

La Calidad en los Centros Educativos



V Congreso Iberoamericano de Calidad en la Educación
25-26 de julio 2008_ Porto Alegre (Brasil)

1 Una reflexión

Alicia: *¿Podría decirme, por favor, qué camino debería elegir para irme de aquí?*

Gato Cheshire: *Eso depende de dónde quiera ir.*

Alicia: *No me preocupa mucho dónde.*

Gato Cheshire: *Entonces, no importa qué camino elija.*

Alicia: *Você poderia me dizer, por favor, que caminho eu deveria escolher para sair daqui ?.*

Gato Cheshire: *Isso depende de para onde você queira ir*

Alicia: *não me preocupa muito para onde*

Gato Cheshire: *Então, não importa que caminho escolha.*

Extraído de:


“Alice’s Adventures in Worderland” Mc Millan and Co. Londres 1865

2 Algunas preguntas

- ¿Pasa el futuro inmediato de los centros educativos por la consecución de certificaciones de Calidad?
- ¿Competiremos entre nosotros por acreditar los oportunos EFQM, ISO...?
- ¿Es cuantificable la Calidad en Educación?
- ¿Cuántas variables, parámetros, tendríamos que conjugar para, con cierto rigor, poder hablar en Educación de Calidad?

3 Hacia la calidad en la enseñanza

1. En la actualidad, el sector educativo en España, está evolucionando hacia una estandarización de los programas académicos
2. La regulación exige una adaptación de sus programas a parámetros de calidad que aseguren a los estudiantes la homologación y el reconocimiento de sus títulos en cualquier país de la Unión Europea

3. Implantar un sistema de gestión en un Centro educativo sólo tiene sentido si se desea mejorar.
 4. Para ello es imprescindible la implicación de todo el personal del centro en la siguiente filosofía de trabajo:
 - ¿Qué hacemos? → Llevar a cabo nuestra misión.
 - ¿Cuáles son las actividades clave para llevar a cabo nuestra misión? → Procesos operativos.
 - ¿Cómo sabemos si estamos respondiendo a nuestra misión? → Midiendo el logro de nuestros resultados clave.
- 

4 Misión de Colegio Base

Colegio Base es una institución educativa independiente y no confesional de carácter privado que abarca desde la etapa infantil hasta la entrada en la universidad, cuyo objetivo es, en un marco afectivo de confianza y seguridad, formar personas sanas, libres, críticas, respetuosas, responsables y capaces de diseñar su propio destino; con una buena preparación intelectual y académica que les dote de las herramientas necesarias para desenvolverse en una sociedad cada vez más global.



5 Enfoque basado en procesos

Para lograr esa calidad en los centros la Norma establece un enfoque basado en procesos orientados al **desarrollo, implementación y consecución** de la **eficacia** y a la **mejora** de la **eficiencia** del sistema de gestión de la calidad, destinado a lograr la **satisfacción** de las partes interesadas mediante el cumplimiento o logro de los **requisitos**.

Un ejemplo de gestión de la calidad de un centro educativo a través de procesos

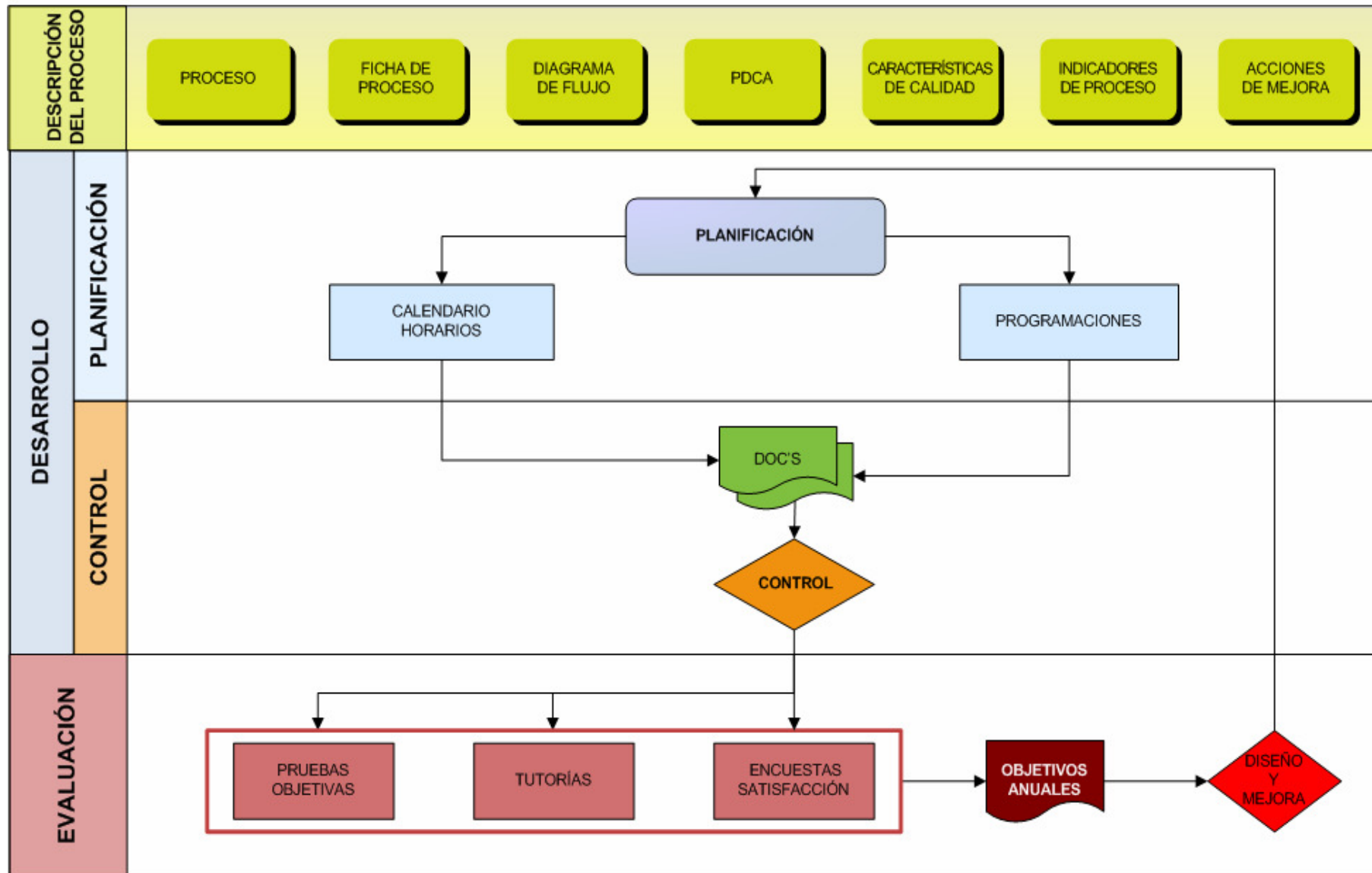


EDU01: ACTIVIDAD EDUCATIVA

Estructura del proceso

Edición 1ª

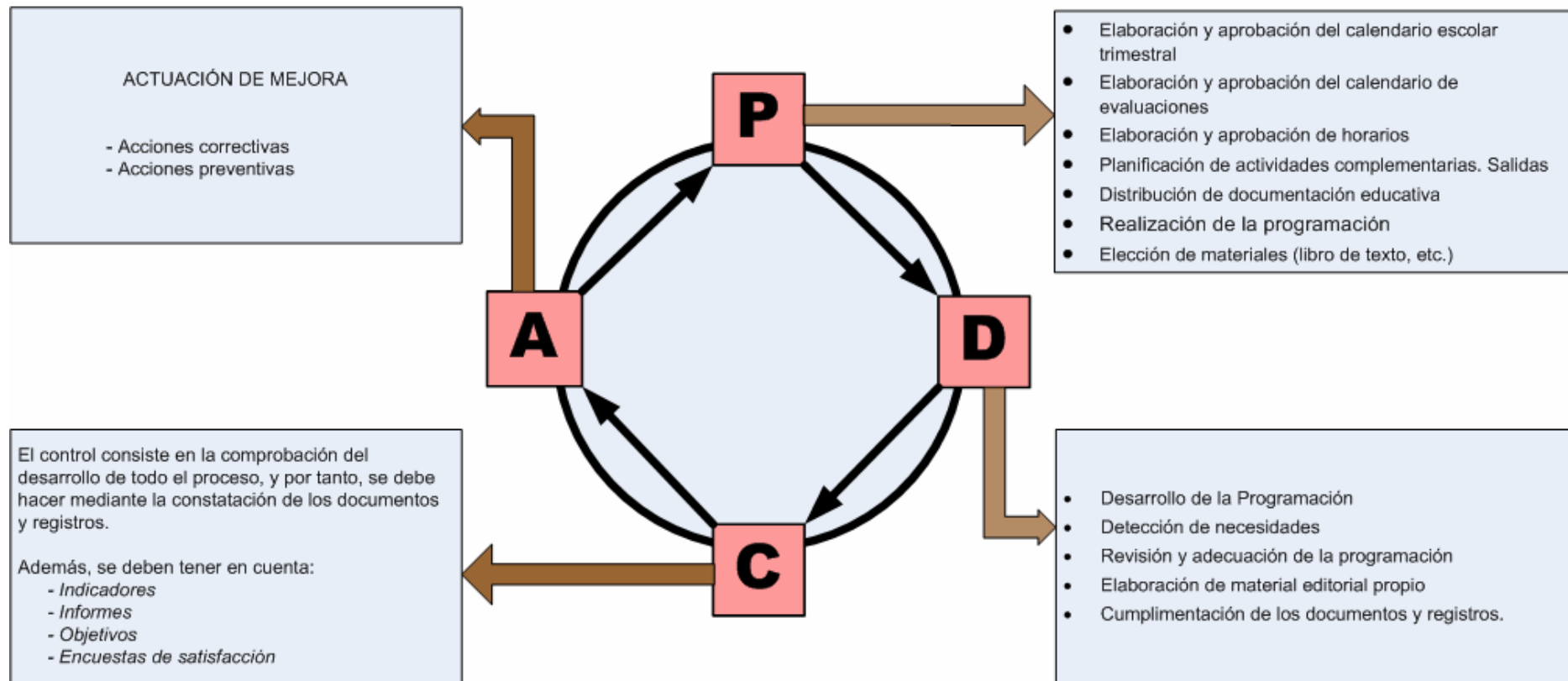
Sept. 2007



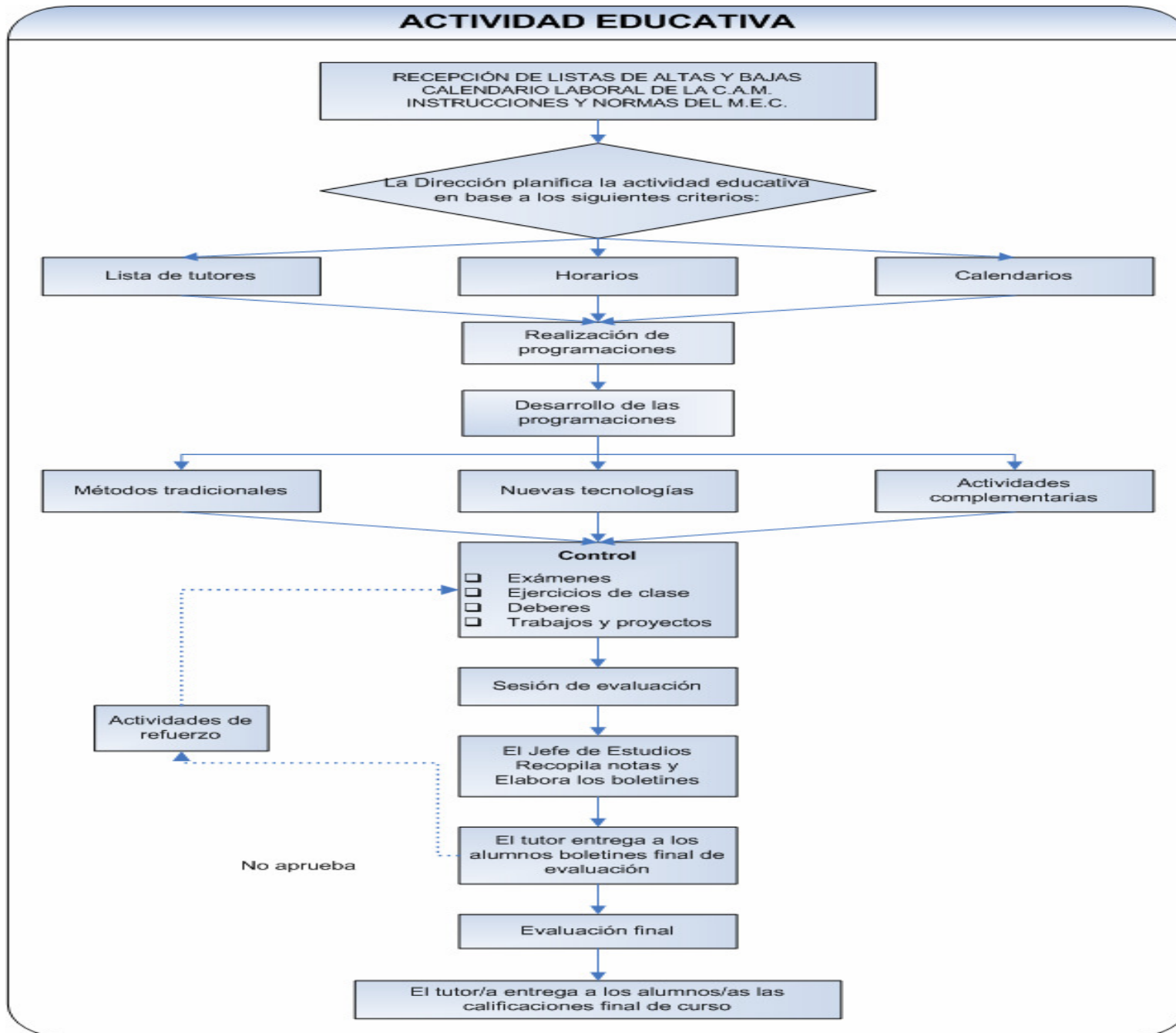
FICHA DEL PROCESO

1. Nombre del proceso: EDU01 Actividad Educativa		2. Propietario: Subdirección					
Límites del proceso							
3. Inicio: Comienzo del curso		4. Fin: Final de curso					
<p style="text-align: center;">8. Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Editoriales ▪ M.E.C ▪ C.A.M. ▪ Profesores-Tutores 	<p style="text-align: center;">6. Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumnos/as con datos personales ▪ Datos administrativos del alumno y su familia ▪ Cesión de datos del alumno/a y su familia, según ley de Protección de Datos. ▪ Calendarios según la C.A.M. ▪ Programas ▪ Horarios 	<p style="text-align: center;">5. Finalidad</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Transmitir conocimientos, valores y estrategias de aprendizaje <input type="checkbox"/> transmisión a los alumnos/as de conceptos, procedimientos y actitudes <input type="checkbox"/> Evaluar el grado de adquisición por parte de los alumnos/as. </div>	<p style="text-align: center;">7. Salidas</p> <p style="text-align: center;">(outputs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletines informativos por evaluación ▪ Boletín final de curso ▪ Libro de escolaridad ▪ Informes personalizados ▪ Informes de tutoría 	<p style="text-align: center;">9. Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Padres ▪ Alumnos/as ▪ Profesores/as 			
<p>14. Indicadores</p> <p>(Mecanismos que se establecen para comprobar que “todo va bien”)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de medición con indicadores de procesos y servicios. - Plan de objetivos - Auditorías. 	<p style="text-align: center;">Controles</p> <p>10. Procedimientos e instrucciones</p> <p>(Si las hay)</p>		<p style="text-align: center;">Recursos</p> <p>11. Normativas y legislación</p> <p>Legislación Educativa del MECD</p> <p>Boletín Oficial del Estado</p> <p>Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid</p> <p>Consejería de Educación</p>		<p>12. Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colegio - Aulas equipadas - Libros y material fungible - Red informática, puesto informático - Programa Prometeo - etc. 	<p>13. Personas Dpto. involucrados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subdirección - Jefes de Estudio - Profesores/as - Tutores/as - Dpto. Orientación 	<p style="text-align: center;">Restricciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las que marca la ley (ratio por aula, tiempo de escolaridad, nº asignaturas, horario, calendario escolar, temario, etc. - Las que impone el centro: repeticiones de curso, etc.

EDU01 ACTIVIDAD EDUCATIVA



ACTIVIDAD EDUCATIVA



6 Medición de la calidad

Los procesos son un elemento clave en toda organización pues describen todas las actividades. Gestionarlos supone controlarlos y medirlos para poder mejorar.

Para ello es necesario

- Definir **criterios** de calidad de cada proceso
- Descomponer en **indicadores** medibles
- Definir **reglas** que permitan conocer el grado de cumplimiento.
- Establecer una **métrica** que nos permita obtener una única medida.
- Definir conjunto de **metadatos** específicos de calidad

7

EDU01 ACTIVIDAD EDUCATIVA

Características de la calidad

COLEGIO BASE	IDENTIFICACIÓN DE DESTINATARIOS Y EXPECTATIVAS	Fecha:
DESTINATARIOS	EXPECTATIVAS	
Alumnos/as	<ul style="list-style-type: none"> · Conocer los objetivos del curso · Conocer los criterios de evaluación · Conocer la metodología · Comprensión y asimilación de explicaciones · Obtener resultados satisfactorios 	
Profesores/as	<ul style="list-style-type: none"> · Presentación clara de los objetivos · Obtener resultados satisfactorios · Objetividad en las calificaciones · Información puntual de incidencias: faltas, retrasos, disciplina · Que los informes, en caso de ser necesarios, sean claros, precisos y detallados. 	

8

EDU01 ACTIVIDAD EDUCATIVA

Estructura de Indicadores

COLEGIO BASE	ESTRUCTURA DE INDICADORES			CURSO
INDICADOR	QUIÉN	DÓNDE	CUÁNDO	CÓMO
Dinámica de aula				
Planificación y desarrollo general de las funciones del profesor en el aula comenzando por la presentación del profesor y la asignatura, metodología, resolución de dudas y corrección de tareas, preguntas de clase para terminar con la evaluación y valoración de la misma.				
60% de los alumnos/as valoran positivamente la tarea del profesor en el aula	Dir. Técnica	Aula	Al finalizar el curso	Informes tutores Encuestas
100% de alumnos/as conocen los contenidos de la evaluación	Tutor	Aula	Trimestre	Tutoría grupal
100% de la programación cumplida	Profesor	Aula	Al finalizar el curso	Estadística
90% de alumnos/as al menos con SF al finalizar el curso en ESO	Profesor	Aula	Al finalizar el curso	Estadística



EDU01 ACTIVIDAD EDUCATIVA

Estructura de Indicadores

COLEGIO BASE	ESTRUCTURA DE INDICADORES			CURSO
INDICADOR	QUIÉN	DÓNDE	CUÁNDO	CÓMO

Explicación y aplicación de criterios de calificación

Se presentan y entregan los criterios a los alumnos, explicando su significado y proponiendo su aceptación, si fuera necesario y se considera oportuno se modifican para que todas las partes implicadas estén de acuerdo en su aplicación.

Cada vez que se ponga un ejercicio se avisará con suficiente antelación procurando que no coincida con otros en la medida de lo posible, el alumno debe estar informado de los temas que consta el ejercicio así como de los criterios de evaluación que se van a aplicar.

Una vez realizado el mismo se devolverá corregido y se aclararán todas las pegadas que pueda suscitar la calificación obtenida, una vez aclaradas las dudas se procederá a su inserción en la lista correspondiente.

90% de alumnos conocen y aceptan los criterios de calificación	Tutor	Aula	Finales del mes de octubre	Pregunta directa
60% de alumnos/as aceptan su calificación	Tutor	Aula	Hora tutoría	Estadística (Comprobación verbal-tutoría)

Cuadro de Mando Indicadores

Tipo de indicador	Afecta	Indicadores	Unidades	Límite inferior	Objetivos 05/06	2006/07	2005/06
OBJ-03: BACHILLERATO							
De Proceso	1º BT	Nº alumnos que pasan a 2º BT con asignaturas pendientes	Porcentaje	< 30 %	< 20%	5,45%	16,98%
De Proceso	1º BT	Nº de alumnos con 6,5	Nota media	65%	75%	87,27%	78,43%
De Proceso	2º BT	Nº de alumnos aprobados en junio	Porcentaje	70%	75%	72,80%	73,80%
De Proceso	2º BT	Nº de alumnos aprobados en Selectividad en junio	Porcentaje	90%	95%	98,10%	100,00%
De Proceso	2º BT	Nota media en Selectividad	Puntos	≤ UAM	> 0,5	0,78	0,58
OBJ-04: INGLÉS							
Inglés PET	1º ESO	Nº alumnos presentados (del Colegio)	Porcentaje	70%	> 80%	87,50%	86,95%
Inglés PET	1º ESO	Nº de alumnos aprobados (del Colegio)	Porcentaje	60%	> 70%	62,50%	82,92%
Inglés PET	1º ESO	Nº alumnos presentados (del total)	Porcentaje	70%	> 90%	73,77%	77,41%
Inglés PET	1º ESO	Nº de alumnos aprobados (del total)	Porcentaje	70%	> 80%	55,55%	85,41%
Inglés First	3º ESO	Nº alumnos presentados (del Colegio)	Porcentaje	60%	> 70%	70,73%	70,96%
Inglés First	3º ESO	Nº de alumnos aprobados (del Colegio)	Porcentaje	50%	75%	79,31%	63,63%
Inglés First	3º ESO	Nº alumnos presentados (del total)	Porcentaje	50%	> 60%	63,79%	66,12%
Inglés First	3º ESO	Nº alumnos aprobados (del total)	Porcentaje	60%	> 70%	78,37%	60,97%
Inglés CAE	1º BT	Nº alumnos presentados (del Colegio)	Porcentaje	35%	50%	70,95%	67,64%
Inglés CAE	1º BT	Nº alumnos aprobados (del Colegio)	Porcentaje	40%	> 60%	77,27%	47,82%
Inglés CAE	1º BT	Nº alumnos presentados (del total)	Porcentaje	35%	> 38%	42,59%	46,29%
Inglés CAE	1º BT	Nº alumnos aprobados (del total)	Porcentaje	35%	> 40%	73,91%	40,00%



10 Resultados

- En los resultados queda reflejada la calidad de gestión de un Centro y, por eso mismo, permiten a los directivos darse cuenta de la necesidad de cambiar.
- Los resultados se concretan en indicadores numéricos, medibles en cantidad o plazos.
- Aunque los indicadores poseen valor por sí mismos, adquieren su importancia verdadera cuando se comparan con los de años anteriores y con resultados obtenidos en otros colegios del mismo entorno

11 Factores Clave de Éxito

Llamamos Factores Clave de Éxito a los objetivos que debe alcanzar un Centro para considerarse triunfador, para sentirse satisfecho con motivo.

- Buenos resultados académicos de los alumnos;
- Resultados educativos, que los alumnos, algunos centros incluyen también a las familias, asuman los valores contenidos en el Ideario del Centro;
- Satisfacción de las familias y los alumnos;
- Número suficiente de alumnos;
- Equilibrio presupuestario
- Otro u otros propios de cada colegio

12 Quiénes somos - Dónde estamos

Año 1999, empezamos a aplicar programas de calidad en nuestro centro:

- Inicio de Implantación Norma ISO 9001/94

Año 2000

- Número 33 del Ranking.
- Término de la implantación.
- Adquisición Colegio Europeo Almazán

Año 2001

- Número 12 del Ranking
- Nacimiento Consultora de Educación y Sistemas.

Año 2002

- Colegio Base nº 5 Ranking de Mejores Colegios de España y nº 1 de Madrid.
- Adaptación Norma ISO 9001/2000.
- Volumen Negocio 5,4 M\$

Año 2003

- Número 2 del Ranking de Mejores Colegios de España y nº 1 de Madrid.


Año 2004

- Número 2 del Ranking de Mejores Colegios de España y nº 1 de Madrid.
- 

Año 2005

- Colegio Base nº 4 Ranking de Mejores Colegios de España y nº 1 de Madrid.

Año 2006

- Número 3 del Ranking de Mejores Colegios de España y nº 1 de Madrid.
 - Adquisición para el grupo de Colegio Internacional Ausias March, (Número 1 de Valencia en el Ranking de Mejores Colegios de España) CEIAM (centro de aprendizaje del español para extranjeros) y CEFAM.
 - Colegio Proyecto para la implantación de NN.TT en el Aula.
- 

Curso 2007-08

- Número 4 del Ranking de Mejores Colegios de España y nº 2 de Madrid.
- Colegio Internacional Ausias March, (Número 1 de Valencia en el Ranking de Mejores Colegios de España). Certificado.
- Colegio Europeo Almazán, Certificado por ISO 9001/2000.
- Actualmente el grupo tiene un volumen de negocio de 18,45 M\$
- Inicio de Humánitas, Consultora de Educación y Sistemas participa como socio gestor. Proyecto de 120 M\$ para la creación de 8 centros educativos en España.

**Muito Obrigado,
boa sorte**



V Congreso Iberoamericano de Calidad en la Educación
25-26 de julio 2008_ Porto Alegre (Brasil)

