



Colegio Virgen del Carmen e ISOTools

**Caso de éxito en automatización
de la Gestión de la Calidad y la Excelencia
en el sector educativo**

ISOTools
EXCELLENCE





Colegio Virgen del Carmen

Caso de éxito en automatización de la Gestión de la Calidad y Excelencia

El Colegio Virgen del Carmen (CVC) de Córdoba es un centro fundado por la Orden de los Carmelitas Descalzos de Andalucía (España) en 1954 para ofrecer una educación integral, desde el carisma teresiano-sanjuanista, a los niños y jóvenes de Córdoba. **La orden cuenta con cinco colegios en España.**

El prestigio educativo del CVC se fundamenta en pilares educativos sólidos conjugados con una apuesta decidida por la innovación educativa, tanto a nivel tecnológico como pedagógico. En su afán por convertir el colegio en un centro bilingüe, ha creado redes y canales fundamentales, permitiendo intercambios con otros centros educativos de Polonia, Reino Unido, Dinamarca e Italia.

El colegio posee la certificación ISO 9001 para el Sistema de Gestión de la Calidad desde el año 2005 y actualmente está actualizado a la última versión, es decir, la ISO 9001:2015. Además cuenta con la certificación del modelo EFQM Excelencia Europea 400+ desde el año 2012.

En el curso académico 2013-2014, formó parte del ranking de la decimocuarta edición de **“100 COLEGIOS”**, un estudio consolidado que muestra de forma exhaustiva la calidad y el nivel de enseñanza española.

CVC de Córdoba cuenta con **1500 alumnos matriculados** en edades comprendidas entre los 3 y 18 años, que son atendidos por **105 profesionales de la institución.**

Tiene una **oferta educativa** que engloba todo el sistema educativo obligatorio y postobligatorio, con las siguientes unidades:

- » 9 unidades de Educación Infantil
- » 18 unidades de Educación Primaria
- » 16 unidades de Educación Secundaria
- » 8 unidades de Bachillerato
- » 1 unidad de integración
- » 1 unidad de plurideficientes

Mayte Jiménez es la Coordinadora de Calidad en el Colegio Virgen del Carmen de Córdoba desde el curso escolar 2013-2014. Además, desde el año 2016-2017 **se encarga de coordinar la calidad del resto de colegios de España fundados por esta orden, todos ellos gestionados a través de la herramienta tecnológica ISOTools.**

Problemas que impulsaron al colegio Virgen del Carmen a decidirse por la automatización de la Calidad y la Excelencia

- ✘ El manejo del importante **volumen de documentación** del sistema de gestión, era necesario tener toda la información centralizada y poder difundirla en tiempo real. Además, la gestión de dicha información requería de un control total de los accesos, **la información manejada es especialmente sensible al tratarse de menores.**
- ✘ La **comunicación interna** no se realizaba de forma totalmente eficaz y eficiente.
- ✘ Había muchas personas involucradas en la **gestión de indicadores** y todos los indicadores se tramitaban a través de **hojas de cálculo**. Del mismo modo, la coordinadora de calidad, tenía que dedicar más de la mitad de su tiempo – 5 horas semanales – en la recopilación, tabulación y análisis de datos.
- ✘ La institución educativa no contaba con una herramienta especializada para llevar a cabo **evaluaciones tanto a clientes internos como externos**. Por ejemplo, cuando se realizaban **encuestas** a padres, alumnos y profesores, solo era posible llevar a cabo una pequeña muestra que **no arrojaba información representativa**.
- ✘ **Poco grado de implicación del personal** en la gestión de las no conformidades, reclamaciones y acciones correctivas y preventivas.



Implementación de ISOTools

La implementación de ISOTools se llevó a cabo en el año 2011 contratando las aplicaciones de gestión por procesos como apoyo a la gestión de la institución. Con ISOTools han podido comprobar que **actividades derivadas de la obtención de las certificaciones EFQM e ISO 9001 se han simplificado gracias a su automatización.**

Actualmente el resto de centros educativos de la orden en España están realizando la implementación del software.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Un sistema y **control de la documentación** que considera las limitaciones legales de acceso a la información de los usuarios y que **simplifica la disposición de los documentos** en tiempo real.
- ✓ **Un único punto de acceso** a toda la información de la organización, ya se trate de documentos, indicadores, resultado de encuestas, etc.
- ✓ Una **optimización de la comunicación interna** de la institución educativa.
- ✓ Una herramienta que **reduce considerablemente los tiempos de recopilación, medición y análisis ágil de los datos.** Lo que ha permitido a la organización obtener información detallada y gráficas de fácil interpretación que favorece la detección de tendencias negativas a tiempo.
- ✓ Implementar un **sistema de encuestas que permite medir la satisfacción de la totalidad de los clientes internos y externos** del centro educativo, generando informes de un modo automático y en tiempo real.
- ✓ La automatización de los procesos y formatos, logrando una **disminución de los tiempos de respuesta y desarrollo.** Un ejemplo de ello es la gestión de actas de reunión, empleada por los diferentes equipos docentes.
- ✓ Una **mayor involucración del personal** en la gestión de la calidad y excelencia, entre otras cosas, gracias al sistema de avisos de la herramienta.



Mejoras que se han alcanzado en la Gestión de la Excelencia EFQM gracias al Software BSC

- ↑ **El 100% de la gestión documental se realiza desde el centro.** El uso del gestor documental se ha extendido a los diferentes equipos docentes del centro educativo, los cuales tienen su propia librería. Gracias a ISOTools la seguridad de la información está asegurada, existiendo un control real de los accesos y limitado según permisos.
- ↑ La Coordinadora de Calidad solo emplea un **20% de su tiempo a la recopilación, medición y análisis ágil de los datos procedente de los indicadores** implementados, frente al 50% que le dedicaba con anterioridad al uso de la herramienta. Ha permitido dedicar más tiempo al análisis y mejora.
- ↑ **Las encuestas se realizan al 100% de alumnos, profesores y padres**, frente a la pequeña muestra no representativa a la que se realizaba con anterioridad a la plataforma. Además, se ha podido evaluar a través de encuestas, aspectos no solo vinculados a la calidad educativa, sino relacionados con proveedores y servicios complementarios como aula matinal, comedor, etc.
- ↑ **Un 90% de la información documentada está automatizada.** Las quejas y reclamos, no conformidades o incluso las autorizaciones empleadas para las salidas extraescolares están en la herramienta.
- ↑ Involucración de todo el personal afectado en la gestión de no conformidades, **cumpliendo sin retrasos con las tareas y plazos asignados.**

