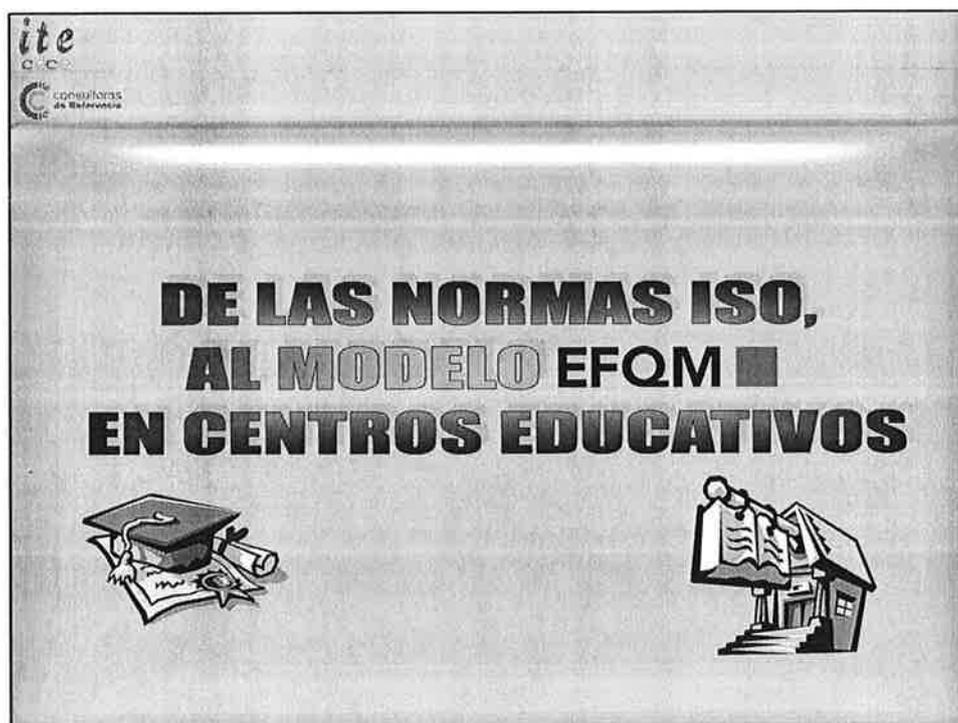


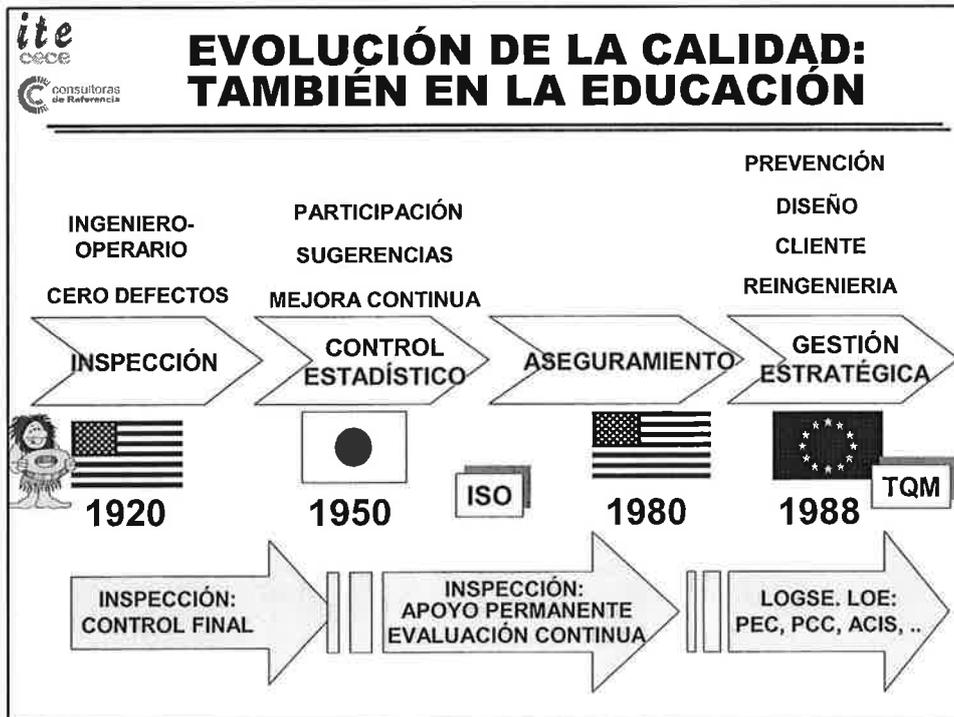
JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



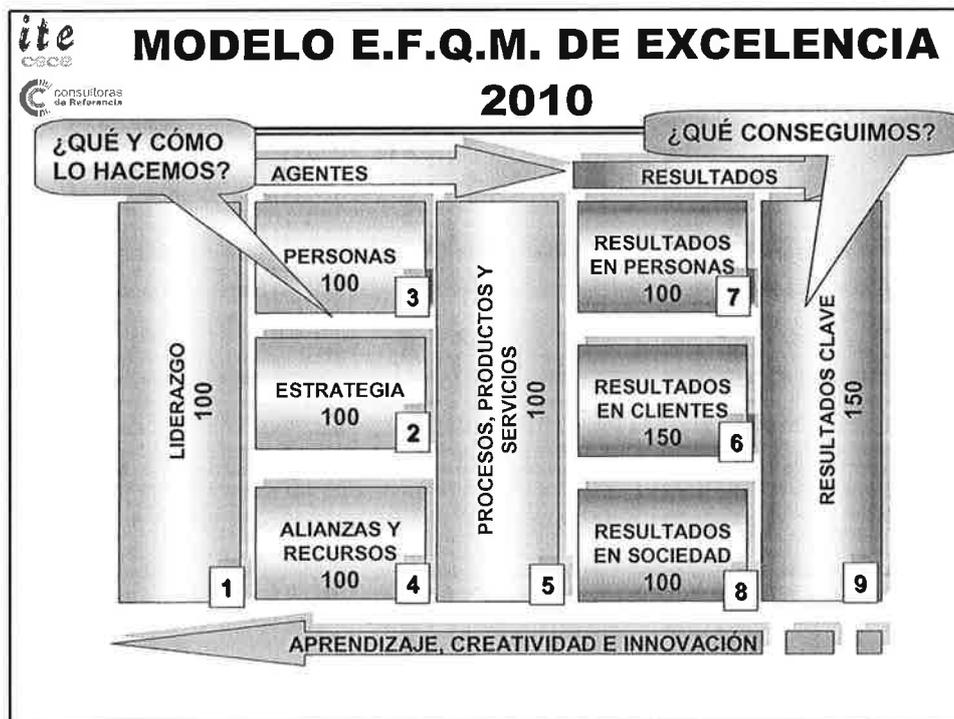
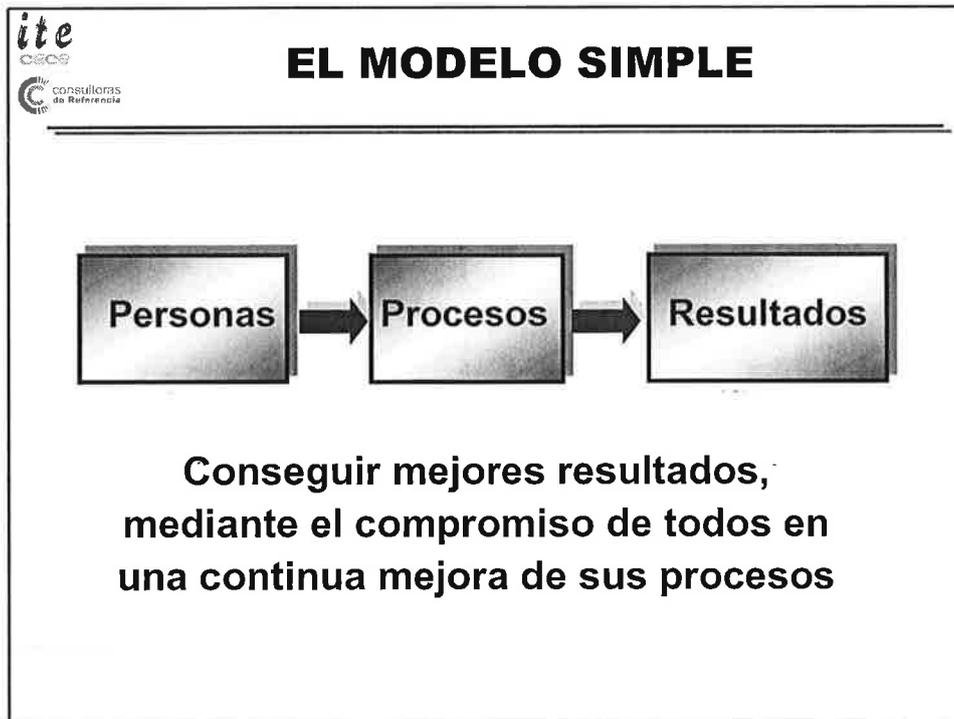
JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras de Referencia

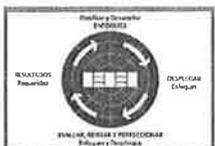
¿CUÁL ES LA ESTRUCTURA DEL MODELO EFQM 2010?

LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA:
Cimientos del Modelo y lenguaje común en la gestión del Centro



EL ESQUEMA LÓGICO REDER:

- Herramienta de Gestión.
- Herramienta dinámica de Evaluación.
- Columna vertebral del sistema de gestión propuesto por la EFQM.



LA GUÍA DEL MODELO: Marco conceptual que ayuda a llevar a la práctica los Conceptos Fundamentales y el esquema lógico REDER.



ite
cece
consultoras de Referencia

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA



Lograr Resultados Equilibrados

Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

Añadir valor para los clientes

Liderar con visión inspiración e integridad

Gestionar por procesos

Alcanzar el éxito mediante las Personas

Favorecer la creatividad y la innovación

Desarrollar alianzas

“LAS ORGANIZACIONES EXCELENTES, LOGRAN Y MANTIENEN NIVELES SUPERIORES DE RENDIMIENTO QUE SATISFACEN O EXCEDEN LAS EXPECTATIVAS DE TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS” ©EFQM

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

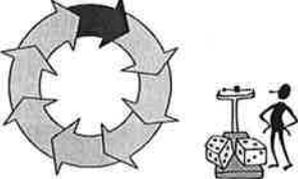
ite
cece
consultoras
de Referencia

LOGRAR RESULTADOS EQUILIBRADOS

“LA EXCELENCIA CONSISTE EN ALCANZAR RESULTADOS EQUILIBRADOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES A CORTO Y LARGO PLAZO DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS, SUPERÁNDOLOS CUANDO ES POSIBLE” ©EFQM

- TITULARIDAD
- EMPLEADOS PROPIOS Y SUBCONTRATADOS
- CLIENTES
- COLABORADORES Y PROVEEDORES
- ALIADOS
- SOCIEDAD EN GENERAL

Lograr Resultados Equilibrados



ite
cece
consultoras
de Referencia

ANADIR VALOR PARA LOS CLIENTES

“LA EXCELENCIA CONSISTE EN INNOVAR Y CREAR VALOR SOSTENIDO PARA EL CLIENTE COMPRENDIENDO SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS Y ANTICIPÁNDOSE A ELLA” ©EFQM

- CONOCER A LOS DISTINTOS GRUPOS DE CLIENTES
- RESPUESTA Y ANTICIPACIÓN A SUS NECESIDADES
- COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
- INNOVACIÓN Y CREACIÓN DE VALOR
- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
- RESPUESTA RÁPIDA Y EFICAZ.
- TRABAJO CONJUNTO CON CLIENTES

Lograr Resultados Equilibrados

Añadir Valor para los Clientes



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras
de Referencia

LIDERAR CON VISIÓN, INSPIRACIÓN E INTEGRIDAD

“EXCELENCIA ES EJERCER UN LIDERAZGO CON CAPACIDAD DE VISIÓN ACTUANDO COMO MODELO DE REFERENCIA EN CUANTO A VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.” © EFQM

- DAR FORMA AL FUTURO Y LO HACEN REALIDAD
- DIRECCIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA
- CONOCER FACTORES CLAVE
- CAPACIDAD DE TOMA DE DECISIONES
- FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN
- FUENTE DE INSPIRACIÓN PARA EL RESTO
- IMPULSAN LA INNOVACIÓN
- EJEMPLO Y REPUTACIÓN



ite
cece
consultoras
de Referencia

GESTIONAR POR PROCESOS

“ EXCELENCIA ES GESTIONAR LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE UN CONJUNTO DE PROCESOS ALINEADOS Y ESTRUCTURADOS CON LA ESTRATEGIA PARA OBTENER RESULTADOS EQUILIBRADOS Y SOSTENIDOS” © EFQM

- AÑADIR VALOR A GRUPOS DE INTERÉS
- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y DE RESULTADOS
- INFORMACIÓN FIABLE BASADA EN DATOS
- GENERAR INNOVACIÓN
- IMPLICACIÓN DEL PERSONAL
- GESTIÓN DE RIESGOS
- CONSECUCCIÓN DE RESULTADOS



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras
de Referencia

ALCANZAR EL ÉXITO MEDIANTE LAS PERSONAS

“EXCELENCIA ES CREAR UN CULTURA DE DELEGACIÓN Y ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES, VALORANDO A LAS PERSONAS Y QUE PERMITA ALCANZAR OBJETIVOS DE MANERA EQUILIBRADA ”
© EFQM

- HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS
- ACTITUD PARTICIPATIVA: DEDICACIÓN, HABILIDADES, TALENTO, CREATIVIDAD.
- CLIMA DE ALIANZA
- ALINEACIÓN DE OBJETIVOS CON LA ESTRATEGIA
- CONCILIACIÓN, DIVERSIDAD.
- IMAGEN DE LA ENTIDAD

Orientación a Resultados
Añadir valor para los Clientes
Liderar con visión, inspiración e integridad
Gestionar por Procesos
Alcanzar el éxito mediante las Personas

ite
cece
consultoras
de Referencia

FAVORECER LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN

“EXCELENCIA ES GENERAR MAYOR VALOR Y MEJORES RESULTADOS A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN, APROVECHANDO LA CREATIVIDAD DE LOS GRUPOS DE INTERÉS” © EFQM

- INNOVACIÓN CONTINUA Y SISTEMÁTICA
- IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES A TRAVÉS DE REDES
- OBJETIVOS DE INNOVACIÓN EN SENTIDO AMPLIO
- CULTURA DE EMPRENDEDORES
- HACER REALIDAD LAS IDEAS
- EVALUAR IMPACTOS

Orientación a Resultados
Añadir valor para los Clientes
Liderar con visión, inspiración e integridad
Gestionar por Procesos
Alcanzar el éxito mediante las Personas

Favorecer la creatividad y la innovación

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras de Referencia

DESARROLLAR ALIANZAS

“EXCELENCIA ES BUSCAR, DESARROLLAR Y MANTENER ALIANZAS QUE AÑADAN VALOR Y QUE ASEGUEN EL ÉXITO MUTUO ” © EFQM

- IDENTIFICACIÓN DE ALIADOS: REDES
- ALIANZAS ESTRATÉGICAS
- CREACIÓN DE VALOR PARA G.I.
- VENTAJA COMPETITIVA SOSTENIBLE
- SINERGIA DE RECURSOS Y OPTIMIZACIÓN DE COSTES
- RELACIÓN SOSTENIBLE

ite
cece
consultoras de Referencia

ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE UN FUTURO SOSTENIBLE

“EXCELENCIA ES DISPONER DE UN CONJUNTO DE NORMAS ÉTICAS Y VALORES Y DE COMPORTAMIENTO QUE PERMITA LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL EN EQUILIBRIO” © EFQM

- COMUNICAR EL OBJETO FUNDAMENTAL
- BENEFICIAR A LA SOCIEDAD
- ENTORNO SEGURO Y SALUDABLE
- ACTUACIÓN ÉTICA DEL PERSONAL
- TRANSPARENCIA
- ASIGNACIÓN EFICIENTE DE RECURSOS

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras
de Referencia

EL MODELO EFQM COMO GUÍA

NOS PERMITE:

- Disponer de una guía práctica, no prescriptiva y sistemática.
- Analizar y diagnosticar la situación real de cualquier organización, identificando Puntos Fuertes clave y posibles carencias en su gestión.
- Desarrollar Planes para la Mejora Continua.
- Aumentar la Competitividad
- Trabajar con una clara orientación a Resultados.
- Disponer de una estructura básica para la gestión

ite
cece
consultoras
de Referencia

MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (EFQM) 2010

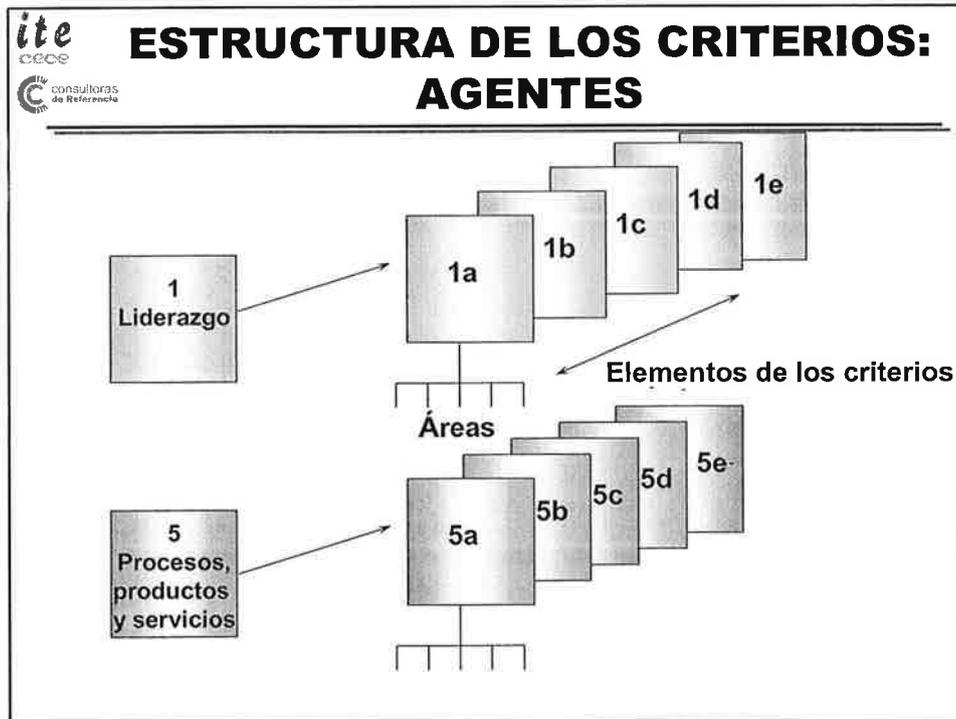
Enablers			Results	
Leadership 10%	People 10%	Processes, Products & Services 10%	People Results 10%	Key Results 15%
1	3	5	7	9
	Strategy 10%		Customer Results 15%	
	2		6	
	Partnership & Resources 10%		Society Results 10%	
	4		8	

Learning, Creativity and Innovation

EFQM

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



1. LIDERAZGO

1a. Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia.

1b. Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización como su rendimiento.

1c. Los líderes se implican con los grupos de interés externos.

1d. Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización.

1e. Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestionan el cambio de manera eficaz.

El diagrama muestra la estructura de los criterios agentes. En la parte superior izquierda, se encuentran los logos de 'ite', 'cece' y 'consultoras de Referencia'. El título principal es 'ESTRUCTURA DE LOS CRITERIOS: AGENTES'. A la izquierda, hay dos cuadros rectangulares: el superior contiene '1 Liderazgo' y el inferior '5 Procesos, productos y servicios'. Desde '1 Liderazgo', una flecha apunta a un grupo de cinco cuadros rectangulares apilados y desplazados a la derecha, etiquetados como '1a', '1b', '1c', '1d' y '1e'. Una línea vertical conecta '1a' con un símbolo de 'Áreas' que tiene tres líneas horizontales debajo. Una flecha apunta desde el texto 'Elementos de los criterios' hacia el grupo de cuadros '1a' a '1e'. De manera similar, una flecha apunta desde '5 Procesos, productos y servicios' a un grupo de cinco cuadros rectangulares apilados y desplazados a la derecha, etiquetados como '5a', '5b', '5c', '5d' y '5e'. Una línea vertical conecta '5a' con un símbolo de 'Áreas' que tiene tres líneas horizontales debajo.

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



2. ESTRATEGIA



2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.

2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades.

2c. La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan (para asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental).

2d. La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan.





3. PERSONAS

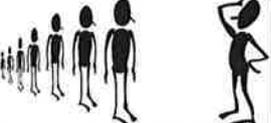
3a. Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización.

3b. Se desarrolla el conocimiento y las capacidades de las personas.

3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad.

3d. Las personas se comunican eficazmente en toda la organización.

3e. Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
CECE
C
consultoras
de Referencia

4. ALIANZAS Y RECURSOS



4a. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible.

4b. Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido.

4c. Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales.

4d. Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.



4e. Gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización.

ite
CECE
C
consultoras
de Referencia

5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



5a. Los procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.

5b. Los servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los clientes.

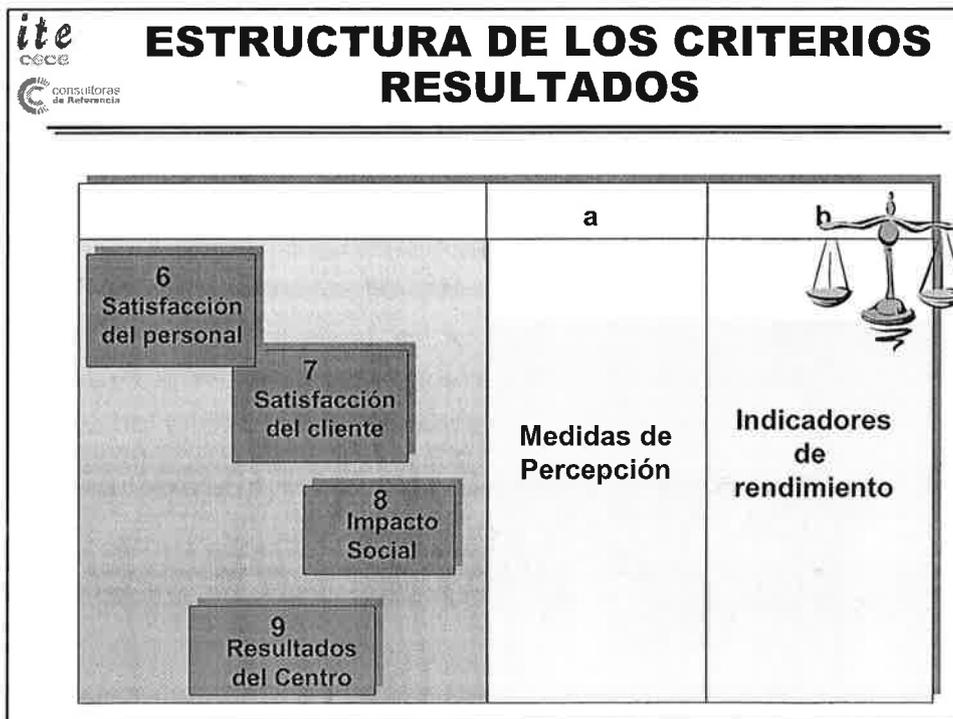
5c. Los servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente.

5d. Los servicios se producen, distribuyen y gestionan.

5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran.

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

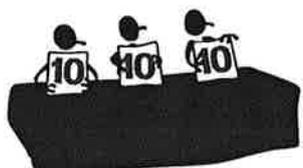
ite
cece
consultoras
de Referencia

6. RESULTADOS EN CLIENTES



6a. Percepciones
Son las percepciones que de la Organización tienen los Clientes.

6b. Indicadores de Rendimiento
Son medidas internas que utiliza la Organización para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión.



ite
cece
consultoras
de Referencia

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7a. Percepciones
Son las percepciones que de la Organización tienen las Personas que lo integran.

7b. Indicadores de Rendimiento
Son medidas internas que utiliza la Organización para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de las Personas.



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”

ite
cece
consultoras
de Referencia

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD



8a. Percepciones

Son las percepciones que de la Organización tiene la Sociedad.

8b. Indicadores de Rendimiento

Son medidas internas que utiliza la Organización para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de su impacto en la Sociedad.



ite
cece
consultoras
de Referencia

9. RESULTADOS CLAVE



9a. Resultados Estratégicos Clave

Son los Resultados Clave económico-financieros y no económicos que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de la Estrategia.



9b. Indicadores Clave de Rendimiento

Son los Indicadores Clave económico-financieros y no económicos que utiliza la Organización para medir su Rendimiento Operativo.

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



ite
cece
consultoras de Referencia

Diferencias entre el modelo EFQM 2010 y la norma ISO 9001:2008.

● Error de comparar EFQM con 9001. La 9001 se hizo fundamentalmente con propósitos de certificación.

En la revisión de la familia de normas ISO 9000 del año 2000, se tendió hacia la convergencia con el concepto de Excelencia en la Gestión, ahondando más en los conceptos de procesos, en el enfoque al cliente, la gestión de recursos, etc. con lo que se acerca al modelo de la EFQM

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



Diferencias entre el modelo EFQM 2010 y la norma ISO 9001:2008.



UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

UNE-EN ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

UNE-EN ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. En su versión de 2003 era “Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño”.



Diferencias entre el modelo EFQM 2010 y la norma ISO 9001:2008.



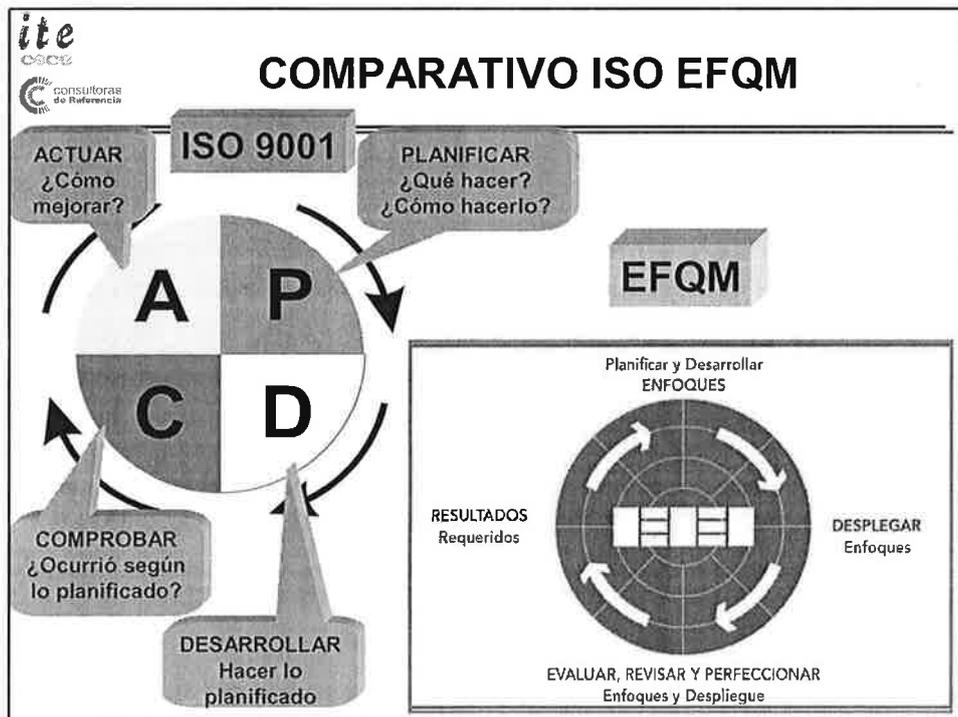
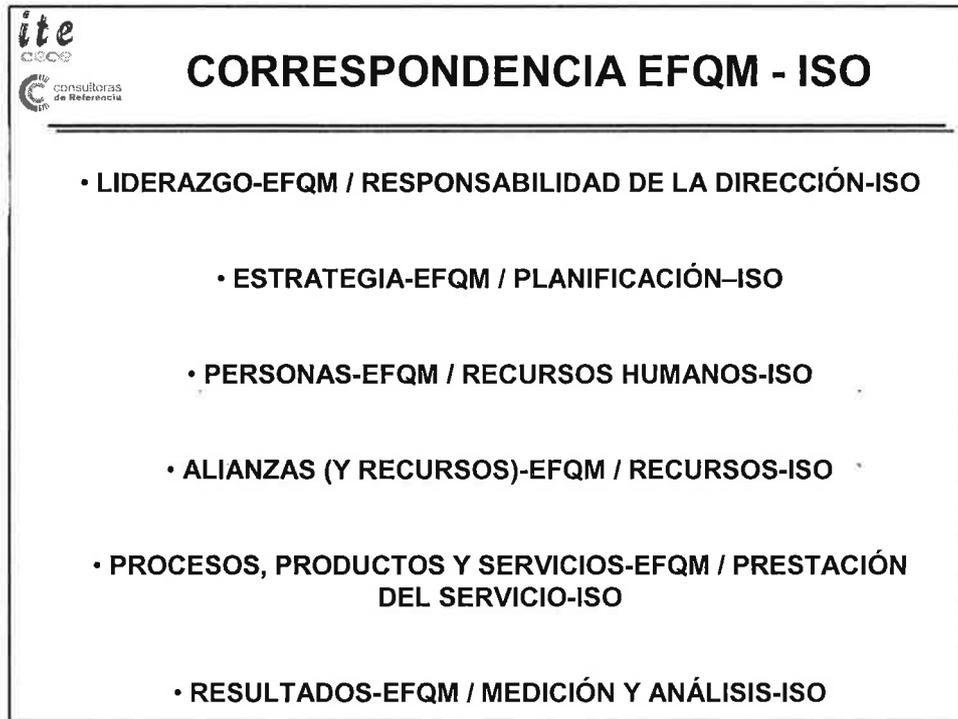
Considerando a la “Familia ISO 9000” casi no hay diferencias. Existe incluso un sistema (con un cuestionario) para medir los niveles de madurez (cinco) a los que se refiere la norma UNE-EN ISO 9004:

- UNE 66174:2010 "Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la Norma UNE-EN ISO 9004:2009". En su versión de 2003 era "Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad. Herramientas y planes de mejora”.

Estaríamos hablando casi sólo de la precisión de la medida.

JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO) (UNE-EN ISO 9004-2009)

- **PRINCIPIO 1: ENFOQUE AL CLIENTE.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente
- **PRINCIPIO 2: LIDERAZGO.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS.** Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.
- **PRINCIPIO 4: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **PRINCIPIO 5: ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN.** Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **PRINCIPIO 6: MEJORA CONTINUA.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **PRINCIPIO 7: ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- **PRINCIPIO 8: RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



LA TRANSICIÓN ISO – EFQM: ¿QUÉ NECESITAMOS?



- **SABER LO QUE QUEREMOS:**
 - TENER UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN
 - TENER UN CERTIFICADO QUE LO ACREDITE
 - AMBAS COSAS
- **SABER DE DÓNDE PARTIMOS:**
 - ¿Qué tenemos?. Seguro que tenemos muchas cosas.
- **SABER EL CAMINO:**
 - ¿Hay que tirar algo?. Utilidad - Burocracia.
 - Lo que hay que hacer. Áreas de mejora: identificar, priorizar y acometer. ¿POR DÓNDE EMPEZAR?
 - Lo que no hay que hacer. Utilidad - Burocracia”
- **SABER EL DESTINO:**
 - MEJORA CONTINUA



JORNADA DE ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS 2011

“Sistema de Gestión ISO, Modelo EFQM. Sinergias hacia la Excelencia Educativa”



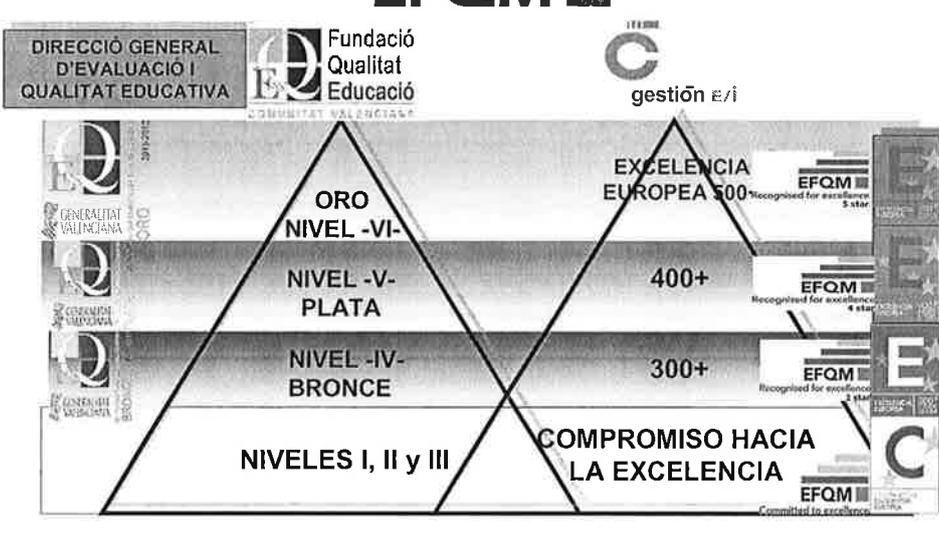
POR DÓNDE EMPEZAR

- **CONSEGUIR EL NIVEL III (DOGV. 22-3-2005)**
- **PLANIFICAR EL PROCESO: CALENDARIO Y RECURSOS**
- **PREPARAR LA AUTOEVALUACIÓN EFQM**
 - CONSTITUIR EQUIPO
 - FORMACIÓN EN EL MODELO
 - RECOGIDA DE EVIDENCIAS Y RECOPIACIÓN DE DATOS
- **CUESTIONARIO PERFIL CON LICENCIATARIO (*)**
- **APORTAR Y RECOGER DATOS DE INDICAWEB**
- **REDACTAR MEMORIA EFQM Y PRESENTARLA**
- **VISITA DE EVALUADORES EXTERNOS**



ALINEAMIENTO RECONOCIMIENTOS

EFQM



DIRECCIÓ GENERAL D'EVALUACIÓ I QUALITAT EDUCATIVA

Fundació Qualitat Educació

gestión E/i

ORO NIVEL -VI-

NIVEL -V- PLATA

NIVEL -IV- BRONCE

NIVELES I, II y III

EXCELENCIA EUROPEA 500

400+

300+

COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA