

El trabajo en equipo como base para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos

C.R.A. El Burgo Ranero
León

1.- Antecedentes de la experiencia de calidad

1.1. Justificación

La propuesta de este Plan de Mejora parte de la iniciativa del Claustro de Profesores de nuestro Centro, C.R.A. EL BURGO RANERO y de toda nuestra Comunidad Educativa. Surge con el ánimo de poder contribuir a mejorar la calidad educativa y cultural de una zona rural con una situación desfavorecida —escasos recursos culturales, económicos, sociales...—, en definitiva que nuestro centro sea el impulsor, elemento de dinamismo que permita convertirse en un foro de reunión que aúne voluntades de todo tipo —alumnos, profesores, Ayuntamientos, Juntas Vecinales, Instituciones...

Luchamos por el reconocimiento del derecho de las zonas rurales a una educación de calidad, compatible con las características de su hábitat y de sus modos de vida y, a un tiempo, el refuerzo de la importancia del servicio educativo como elemento de ordenación del territorio en un momento en que el riesgo de despoblamiento total constituye un hecho cierto.

1.2. Diagnóstico de la situación inicial: autoevaluación

Instrumentos utilizados

El instrumento utilizado para realizar la autoevaluación han sido

los 9 criterios del Modelo Europeo de Excelencia (E.F.Q.M.), siguiendo EL FORMULARIO y que nos sirvió para elaborar la **MEMORIA DESCRIPTIVA**. Se elaboró un exhaustivo informe en el que se detallaron los puntos fuertes y las **áreas de mejora detectadas**.

Objetivos de la autoevaluación

Conocer cuál es la situación respecto a los nueve criterios que componen el Modelo Europeo de Excelencia EFQM. A partir de esa comparación se detectaron los puntos fuertes de nuestro Centro y las necesidades, es decir, aquellas áreas que dieron origen al Plan de Mejora en el que hemos venido trabajando a lo largo del curso 2002/2003 que aquí describimos.

Responsables



En esta labor de autoevaluación hemos participado:

La totalidad del profesorado (22 maestros y maestras), alumnos de 3º ciclo de E. Primaria (30 alumnos), Orientados y supervisados por el Área de Inspección Técnica

y el Área de Programas, y también participaron las madres y padres en un **87,25%**.

2.- Planteamiento y desarrollo de la experiencia de calidad

2.1. Áreas de mejora abordadas

Del proceso de autoevaluación llevado a cabo se detectaron 46 áreas de mejora. Para la selección de las mismas tuvimos en cuenta tres criterios: **URGENCIA**, **TRASCENDENCIA** y **VIABILIDAD**. **Relación de las áreas sobre las que se han trabajado en el Plan**

1. Asumir el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del centro.

2. Aumentar el grado de implicación en el trabajo de equipo como base para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad de los Procesos.

3. Diseñar y experimentar actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente y la contribución del Centro a la sociedad.

2.2. Objetivos de mejora Objetivo prioritario

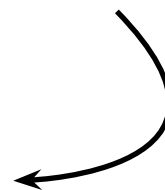
Implantación y aplicación de un modelo de gestión de los procesos clave del Centro como herramienta para una educación de calidad.

OBJETIVOS BÁSICOS que

EL TRABAJO EN EQUIPO COMO BASE DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS



PLAN ANUAL DE MEJORA CURSO 2002-2003



han de presidir nuestras actuaciones:

1. Animar a las personas de la organización a trabajar en equipo asumiendo responsabilidades.
2. Utilizar el trabajo de equipo como base para el desarrollo del personal en el centro educativo.
3. Utilizar metodologías organizativas para mejorar la forma de trabajar.
4. Planificar de forma sistemática y consensuada.
5. Elaboración de fichas de seguimiento y evaluación de los distintos objetivos y procesos.
6. Mejorar el funcionamiento de los servicios complementarios, Comedor y Transporte Escolar.
7. Integrar contenidos de reciclado de materiales y reducción de residuos, en la programación.
8. Fomentar hábitos de cuidado y limpieza de las zonas externas del centro y su entorno.
9. Participación en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
10. Aprecio, disfrute y respeto al patrimonio natural y artístico del entorno cercano.

2.3. Recursos y asesoramiento recibido

Recursos humanos

Hemos contado con la ilusión y el esfuerzo de la totalidad del Claustro de Profesores del Centro,

que por tercer año consecutivo, trabajamos en la mejora de la calidad educativa de nuestro Centro utilizando como instrumento de mejora **este Plan.**

Creemos que este tipo de experiencias constituyen el caldo de cultivo para conseguir una mejora en la calidad de la enseñanza y la satisfacción en el trabajo que venimos realizando desde hace algunos cursos nos pedía adentrarnos en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad que nos lleve a un proceso de mejora continua.

Recursos materiales

Para llevar a cabo las actuaciones previstas hemos puesto a disposición de los participantes en el Plan materiales del tipo:

- Publicaciones y revistas.
- Contenedores para el reciclado.
- Árboles y semillas.
- Página Web sobre el desarrollo del Plan de Mejora.

Especial importancia le hemos prestado a la elaboración de nuestra página Web sobre el desarrollo del Plan de Mejora. En ella tratamos de informar a nuestros visitantes del trabajo llevado en la implantación del Modelo EFQM y de las ventajas que nos ha aportado el Modelo.

www.efqmraelburgo.com

Colaboraciones y apoyos externos.

Se ha establecido una estrecha colaboración con la Consejería de Educación a través del Servicio de Inspección Educativa. Hay que

destacar la gran disponibilidad y ayuda de los formadores en el Modelo Europeo de Excelencia, así como del Área de Programas Educativos, el Centro de Formación e Innovación Educativa de León, el Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.

3.- Un plan de mejora para todos

En el desarrollo de este Plan hemos colaborado todos los sectores de nuestra Comunidad Educativa: **Equipo directivo**

El Equipo Directivo lidera la puesta en marcha de todas cuantas iniciativas surgen en el Centro para el desarrollo de los fines y objetivos, conforme a la filosofía desarrollada en los tres pilares básicos de lo que nosotros entendemos por Calidad —misión, visión y valores— y que se reflejan en nuestro Proyecto Educativo de Centro. Así pues, la implicación del equipo directivo es total y todas las propuestas e iniciativas que surgen son asumidas por el equipo directivo que lidera, participa y motiva al personal del Centro para su participación en las mismas.

Esta valoración positiva la fundamentamos en: -Los resultados de las encuestas recibidas. -Las escasas quejas que recibimos respecto a nuestro liderazgo. -La colaboración recibida por parte del

personal del Centro cuando se le solicita. -La participación del 100 % del profesorado en todos los proyectos, planes de mejora y cursos que hemos realizado. -La satisfacción del alumnado por las actividades programadas para ellos.

Profesores

La totalidad del profesorado hemos trabajado duro para afrontar este Plan de Mejora que ha supuesto un gran reto. La participación del 100 % del profesorado en los tres Planes de Mejora llevados a cabo en nuestro Centro así como en las dos autoevaluaciones realizadas indican el grado de implicación del profesorado del Centro en el sistema de mejora continua.

Alumnos

Siguen siendo los protagonistas de todas cuantas actuaciones hemos incluido en el desarrollo del Plan. Como evidencia destacamos la participación del **100%** del alumnado en las actividades planteadas dentro del horario lectivo.

Padres y madres

Su implicación va creciendo poco a poco. Es destacable la gran asistencia a las sesiones informativas y charlas divulgativas sobre temas de Calidad en la enseñanza que hemos impartido así como en los actos a los que les convocamos. También es muy importante su aportación en la autoevaluación del Centro.

El curso pasado participaron en la cumplimentación de los cuestionarios de autoevaluación el **87,25%** de las familias. Este año han sido el **93%** de los padres los que nos han devuelto los cuestionarios. Ellos han colaborado en todas las actividades en las que se ha solicitado su ayuda:

- Convivencias, Excursiones, Taller de radio, Talleres de

manualidades, Participación en programas de radio...

4.- Resultados

4.1. Impacto en el centro en el alumnado y en el entorno

El desarrollo de este Plan de Mejora ha contribuido a la consolidación de la mejora en nuestro centro educativo:

- El sistema de gestión de la Calidad mediante el trabajo de los procesos nos ha servido para consolidar el trabajo



iniciado el curso pasado en el Modelo Europeo de excelencia. Además la planificación sistemática de todos los procesos trabajados ha sentado la base para que el próximo curso se incorporen nuevos procesos al Sistema y la atención especial de los aspectos no alcanzados en los procesos trabajados este curso.

- Posibilidad de generalizar la mejora en áreas procesos o ámbitos similares.
- Nuestras líneas de actuación para el próximo curso serán:
 - Consolidar los procesos clave que hemos trabajado este curso.
 - No incluir aquellos procesos en los que se han alcanzado resultados satisfactorios.

- Incorporar nuevos procesos en los que se detectan áreas de mejora que puedan salir de la MEMORIA DESCRIPTIVA.

- Posibilidad de consolidar y generalizar el método de mejora continua.

- El pasado curso fue el año de la formación y la primera autoevaluación, este curso ha sido el de la Implantación del Modelo europeo de Excelencia. El próximo curso será el de la Normalización y Consolidación del Modelo como sistema de trabajo habitual del C.R.A. El Burgo Ranero.

- En cuanto al ALUMNADO, han sido los protagonistas de todas cuantas actuaciones hemos incluido en el desarrollo del Plan. También han colaborado en la autoevaluación del Centro y en la aportación de quejas y sugerencias. Como evidencia destacamos la participación del 100 % del alumnado en las actividades planteadas dentro del horario lectivo. Por lo que se refiere a las actuaciones llevadas a cabo en horario extraescolar fue del 82 %, lo que supone un alto porcentaje sobre todo si tenemos en cuenta que estas actividades las hemos llevado a cabo en horario extraescolar.

4.2. Resultados constatados

Para la detección del grado de satisfacción de los distintos estamentos del Centro reflejamos aquí los resultados obtenidos en los cuestionarios cumplimentados por los usuarios de nuestro servicio educativo: madres, padres, alumno y el personal del Centro.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS CUESTIONARIOS DEL MODELO E.F.Q.M. ENVIADOS A LOS PADRES

A continuación señalamos los porcentajes de respuestas positivas obtenidas en los ítems más significativos enviados a las familias.

Tenemos confianza en el Centro.	94,59%
Estamos satisfechos de que nuestros hijos estudien en el Centro.	97,30%
Estamos satisfechos con la forma en la que actúan los tutores.	94,44%
Estamos satisfechos con el rendimiento académico logrado por nuestros hijos.	81,08%
Estamos satisfechos con el sistema de convivencia y disciplina que se sigue en el Centro.	98,65%
Estamos satisfechos con las actividades extraescolares.	80,56%
Estamos satisfechos de los programas educativos del Centro.	98,63%
Recibimos un trato correcto.	98,63%
Estamos de acuerdo con la manera de organizar el Comedor Escolar.	83,72%
Estamos de acuerdo con la manera de organizar el Transporte Escolar.	81,23%
Si tuviéramos que volver a elegir centro, elegiríamos éste.	95,71%
Las enseñanzas recibidas por nuestros hijos responden a lo que esperábamos del Centro.	94,59%
El servicio educativo que presta el Centro es de Calidad.	93,15%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOSRESULTADOS OBTENIDOS DE LOS CUESTIONARIOS DEL MODELO E.F.Q.M.
CUMPLIMENTADOS POR LOS ALUMNOS

A continuación señalamos los porcentajes de respuestas positivas obtenidas en los ítems más significativos enviados a los alumnos.

Estoy contento de pertenecer al Centro.	96,43%
Estoy satisfecho con las actividades extraescolares.	95,63%
Estoy contento con el funcionamiento de los programas del Centro (radio, informática, biblioteca...).	100%
Recibo un trato correcto.	85,71%
Lo que he aprendido me será útil en el futuro.	92,86%
Estoy de acuerdo con el funcionamiento del Comedor Escolar.	84,62%
Estoy de acuerdo con el funcionamiento del Transporte Escolar.	96,30%
Estoy de acuerdo con el funcionamiento de las actividades extraescolares.	100%
Si pudiera elegir centro, elegiría éste.	92,86%
Estoy contento con la forma en que me enseñan.	92,86%
La convivencia es buena en el Centro.	96,43%
Hay una comunicación fácil entre el profesorado y los alumnos.	92,86%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS
 RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS CUESTIONARIOS DEL MODELO E.F.Q.M.
 CUMPLIMENTADOS POR EL PERSONAL DEL CENTRO

A continuación señalamos los porcentajes de respuestas positivas obtenidas en los ítems más significativos enviados al personal del Centro.

El equipo directivo se implica activamente en actividades de mejora.	95%
El equipo directivo establece canales adecuados de información para transmitir los fines, objetivos y valores del Centro.	100%
Se establecen indicadores para actualizar y revisar la planificación y la estrategia.	84,27%
Se asume el trabajo en equipo como base para el desarrollo del personal en el centro educativo.	85%
Existe una adecuada comunicación entre las personas, equipos y departamentos del centro educativo.	90%
Se fomenta un ambiente de confianza y de solidaridad mutua.	75%
Se genera un clima de innovación y creatividad mediante el uso de los recursos.	95%
Los colaboradores clave están identificados.	100%
El equipo directivo es accesible y escucha al personal.	85%
Se evalúa el nivel de sensibilización de todos los sectores de la Comunidad educativa con respecto a la planificación y a la estrategia.	88,24%
Se estimula al personal para tomar decisiones.	80%
Se gestionan adecuadamente la entrada y la salida de la información, en función de la estrategia y la planificación del Centro educativo.	94,74%
Se proporciona asesoramiento y atención a los usuarios sobre los servicios prestados.	90%
Deseo de los padres y alumnos de continuar en el Centro.	100%

5.- Valoración y conclusiones

Se ha conseguido una **progre-** como demuestra el siguiente grá- centajes de calificaciones positivas
siva mejora de los resultados fico en el que se reflejan los por- (P.A.) en las distintas áreas.
académicos de los alumnos

	C. Medio	E. Artística	E. Física	Lenguaje	Inglés	Matemáticas	Religión
1ª evaluación	95%	97%	98%	92%	90%	92%	100%
2ª evaluación	97%	99%	100%	93%	87%	95%	100%
Final	98%	100%	100%	95%	91%	96%	100%

Formación y aprendizaje realizado y percibido por el equipo de mejora

Nos hemos informado y formado en el trabajo por procesos mediante la asistencia a cursos, seminarios y Jornadas sobre Calidad. En este aspecto destacamos la presencia

del Director del Centro y coordinador del Plan de Mejora en el Congreso de Excelencia y Calidad de Salamanca.

El trabajo por procesos nos ha permitido:

- Estimular al personal docente a participar de forma activa en

la planificación y estrategia. Evidencia clara es el hecho de haber conseguido el 100% de participación.

- Una reflexión teórico-práctica y una valoración de la complejidad organizativa y de desarrollo de un Centro.

- Reuniones de los responsables de cada proceso para la planificación, revisión y evaluación de los mismos. Para garantizar que la planificación y la estrategia en el Sistema de Gestión de Procesos llegue a todo el personal del Centro cada equipo de ciclo informa en las reuniones de Claustro de Profesores de los acuerdos adoptados y se sigue esta planificación por todo el personal del Centro.
- Oportunidad de debate interno de todos los aspectos del Centro.
- La satisfacción de poder trabajar en un Plan de Mejora que creemos nos ha ayudado y nos tiene que ayudar a mejorar nuestro Centro e instalarnos en un proceso de MEJORA CONTINUA.
- La satisfacción de haber trabajado en un Plan en el que hemos colaborado el 100 % del personal del Centro y contar con las aportaciones de todos los sectores de la Comunidad Escolar.

Posibilidad de consolidar y generalizar el método de mejora continua

El pasado curso fue el año de la formación y la 1ª autoevaluación, este curso ha sido el de la Implantación del Modelo Europeo de Excelencia basándonos en el trabajo por procesos que hemos detallado en esta memoria. El próximo curso será el de la Normalización y Consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad de los Procesos como sistema habitual de trabajo del C.R.A. El Burgo Ranero.

- No cabe duda que el hecho de haber implantado un sistema de Gestión de la Calidad a través del trabajo en procesos nos ha llevado

a consultar documentación, leer publicaciones relacionadas con este tema, visitar centros que llevan implantando el Modelo... Todo ello ha supuesto un aprendizaje que satisface nuestras expectativas de formación en un sistema de trabajo que creemos nos lleva a mejorar nuestro C.R.A.

6.- Celebración de una jornada de calidad en el ámbito educativo

Como colofón al trabajo llevado a cabo en este Plan de Mejora fue la realización de una Jornada de



Calidad en el ámbito educativo que se llevó a cabo en nuestro Centro el pasado 12 de junio.

Esta Jornada venía a poner el colofón, no el punto y final, sino un punto y seguido a una serie de iniciativas y actuaciones que la Comunidad Escolar del C.R.A. El Burgo Ranero hemos venido desarrollando dentro del trabajo realizado en nuestro Plan de Mejora sobre la GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS.

Este Plan de Mejora se recogía en el mural del salón de actos, en el que se celebró la Jornada, y en el que se detallaba el desarrollo de

los 10 procesos que hemos trabajado este curso.

La Jornada fue inaugurada por los miembros de la Comisión Provincial de Calidad y Mejora, que explicaron a los asistentes las funciones de la Comisión, su composición y las líneas directrices que a nivel provincial se realizan para desarrollar una cultura de Calidad en los centros de nuestra provincia.

A continuación tomó la palabra una representante del Ministerio de Educación Cultura y Deporte y miembro del equipo que ha realizado la adaptación del Modelo EFQM al ámbito educativo, para exponer el desarrollo de la Gestión de Calidad que se está llevando a cabo a nivel nacional.

En la segunda parte se centró en la importancia de los procesos que consiguen transformar los recursos en resultados y alabó el excelente trabajo que el C.R.A. El Burgo Ranero había realizado en el desarrollo de los procesos clave.

La siguiente ponencia corrió a cargo de la coordinadora del Programa Institucional de Calidad de la Universidad de León, quien explicó a los asistentes la participación de la Universidad de León en los proyectos de evaluación institucional y de los dos Planes de Calidad.

En la clausura de la Jornada intervinieron el Inspector Jefe de la zona Bierzo, el Inspector del centro y el director del C.R.A., quien manifestó la intención del Centro de seguir celebrando esta Jornada en posteriores ediciones y que el Centro se convierta en referente para el trabajo de la cultura de Calidad en el ámbito educativo.