

# Experiencia del IES Antonio Machado (Alcalá de Henares) en los Proyectos de Formación en Calidad

Yolanda Sánchez Baro



**Yolanda Sánchez Baro**  
Directora del IES Antonio Machado  
(Alcalá de Henares)

El Instituto Antonio Machado inicio su andadura en temas de excelencia durante el curso 2002-2003. Todos los Jefes de Departamento y miembros del Equipo Directivo realizaron cursos de formación sobre el Modelo de Calidad EFQM (European Foundation for Quality Management) que prosiguieron en el curso siguiente. Desde ese momento, buena parte del profesorado se ha

Hemos desarrollado un método que nos facilita una manera de trabajar dilatada en el tiempo, pero regida por plazos, metas y objetivos concretos ■

sumado a la mejora de las prestaciones de nuestros servicios mediante la implantación del modelo.

Gracias a la formación recibida, se fijaron una serie de *objetivos* que fueron asumidos por toda la Comunidad Escolar como vitales y en cuyo logro estamos trabajando como, corregir la imagen que del centro se tenía en el entorno; captar alumnos para las distintas enseñanzas; mejorar la satisfacción de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa. Para abordar las áreas de mejora se han ido identificando y redefiniendo los procesos que se realizan en el centro con la consiguiente elaboración del mapa de procesos, se

ha publicado la Carta de Servicios y los organigramas del centro, se programan planes anuales de mantenimiento y renovación de las instalaciones y recursos del IES, se han diseñado planes de acogida para alumnos, padres y profesorado nuevo que llega al centro, se han planificando jornadas de puertas abiertas para difundir nuestras enseñanzas y nuestro proyecto de centro... De esta forma, hemos conseguido que lo iniciado en aquellos cursos de formación no respondiera a una campaña aislada o a un impulso momentáneo, sino que hemos desarrollado un *método* que nos facilita una manera de trabajar dilatada en el tiempo, pero regida por plazos,





metas y objetivos concretos. Animados por este éxito, el Equipo Directivo decidió comenzar la implantación del modelo EFQM.

En un centro educativo es relativamente fácil dejarse llevar por la vorágine del día a día, tendiendo, cada colectivo, a ocuparnos solamente de aquellos aspectos con los que se está relacionado o que nos afectan directamente. Por el contrario, el Modelo EFQM implica un sistema de trabajo en equipo, un marco de entendimiento y de comunicación, un esquema que permite tener una visión global de los problemas y de la forma de resolverlos. En definitiva, constituye una herramienta que, partiendo del trabajo en equipo, involucra a la totalidad de la comunidad educativa y nos permite trabajar a gusto hacia unos objetivos fijados y asumidos por todos en pos de la mejora continua.

### La planificación de la mejora

Como líder del proceso emprendido, se formó un **equipo de calidad** cuya gestión y logros se rige por los intereses de los distintos sectores implicados. Como instrumento para desarro-

llar su labor, el equipo ha elaborado distintos trabajos y documentos que están siendo muy útiles para mejorar la gestión de nuestro centro y que han tenido como efecto directo la mejora de la calidad del servicio que prestamos a la comunidad educativa.

Durante el curso 2009-2010 seguimos trabajando en el desarrollo de las *redes de comunicación* de nuestro centro, potenciando el correo electrónico, diseñando la página web para convertirla en herramienta de comunicación interna y externa, difundiendo los flujogramas de los procesos que se han descrito estos años... Como resultado, y gracias a la mejora continua del quehacer de cada día, estamos consiguiendo un impacto directo en la satisfacción de todos los sectores implicados.

**E**l Modelo EFQM implica un sistema de trabajo en equipo, un marco de entendimiento y de comunicación, un esquema que permite tener una visión global de los problemas y de la forma de resolverlos ■

*Fases de aplicación del Modelo EFQM en el IES Antonio Machado:*

- *Primera fase:* Curso de formación para Equipo Directivo y Jefes de Departamentos y a continuación, análisis del funcionamiento de los distintos servicios prestados obteniendo la Autoevaluación del Centro.
- *Segunda fase:* un grupo de profesores constituyeron el denominado *Grupo de Calidad*, al frente del cual existe una coordinadora. Este grupo elabora cuestionarios de satisfacción, realiza una memoria anual y propone al Equipo Directivo áreas de mejora.
- *Tercera fase:* se impartió un curso de formación al resto del profesorado y personal no docente que lo solicitó. A continuación, se procedió al diseño y elaboración del Mapa de procesos.
- *Cuarta fase:* constitución de los *Grupos de Mejora*. Cada uno de ellos, funciona independientemente y con autonomía. Los grupos de mejora están encargados de corregir el rumbo que va tomando cada uno de los procesos.

En la actualidad, nuestro centro continúa con el proyecto de implantación del Modelo de calidad EFQM, ya que el Modelo nos lleva a realizar consideraciones sobre cómo planificar, priorizar, desarrollar e implantar mejoras de forma continua.