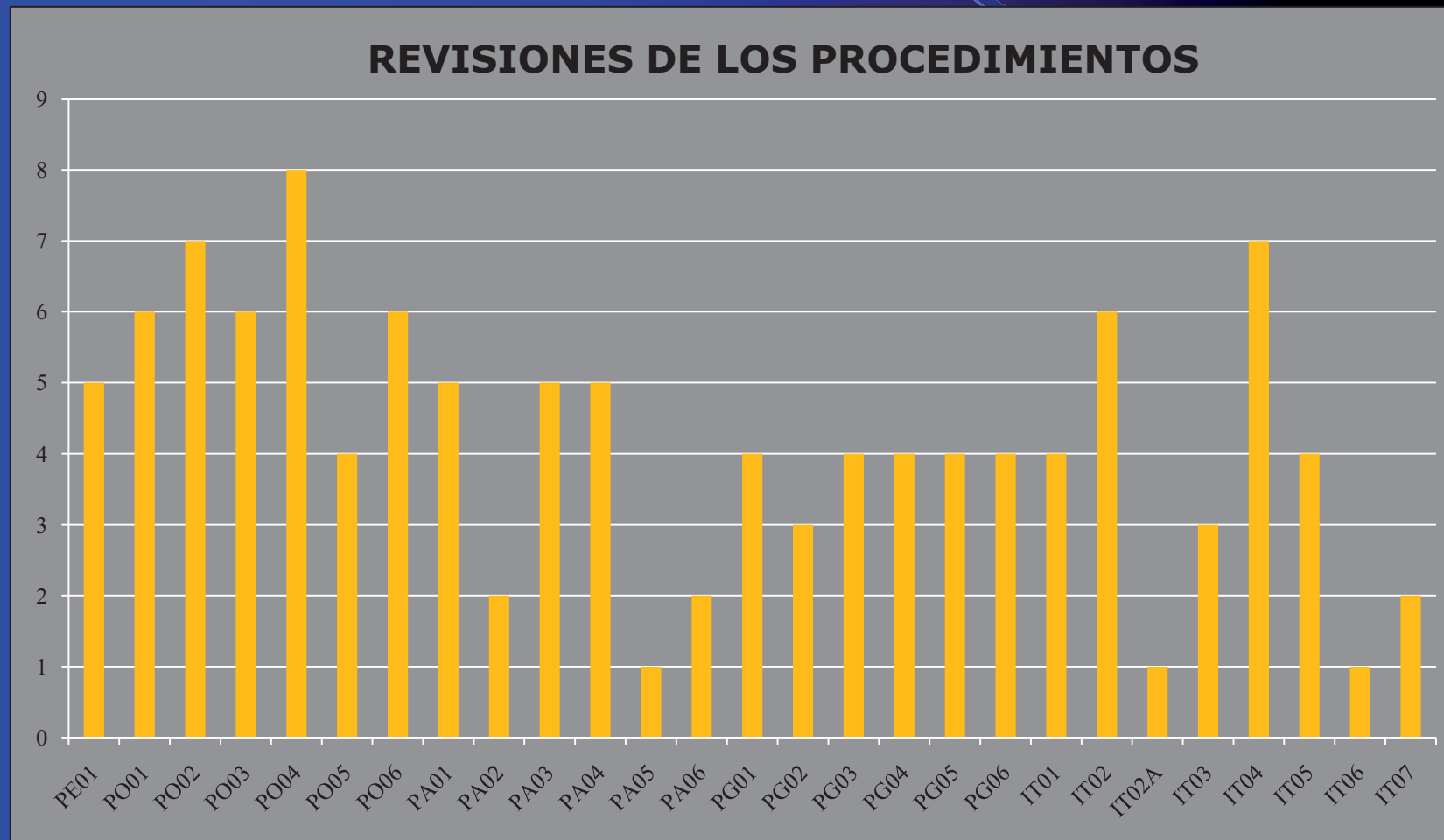
CURSO	ETAPAS MÁS SIGNIFICATIVAS	Nº ALUMNOS	PROYECTOS	
			PLANIFICADOS	DESARROLLADOS
2004/05	Certificación ISO 9001	487	3	3
2007/08	2º Premio Nacional a la Calidad en Centros "Marta Mata"	580	15	16
2009/10	Premio "Mejores Programas de Calidad 209/10"	655	19	23
2010/11	Candidatura Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público	710	26	31

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.1.- TRAYECTORIA EN CALIDAD



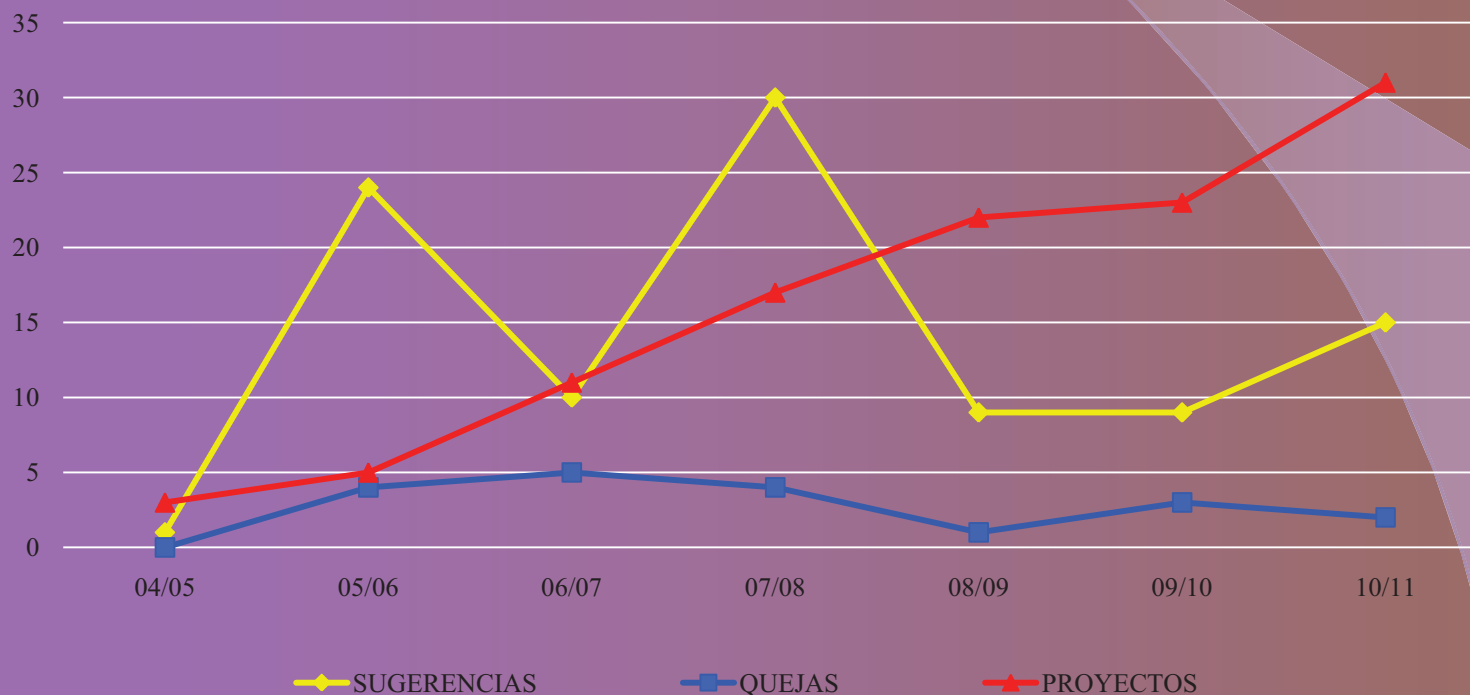
Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.1.- TRAYECTORIA EN CALIDAD

INDICADORES DE PARTICIPACIÓN



TOTALES:

98

19

112

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

“OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO I”

Génesis : En la Revisión del Sistema de Calidad, por la Dirección, se seleccionaron tres áreas de mejora:

- Área de Mejora 1. El Sistema de Información del Centro
- Área de Mejora 2. Reforzar los compromisos de Calidad a través de la actualización del Catálogo de Servicios.
- Área de Mejora 3. Gestión de la Información como valor añadido en el proceso de e/a.

Fases:

1. Diseño Inicial: Análisis del sistema de información del Centro y planificación del proyecto.
2. Captación de Participantes.
3. Aprobación en la CCP
4. Desarrollo.
5. Seguimiento mensual en el Equipo Directivo y CCP.
6. Valoración de resultados.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

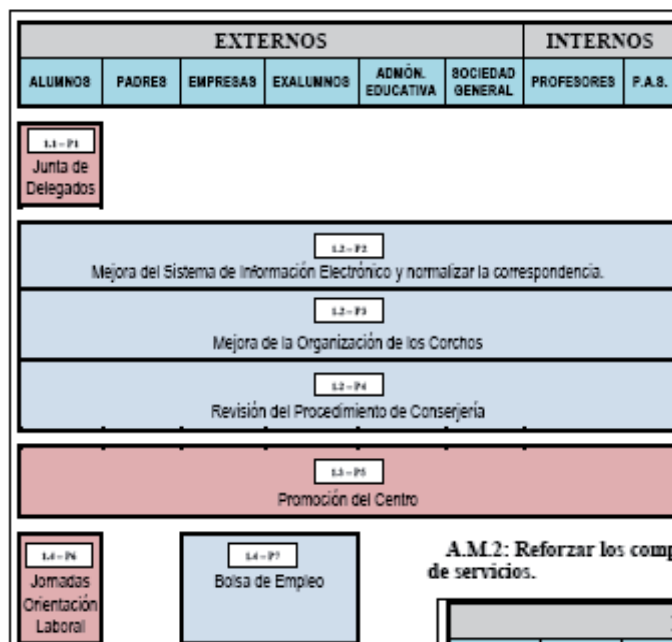
III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

"OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO II"

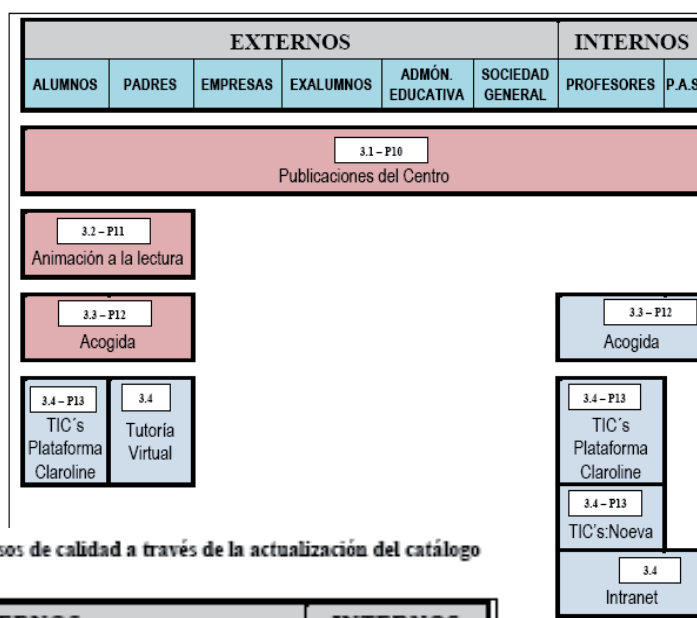
Procesos con alumnos:

- P1.- Junta de delegados.
- P5.- Promoción del centro.
- P6.- Jornadas de Orientación Laboral.
- P8.- Catálogo de servicios.
- P9.- En la Semana de la Calidad
- P10.- Publicaciones.
- P11.- Animación a la lectura. Premio al mejor lector
- P12.- Acogida.

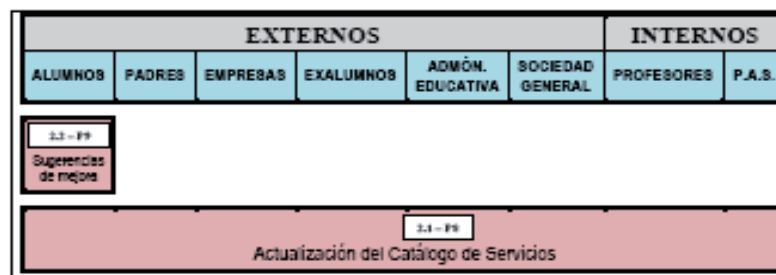
A.M1: El Sistema de Información del Centro.



A.M3: Gestión de la información como valor añadido en el proceso de e/a.



A.M2: Reforzar los compromisos de calidad a través de la actualización del catálogo de servicios.



Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

“OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO III”

 OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO FICHA DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES		PLAN MEJORA 2009/10																		
			MES:	OCTUBRE																
Nº	PROFESOR	HORAS DEDICADAS												Total Profesor						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13					
1	Abarquero Colona, Mª Angeles													2	2					
2	Alonso Bravo, Piedad													4	4					
3	Álvarez Rojo, Ana Rosa													5	5					
4	Andrés Bastardo, Carmen													4	4					
5	Azcona Gómez, Encarnación													10	10					
6	Bel Urgel, Virginia													2	2					
7	Bravo Revilla, Mª Jesús													5	5					
8	Bringas Luis, Milagros													2	2					
9	Campo Martín, Rosa Mª		4									6		5	15					
10	Castro Carranza, Ángel de	1												2	3					
11	Curiel Herrera, Leticia	1												2	3					
12	Delgado Traba, Mónica													2	2					
13	García Arnáiz, Purificación												1	4	5					
14	García López, Aránzazu	4											4	10	20					
15	García Sedano, Mª José													2	2					
16	García Valle, José Luis		6										1	10	3	21				
57	Velasco de Partearroyo, Esther												5		2	7				
58	Martínez Toribio, Carmela															BAJA				
TOTAL PROCEDIMIENTO		9	34	7									14	6	13	10	25,5	8	205	331,5

RESPONSABLE	PROCESO	ACTIV. PREVIS.	ACTIV. DESARR.	RESOL. DESVIAC.	FIRMA
Iglesias Villasol, Francisco	P1	Ninguna			
Pérez Lara, Emérito García Valle, José Luis	P2	Normal.correspond.	Modificar PO06 incluyendo proc. Básico de correspondencia.	OK	
Sebastián García, Begoña Palma Escudero, José A.		P3		Cambio Doc.	
Mingo López, Mª Dolores	P4		Ninguna		
Iglesias Villasol, Francisco	P5	Ninguna			
Pascual Sanz, Justino	P6	Planificación Jornadas Orientación Lab.	Confirmación de fecha Petición Salón Actos	OK	
Gutiérrez Gómez, Clara	P13	Formación para introducir programaciones en Noeva	las previstas	OK	
			Ges. apuntes Claroline		
Informe Equipo Directivo Fecha: 26/11/09		Decisiones acordadas: Las desviaciones se resuelven con lo previsto en la columna correspondiente.			
Fecha Informe a la C.C.P.:		01/12/09		La Coordinadora Fdo.: Clara Gutiérrez Gómez	

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

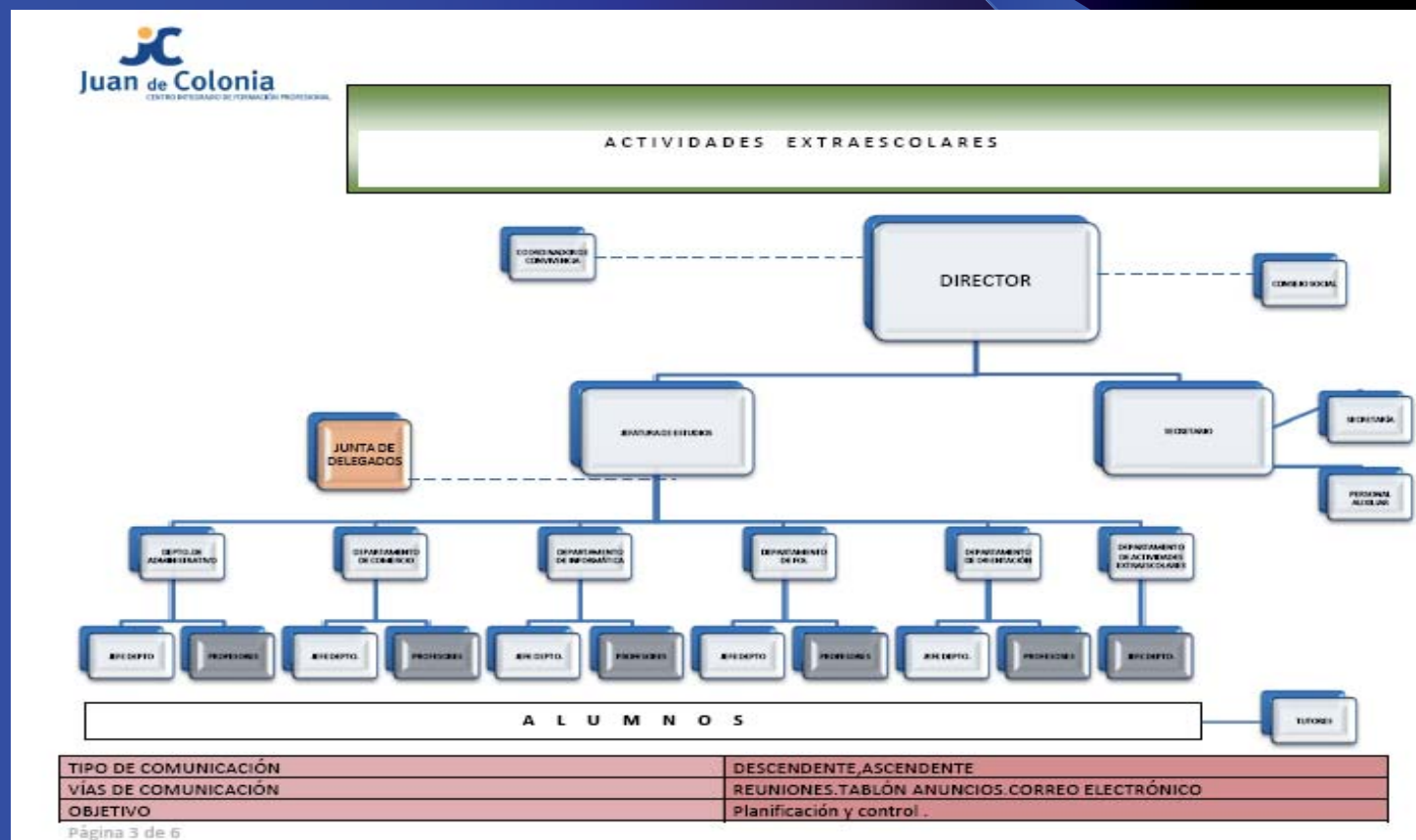
“OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO IV”

P1.- Participación de la junta de delegados.

Reuniones y Trabajo en grupos para formalizar las Redes de Relación.

Objetivos:

- Potenciar la figura del delegado de curso.
- Incluir en el organigrama funcional del centro a la Junta de Delegados.



Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



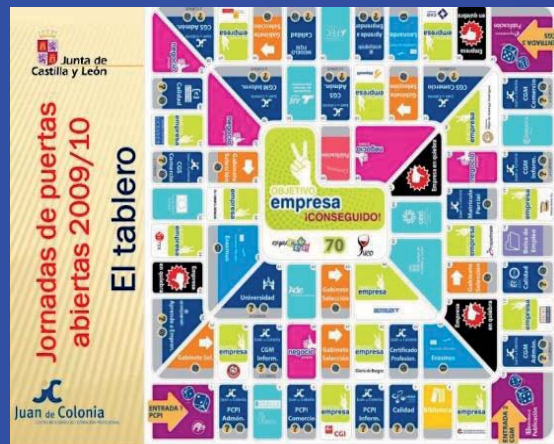
III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

"OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO V"

P5.- Promoción del centro. Los alumnos han participado en:

- En el desarrollo del juego educativo "OBJETIVOempresa" para las Jornadas de Puertas Abiertas.



Jornadas de puertas abiertas 2009/10

Las preguntas:

✗ PCPI de Administración	✗ PCPI de Informática
✗ CGM de Administración	✗ CGM de Informática
✗ GGS de Administración	✗ GGS de Informática
✗ PCPI de Comercio	✗ Universidad
✗ CGM de Comercio	✗ Aprender a emprender
✗ CGS de Comercio	✗ Calidad

Total: 120 cuestiones

Jornadas de puertas abiertas 2009/10

PREGUNTAS APRENDE A EMPRENDER

PREGUNTAS

1. Las personas con intención de montar un negocio valoran más el prestigio social, el éxito y la independencia. ¿Verdadero o Falso?
2. ¿Cómo se llaman las Sociedades que se pueden crear en pocos días a través de medios telemáticos? Sociedad Limitada, Nueva Empresa o Sociedad Telemarcanil.
3. Para crear una sociedad es necesario:
 - a. Escritura pública ante Notario.
 - b. Inscripción en el Registro Mercantil.
4. ¿Qué es una franquicia?
5. ¿Cómo se llama el departamento de la empresa que se encarga de buscar los recursos económicos en el menor tiempo y al mejor precio? de compras, financiero o de producciones.
6. ¿Dónde hay un vivero de Empresas en Burgos? En el barrio de Capiscol o en Cortes.
7. Los 4 P's del marketing son... precio (price), promoción (promotion) y distribución (place). ¿Cuál es el primero? "CEEI Burgos".
8. ¿Qué es el pesimismo?
9. ¿Qué es una incubadora de empresas?
10. Indica 2 características, que debe tener un emprendedor: creatividad, entusiasmo, pesimismo, perseverancia, suficiencia.
10. Para montar una empresa es necesario tener una idea, realizar un plan de viabilidad y tomar la decisión. ¿Verdadero o Falso?

RESPUESTAS

1. Verdadero.
2. Sociedad Limitada Nueva Empresa, Ley 7/2003.
3. Son necesarias las dos acciones.
4. Un acuerdo por el que una empresa permite el uso de su logotipo y forma de llevar el negocio a otra (empresa franquiciada) a cambio de una contraprestación económica.
5. Departamento financiero.
6. En el barrio de Capiscol "CEEI" creado por el Ayuntamiento de Burgos. Un Vivero de Empresas son instalaciones para desarrollar empresas nuevas.
7. Producto (Product).
8. Es una organización que fomenta la creación de pequeñas empresas y el apoyo a las mismas en sus comienzos. Una es el Centro Europeo de Empresas e Innovación de Burgos. "CEEI Burgos".
9. Dos de las siguientes: entusiasmo, creatividad, perseverancia.
10. Verdadero.

- En la elaboración de un proyecto de marketing de promoción del Centro.
- La publicación de artículos en medios de comunicación
- En la propuesta y desarrollo del Proyecto Solidario para "Save the Children" y la catástrofe de Haití.



Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

"OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO VI"

P6.- Jornadas de Orientación Laboral.

*Participando activamente en las ponencias
Desarrollo de la actividad de cierre.*



P8.- Catálogo de servicios. Participación de la Junta de Delegados: Revisión y Sugerencias.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad



III.- PRAGMÁTICA DEL CIFP JUAN DE COLONIA

III.2.- PLAN DE MEJORA 2009/10

“OPTIMIZAR EL USO DE LA INFORMACIÓN EN EL ÉXITO EDUCATIVO VII”

P9.- En la Semana de la Calidad haciendo sugerencias para la mejora del Sistema. Una alumna ha sido premiada con un Accesit del “Premio a la Mejor Sugerencia”.



P10.- Publicaciones. Se ha aumentado la participación de los alumnos en la redacción de artículos en las tres publicaciones del Centro y el número de anuncios en el anuario “Contamos...” se ha incrementado en más de un 50%. En palabras de los alumnos “la experiencia ha sido fantástica”.

<http://www.cefpburgos.es/>

P11.- Animación a la lectura. Premio al mejor lector del trimestre.

P12.- Acogida. Se ha mejorado el proceso de acogida de alumnos estableciendo, a través de la evaluación inicial, adaptaciones curriculares para alumnos con necesidades educativas.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE I

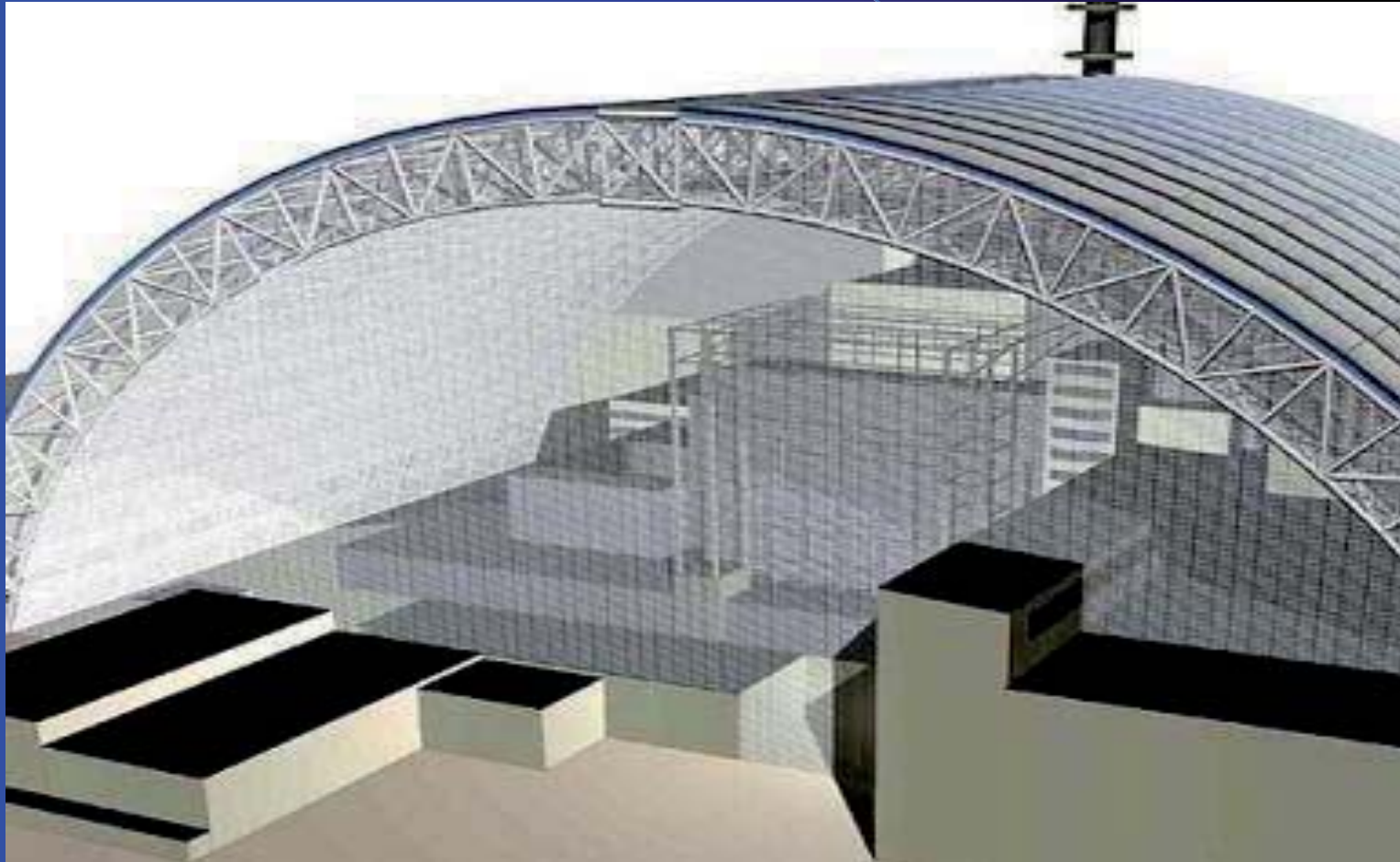
DEFINIR Y ASUMIR LA CULTURA CORPORATIVA

- Herramientas:
 - Proyecto Funcional. Para fijar objetivos, planificar y desarrollar las líneas estratégicas.
 - SGC. Desplegar las acciones de forma sistemática.
 - Planes de mejora. Fomentados por la Administración.
- Referentes:
 - Planes de Formación Profesional de Castilla y León.
 - ISO 14001 de Gestión Medioambiental, un paso hacia la EFQM.
 - Modelo EFQM. Marca el camino hacia la excelencia.
 - Modelos TQM. El desperdicio es inversamente proporcional a la eficacia de los sistemas.
- Decisiones Estratégicas:
 - Ejercicio del liderazgo.
 - Fomento de la implicación de los miembros de la comunidad educativa.
 - Profundizar en las responsabilidades sociales de los centros.
 - Fomentar la formación, la innovación y la mejora.
 - Mejorar en el ejercicio del Benchmarking.
 - Incrementar las relaciones con las empresas favoreciendo el desarrollo de entornos integrados con empresas y universidades.
 - Mejorar en el uso de las TIC.
 - Evaluar el potencial de proceso de los equipos. Tener en cuenta la poca disponibilidad de tiempo de los profesores por su dedicación a los nuevos ciclos.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE I

DEFINIR Y ASUMIR LA CULTURA CORPORATIVA



El Proyecto Funcional es una herramienta de organización estratégica, porque permite relacionar cultura corporativa con actividades.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE II

METODOLOGÍA

- Ejercicio del liderazgo:
 - Conocer metodología de aula, calidad, y los referentes normativos y estratégicos.
 - Tener visión de futuro y ser capaz de desarrollar cultura corporativa.
 - Capaz de transmitir ilusión, motivar, arrastrar a los compañeros y agradecer.
 - Organizado, coherente, consecuente y ejemplo de desempeño
 - Se compromete, estimula a los colaboradores, delega, orienta, conoce los grupos de interés del centro, gestiona el talento, etc.
- Gestión del talento:
 - Conocer al personal del centro.
 - Incentivar (cuidar a los jóvenes y nuevos).
 - Crear espacios de desarrollo personal, haciendo coincidir aspiraciones particulares con intereses del centro.
- Trabajar por proyectos:
 - Planificar con visión a largo plazo (tres años).
 - Sistematizar el trabajo de los equipos.
 - En calidad ir paso a paso.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE II

METODOLOGÍA




Los proyectos se consolidan y crecen con ambiente favorable, como el coral en la Gran Barrera de Australia.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE II

TABLA DE RELACIONES ENTRE ISO 9001 Y EFQM

CRITERIOS	FACILITADORES															RESULTADOS																		
	1 LIDERAZGO					2 PLANIFIC. Y ESTRATEGIA				3 PERSONAS					4 ALIANZAS Y RECURSOS					5 PROCESOS		6 CLIENTES		7 PERSONAS		8 SOCIEDAD		9 CLAVE						
Subcriterios	a	b	c	d	e	a	b	c	d	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	a	b	a	b	a	b	a	b		
ISO 9001	FINES, OBJ. VAL.	IMPLICACIÓN	ALIANZAS EXT.	RECONOCIMIENTO	• CAMBIOS ORGAN.	NECESIDADES C E	FORM. PERSONAS	REVISIÓN	COM. IMPLANTAN.	PLAN. GESTIÓN	MANTO CONOC.	PARTICIPACION	COMUNICACIÓN	RECONOCIMIENTO	GESTIÓN REL. EX.	GES. ECONOMICA	GES. INFRAESTR.	GES. TECNOLOGIA	GES. INF. Y CONOC	DISEÑO Y GEST.	INTROD. MEJORAS	DIS. PROD. NEC. CLI	GES. SIS SEVICIOS	GES. MEJ. REL. CLI	MEDIDAS PERCEP.	INDIC. RENDTO.	MEDIDAS PERCEP.	INDIC. RENDTO.	MEDIDAS PERCEP.	INDIC. RENDTO.	RESULTADOS CLAVE	INDICADORES CALVE		
5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	C	X	X	C	CD	X	X	X	X		C	C	X	C	X	X	X	X	CD	C	C	C		C										
5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE	C	X	X			X		X			CD	C	CD	C	X	X	X	X	CD	X	X	C	X	X										
5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD		X		C				X		C	C	C	X	C																				
5.4.- PLANIFICACIÓN	C	X	X		CD	X	CD	X	X	X	CD		X		C	X	X	X	CD	C	C	C	X	C	C	C	C	C	C	C	C	C		
6.- GESTIÓN DE RECURSOS		X		C						X	C	CD	CD	X	CD	X	X	X	C												C			
7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO																			X	X	X	X	X	X	X	X					C	C		
8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA																											X	X	X	X		X	X	X

Leyenda:
.- Aspectos desarrollados a través del Proyecto Funcional
 X.- Desarrollado en centros con ISO 9001.
 C.- Desarrollado en el CIFP Juan de Colonia.
 D.- Debería estar desarrollado en centros con 9001.

Retrospectiva y prospectiva de la gestión de calidad

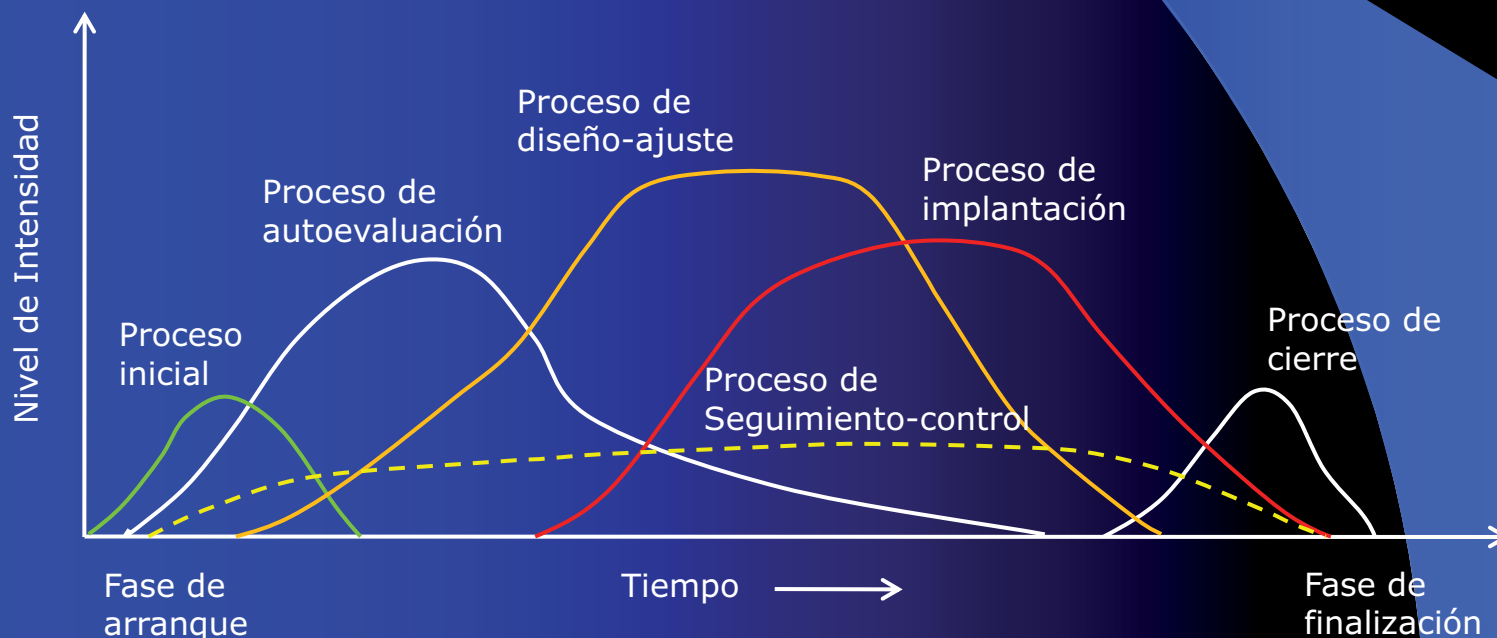
IV.- UNA PROSPECTIVA INEVITABLE II

CONCRECIÓN DE LA PROPUESTA PARA IMPLANTAR EFQM

1. Desarrollar el Proyecto Funcional con perspectiva EFQM.
2. Cada curso consolidar equipos y trabajar, al menos, un Facilitador EFQM y sus Resultados a través de un Plan de Mejora. (con posibilidad de presentarlo en Conv. Exp. de Calidad).
3. Al curso siguiente normalizar los resultados que interesen y acometer la revisión de un nuevo facilitador.

SUPERPOSICIÓN DE PROCESOS DEL PLAN DE MEJORA DEL PRIMER CURSO

Proverbio chino:
Cuando sopla viento de cambio, algunos construyen muros, otros construyen molinos.





Junta de
Castilla y León
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN



Unión Europea
Fondo Social Europeo



Buenas Prácticas Curso 2010/11

SOBRE LA CULTURA CORPORATIVA:

Cuando Juan de Colonia trabajaba en la Catedral de Burgos, se dirigió a un grupo de canteros, que hacían menos de 5 piedras a la hora, y les preguntó: ¿Qué hacéis? Le contestaron que picaban piedras.

Luego encontró a uno que hacía más de 10 piedras a la hora y le preguntó: ¿Qué haces? Este contestó: "una catedral".

Somos lo que hacemos día a día de modo que la excelencia no es un acto sino un hábito. Aristóteles.

