



The English School e ISOTools

Caso de éxito en automatización
de la Gestión de la Excelencia bajo el Modelo EFQM
en el sector educativo

ISOTools
EXCELLENCE





The English School

Caso de éxito en automatización de la Gestión de la Excelencia bajo el Modelo EFQM

The English School es una institución educativa privada situada en Bogotá, Colombia, fundada en 1961. Es uno de los **colegios privados** bilingües más exitosos del país y de los primeros que implementó el IB en Colombia. Su oferta académica es muy amplia: ofrece el programa completo del Bachillerato Internacional que incluye el Programa de Primaria, el Programa de los Años Intermedios y el Programa Diploma.

The English School es una organización **pionera en el sector educativo** siendo uno de los primeros colegio IB diploma en el país y también uno de los primeros Colegios IB en ofrecer los tres programas en Colombia. Además ha recibido reconocimientos a nivel nacional y cuentan con la **acreditación internacional del Modelo EFQM** (Desde el año 2009).

Cuenta con **más de 1750 alumnos matriculados** con edades comprendidas entre los 3 y 18 años que son atendidos por más de 354 profesionales empleados por la institución.

Su misión es la de preparar a los estudiantes de la mejor forma posible para el futuro desde una educación de excelencia y guiándolos para que sean capaces de generar un cambio positivo en la comunidad local y general.

The English School se encuentra ahora mismo en **pleno desarrollo de su plan estratégico** con el horizonte temporal de 2016 en el que quieren ser reconocidos como una organización educativa con los bachilleres multilingües más felices e innovadores de Latinoamérica, que buscan siempre la excelencia.

El colegio **pertenece a la Organización UNCOLI** (Unión de Colegios Internacionales), la cual promueve actividades inter-escolares de los principales colegios de la capital y proporciona apoyo organizacional para actividades deportivas, académicas y eventos artísticos entre los colegios afiliados. El colegio es miembro de la AACBI (Asociación Andina de Colegio de Bachillerato Internacional en Colombia), organización que agrupa casi todos los colegios que ofrecen el IB en Colombia y que es presidida por el Rector de The English School. Adicionalmente, el colegio tiene convenio con Round Square para el intercambio de estudiantes y pertenece a LAHC (Latin American Heads Conference).

Camilo Leonardo Silva Díaz es su Coordinador de Calidad y responsable del Sistema de Calidad bajo el Modelo de Excelencia EFQM desde 2009, estando actualmente acreditado para la etapa Tres y en camino de la obtención de la Cuatro.



Problemas que impulsaron a The English School a decidirse por la automatización del modelo EFQM

- ✘ The English School era consciente de que se ejecutaban muchísimas actividades, pero **no tenía registro y control de las mismas**, así como no contaba con una medición de los resultados obtenidos con los esfuerzos realizados.
- ✘ La institución educativa **no contaba con un software o herramienta especializada para realizar la evaluación de los clientes internos y externos**. Por ejemplo, cuando realizaban encuestas sólo a los profesores, suponía la realización de unas 250 encuestas. A este número se deben añadir encuestas a proveedores, padres y madres de sus alumnos, etc. El colegio cuenta con unos 1.750 alumnos y necesitaba evaluar aspectos como la docencia, transporte o cafetería entre otros, lo que **suponía una gran inversión económica y un sobreesfuerzo en términos de tiempo**. Un año llegaron a acudir a los servicios de una empresa externa dedicada a ofrecer el proceso completo de encuestas que supuso un sobrecosto de externalización de los servicios.
- ✘ La revisión de la documentación y registros derivados de procesos, como por ejemplo el proceso de admisiones, **se demoraba debido a los registros se realizaban en formato físico** y, posteriormente, debían ser revisados por las diferentes dependencias. Hay unas **20 personas implicadas** en el proceso de entrevista de la admisión. Para hacer **una sola admisión se podría tardar unos 3 días**. En este tipo de proceso, la documentación podía demorarse hasta una semana antes de que llegara a poder ser revisada por parte del Rector.
- ✘ Los resultados de todas las evaluaciones, los indicadores o la planeación estratégica no se podían obtener al instante y en tiempo real ya que **se recurría a una hoja de cálculo que soportaba toda la información** y que ayudaba a su tabulación y procesado, pero que **no automatizaba** la obtención de los valores finales para la toma de decisión ni los exponía de forma visual. Además, la información obraba en poder del responsable de Calidad, por lo que había que recurrir a él para poder obtenerla.
- ✘ El Coordinador debía invertir 15 días en el seguimiento y recopilación de la información referida a los indicadores de los 10 comités de dirección mensuales. **Cualquier demora en la obtención de estos datos podía ser fatídica para la toma de decisiones**. Esto bloqueaba al Coordinador para el desarrollo de otras actividades de las que era responsable generando un elevado costo de oportunidad para la organización además de generar que la Junta Directiva optase finalmente por hacer los comités con una periodicidad semestral, **lo cual no permitía llevar a cabo una gestión adecuada** y efectiva de la institución educativa.

Implementación de ISOTools

La decisión de buscar una herramienta que ayudase a la gestión partió de la Junta Directiva y a su vez en la Dirección Académica que confió en Camilo Silva, Responsable del Sistema de Calidad, para la búsqueda de la solución más adecuada del mercado. El asesor de planeación estratégica recomendó ISOTools, ya que la había visto implementada en otras organizaciones.

La implementación de la plataforma tecnológica ISOTools en The English School se realizó entre enero y junio de 2014, en un **total de 6 meses**, en los que se llevó a cabo la consultoría inicial, la parametrización de la herramienta y la capacitación de las personas implicadas en la gestión.

Para satisfacer las necesidades de esta institución, se contrató el Módulo Base que se vio complementado con la aplicación Modelador del Procesos, el Módulo de EFQM y las herramientas de Planificación Estratégica con lo que **se cubría una amplia variedad de necesidades con una sola herramienta**.

La contratación de ISOTools se realizó por las referencias que aportó el asesor de The English School en el Modelo EFQM habiéndolo visto implementado en otra institución educativa.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Se ha implementado un **sistema de encuestas** que miden la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización, generando informes automáticamente y en tiempo real de ejecución. Esto ha supuesto poder volver a **asumir de forma interna la realización de las encuestas** sin que suponga una gran inversión de tiempo y prescindiendo de destinar parte del presupuesto a la contratación de un proveedor externo de estos servicios.
- ✓ Se ha procedido a la **automatización de los procesos y formatos**, esto ha disminuido los tiempos de respuesta y ejecución, y ha permitido mantener la información controlada. En el caso del proceso de admisión, por ejemplo, se ha logrado evitar todas las demoras en la revisión de la documentación. **Ahora todos los procesos están controlados y no hay posibilidad de pérdidas de información.**
- ✓ Con la implantación de un sistema encargado de la **gestión de indicadores** que apuntan a los objetivos estratégicos, existe la posibilidad de **generar estrategias para el cumplimiento de estos**. Además cuenta con un sistema de alertas para los responsables, favoreciendo el ingreso de información y la creación automática de reportes e informes que permiten generar nuevas estrategias.

Mejoras que se han alcanzado en el sistema de gestión de la calidad basado en EFQM

- ↑ Conocen mucho mejor todo lo que hacen, lo tienen registrado y **se miden los resultados obtenidos**. Esto repercute en poder optimizar sus actividades y apostar por la excelencia educativa.
- ↑ **Han reducido en un 50% el primer año** en la gestión de **encuestas** de satisfacción y gestionan, no sólo un mayor volumen de encuestas, sino también la totalidad de su sistema de gestión EFQM. Desde **el segundo año la reducción fue de un 90%**. Con respecto a la contratación

de una empresa externa para las encuestas, el total del proyecto de implementación de ISOTools supuso la mitad que la inversión en la externalización de este servicio obteniendo además muchas otras aplicaciones para la gestión.

- ↑ **Obtienen al instante los resultados de los indicadores**, debido a que los responsables están involucrados en el sistema de gestión y cada uno se encarga de gestionar sus indicadores con ISOTools. Trabajando con algo más de unos 50 indicadores, el Responsable de Calidad ha visto simplificada su labor en este ámbito.
- ↑ El **sistema de admisión** ahora se realiza por completo **en línea**. En el mismo día está todo el formulario de admisión completo y disponible para el Rector. Se ha reducido el tiempo del proceso de solicitud de admisión de 3 jornadas con las diferentes demoras a 1 hora y con todas las solicitudes clasificadas en función de la puntuación obtenida en las entrevistas.
- ↑ El **Coordinador de Calidad y responsable** del Sistema de Calidad bajo el Modelo de Excelencia EFQM dedica el tiempo, que hasta la implantación de ISOTools empleaba en la obtención y análisis de los resultados de los indicadores, a **trabajar en otras propuestas de mejora para la organización**.
- ↑ **Se han incluido otros aspectos dentro de ISOTools** que no eran, en principio, para lo que estaba estrictamente planificado. Por ejemplo, los profesores hacen las planificaciones de las clases, los psicólogos de la institución completan los seguimientos en la plataforma, se han implementado formatos claves en el sistema y se generan los correspondientes registros, etc.
- ↑ Los 10 comités de estrategia tienen su correspondiente dashboard en el que se controla el desempeño de cada uno de ellos a tiempo real. Gracias a varias mejoras administrativas y operativas (Incluyendo los nuevos usos de ISOTools) **se redujeron los comités a 5** para facilitar su seguimiento y operatividad en el último año.
- ↑ Con más tiempo para analizar la información y teniendo los datos de forma más inmediata, aunque el número de oportunidades de mejora detectadas y puestas en marcha no se ha visto incrementado, el detectarlas se hace de forma más fácil. Al tener toda la información en un único sistema en el que están implicadas las personas de la organización, **se está pudiendo trabajar más en equipo y de forma más coordinada**.
- ↑ Cuentan con unos 1800 alumnos, que junto con los padres componen un grupo de **3000 personas externas a la organización** que se han visto beneficiadas con la implementación de ISOTools.

