



Qualiteasy EDU 6.21 Colegios Brains

Caso de éxito, Junio 2013



Introducción al Centro

La creación de Los Colegios Brains fue un hermoso proyecto educativo iniciado en el año 1979 por D. Manuel Sánchez y Dña. María Hita. Desde entonces han pasado más de tres décadas, durante las cuales se fue consolidando y afianzando dicho proyecto, llegando a ser hoy, referente por la excelencia conseguida en educación bilingüe.

Se abrió el primer centro en el barrio de Salamanca, después le siguió el Colegio de María Lombillo, para pasar finalmente a la construcción del Colegio de la Moraleja. Unos años más tarde, en 1999, se inauguró Orgaz Nursery School, y finalmente fue el Centro Brains de Las Palmas que en el curso 2010 se inauguró hasta la etapa de Primaria.

Asimismo y desde el curso 2011/2012 ampliamos en nuestro Centro de La Moraleja la etapa de E. Infantil, abriendo las instalaciones a nuestros alumnos desde los tres años de edad. Recibirán un modelo británico con dos profesoras tituladas en cada aula trabajando de forma conjunta, con el fin de conseguir óptimos resultados en la

enseñanza del inglés. Para llevar a cabo esta iniciativa contamos con el respaldo de nuestro equipo directivo y pedagógico así como con el aval de 32 años de experiencia en la enseñanza. Sabemos que, haciendo bien nuestro trabajo, obtendremos resultados importantes.

Nuestro Departamento de Investigación Pedagógica respalda y apoya esta iniciativa ya que la única finalidad es conseguir mejorar los resultados de nuestros alumnos a largo plazo, es decir, alumnos bilingües en Primaria y trilingües en Secundaria con un nivel de excelencia internacional. También se está trabajando en la implantación, en nuestro centro de Moraleja, del Bachillerato en Inglés, que permitirá a nuestros alumnos tener dos opciones para orientar su futuro profesional, las dos igualmente interesantes, y que les permitirá posteriormente cursar estudios universitarios a nivel nacional o internacional.



Nuestro Departamento de Investigación Pedagógica respalda y apoya esta iniciativa ya que la única finalidad es conseguir mejorar los resultados de nuestros alumnos a largo plazo

La Visión del Consultor

El proyecto en cuestión que estamos presentando tenía como alcance la "implantación y certificación de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2008 e UNE-EN ISO 14001 2004".

En el mes de febrero de 2011, la Dirección de los Colegios Brains contactó con nuestra organización para conocer las particularidades de un proyecto de este tipo. Quedó patente desde ese primer encuentro que era una oportunidad muy interesante para nuestra compañía dado el renombre de los Colegios Brains dentro del sector educativo español, pero también que se trataría de un reto dada la complejidad de la institución en cuestión.

En julio de 2010, dos meses antes de formalizar el acuerdo de colaboración, empezamos la primera de las actuaciones que se detallan a continuación:

1. DIAGNÓSTICO
2. FORMACIÓN
3. IMPLEMENTACIÓN
4. AUDITORÍA INTERNA
5. ASESORIA PRE-AUDITORÍA CERTIFICACIÓN
6. ASESORIA DURANTE AUDITORÍA CERTIFICACIÓN
7. POST-CERTIFICACIÓN

La fase de "diagnóstico" tenía como principal finalidad conocer la situación real de la institución educativa, haciendo especial hincapié en las cuestiones de tipo administrativo, legal y de infraestructura. La certificación medioambiental ISO 14001 es muy clara en este punto y, debemos ser capaces de planificar cualquier actuación necesaria que no sea de consultoría pero que tenga relación con el éxito del proyecto. Finalmente, fuimos capaces de establecer una serie de prioridades y cerrar el alcance del proyecto a nivel de qué colegios y con qué normas.

Las actividades de formación se iniciaron con el arranque del curso escolar 2010/2011 en las materias de calidad (9001), medio ambiente (14001) y la herramienta Qualiteasy, y en dos modalidades:

- a) para las personas que iban a gestionar el Sistema Integrado
- b) para los usuarios del Sistema integrado.

La implementación del Sistema Integrado se planificó con antelación y fue, con diferencia, la parte más compleja. Abarcó el curso 2010/11 y 2011/12, y los riesgos identificados para este proyecto partían de:

- existencia de tres centros educativos distintos y alejados entre sí,
- diferencias respecto a los niveles educativos (un centro era global

de infantil a bachillerato, otro de infantil a primaria y, el último, la nursery school previa a los niveles educativos de los colegios

- gran complejidad organizativa y con numeroso personal para el caso del Colegio Brains La Moraleja.

Sin embargo, con mucha paciencia y dedicación particularizada para cada una de las tres instituciones educativas, pudimos ir acomodando el Sistema Integrado dentro de la propia realidad y cultura existente. La participación y entrega del personal, el trabajo fino de consultoría para integrar la cultura de gestión existente con los requisitos de las nuevas normas ISO 9001&4001 y, los beneficios de la plataforma Qualiteasy, fueron claves para el éxito de esta etapa.

Realizar la auditoría interna fue un trabajo intenso llevado a cabo en el arranque del curso 2012/13 con la colaboración del recién creado Departamento de Calidad, Medio Ambiente e Innovación. Se pudieron revisar todos los hallazgos de auditoría y establecer acciones correctivas eficaces de cara a la próxima certificación.

Lo que denominamos como asesoría pre-certificación, que en otros proyectos se ciñe a la realización de la revisión del sistema, tuvo en este caso un carácter más importante. Surgió un riesgo que no habíamos previsto, y que era la aparición de cambios sobre el Sistema Integrado que acabábamos de validar mediante la auditoría interna. Esta cuestión se planteó por la dinámica extraordinaria de continua adaptación y mejora de los Colegios Brains (tanto en mejoras de infraestructura como de tipo educativo) y, por el lógico aprendizaje del Sistema de Gestión por parte del personal y su necesidad de adaptar y/o mejorar sus propios procedimientos de trabajo.

La certificación se realizó con la entidad de certificación ACCM (Agencia de Certificación de Calidad y Medioambiente) dada su holgada experiencia en certificar instituciones educativas y, conocimiento previo de la herramienta Qualiteasy. Tras una semana de auditoría, los Colegios Brains obtuvieron las certificaciones ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de forma muy notable. La estrecha labor realizada por los integrantes del Departamento de Calidad, Medio Ambiente e Innovación (formado por Marian y Cristian) y el equipo consultor de Eurosinergias Empresariales fue determinante para poder exponer con claridad el funcionamiento del Sistema Integrado.

La puerta de la excelencia ya se ha abierto en los Colegios Brains. Próximamente contaremos con nuevos reconocimientos que seguirán fortaleciendo la ya de por sí imagen de esta institución educativa de referencia.



Luciano Gómez
Eurosinergias Empresariales

Introducción al proceso de implantación de un sistema de calidad

¿Están ya certificados?

Estamos certificados en ISO 9001 e ISO 14001 en nuestros centros de la Moraleja y María Lombillo, en la Nursery Orgaz School nos hemos certificado en ISO 9001.

¿Cuándo y porque se plantean certificarse por una normativa como la ISO?

Nos planteamos certificarnos en el año 2010 movidos por una inquietud de mejora continua en nuestro servicio con nuestros clientes.

¿Ya contaban con responsable de calidad antes del proceso de implantación?

No, no contábamos con un responsable, pero ahora mismo estamos muy implicados en el proyecto y se ha creado un departamento de Calidad y medio ambiente.

¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor o no? (explicar los motivos por los cuales se apostó por esa empresa consultora?)

Durante todo el proyecto hemos estado acompañados por Luciano Gómez de la empresa Sinergias Empresariales, se eligió a esta empresa porque nos pareció que estaba muy implicada en todo el proyecto y que nos ayudaría en la consecución de las certificaciones.

¿Ventajas de implantar la ISO 9001 con una empresa consultora como la contratada?

La implicación y dedicación del asesor ha sido muy importante en la consecución del proyecto.

¿En que momento se deciden a buscar un software?

Debido a la magnitud de la empresa, desde un principio nuestro asesor nos recomendó la posibilidad de contratar un servicio que nos ayudara en la organización de la documentación.

¿Cómo contactan con Qualiteasy?

A través de nuestro asesor de la empresa Eurosinergias Empresariales.

¿Por qué escogen el producto? ¿Habían explorado otras opciones?

Nos dejamos guiar por las recomendaciones de nuestro asesor y nos expuso la plataforma como una de las mejores y prácticas del mercado.

Nos planteamos certificarnos en el año 2010 movidos por una inquietud de mejora caontinua en nuestro servicio con nuestros clientes.



Respecto al concepto de Calidad

¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad?

La dirección se ha implicado dotando al personal de los medios personales y materiales para la consecución del proyecto.

¿Cómo creen que sus clientes perciben esos compromisos con la calidad?

En una mejora de la atención y servicio que se da, además del compromiso con la mejora continua.

¿Qué inputs tienen en sus contactos con el Colegio que les permiten ver que este es un tema importante para la Dirección del Centro?

Todos nuestros clientes son conscientes de la importancia que da el colegio a la calidad y en nuestro compromiso en la mejora en el servicio tanto a nuestros clientes internos, como externos, exponiendo en nuestra página web y en los centros la política de calidad y medioambiente aceptada por los trabajadores.

¿De qué manera sus clientes perciben que sus opiniones han sido recogidas?

Tenemos a disposición de los clientes un correo de sugerencias y/o quejas, donde pueden remitir todas las opiniones que consideren oportunas y una vez registradas se valora junto con las diferentes direcciones y gerencia de la necesidad de mejoras o variaciones en procedimientos o procesos realizados en el centro.

¿Les ha ayudado estar certificados a fidelizar o ganar clientes o es más un proceso de mejora que solo percibe la organización internamente?

En un principio no. Ha fortalecido nuestra imagen de marca y posicionamiento dentro del sector, pero no se contempló como una herramienta para ganar y fidelizar clientes sino más bien como un sistema que se incorporaría dentro de la cultura del colegio y facilitaría la gestión.



Respecto al uso del software Qualiteasy

¿Qué prestaciones o funcionalidades del software son las más utilizadas?

Las más utilizadas son el acceso a los documentos y/o formatos y, la gestión de no conformidades y acciones correctivas.

¿Cuántas personas de la organización interactúan con la aplicación y para que finalidades?

En principio se está centralizando toda la documentación a través del departamento de Calidad, pero todo el personal con acceso a sistemas informáticos dispone de usuario, departamento y una serie de privilegios de acceso.

¿Los clientes tienen alguna interacción con el software (encuestas de satisfacción, posibilidad de quejas directamente, consulta de procedimientos)?

No, es una plataforma de uso interno en la organización. Aunque dispone de un sistema para el envío de encuestas, se ha optado por usar herramientas on line con mayor potencia.

¿Qué prestaciones cree que el software ofrece pero no son de utilidad para su tipología de Organización?

En principio no hay ninguna.

¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?

Más flexibilidad en el cuadro de mando y posibilidad de integración con otras herramientas informáticas de gestión incluidas en el colegio.

Respecto al servicio de soporte a la implantación

¿Qué aspectos del soporte y acompañamiento ofrecido por Qualiteasy valora más positivamente?

La atención personalizada y ágil, dando soluciones rápidas a problemáticas de la organización.

¿Por qué optaron por el alquiler de la aplicación en lugar de la adquisición de licencia?

Queríamos trabajar primero con ella y comprobar la eficacia en nuestra organización.

Beneficios

Que tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de Calidad.

- Reconocimiento externo
- Conocimiento interno de la organización
- Disponibilidad de metodologías de trabajo contrastadas
- Difusión de los conceptos de calidad entre todo el personal

¿Cree que actualmente es posible llevar a cabo una implantación de un sistema de calidad sin herramientas TIC?

No lo vemos factible ya que en el mundo tecnológico en el que trabajamos es imprescindible utilizar herramientas TIC para el mejor funcionamiento de la implantación de los sistemas de Calidad.

¿Que otras acciones complementarias realizan para ser percibidos por el cliente como una organización que apuesta por la calidad?

- El nivel de competencia profesional y entrega de nuestro personal educativo
- Las características de las instalaciones del Colegio
- La variedad de la oferta extraescolar disponible
- El compromiso con la educación internacional y en lengua inglesa

En el mundo tecnológico en el que trabajamos es imprescindible utilizar herramientas TIC para el mejor funcionamiento de la implantación de los sistemas de Calidad.



Acto de entrega del certificado de calidad



Proyectos futuros

Explique desarrollos posteriores del Sistema de Gestión implementado, nuevos centros a incluir, nuevas normas, etc...

- Queda pendiente extender el Sistema al Colegio de Gran Canarias
- Se están planteando adoptar otros estándares de calidad como el Modelo EFQM...

Por ultimo... **Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su Centro.**

Un Sistema de Gestión de la Calidad permite conocerse a si mismo, generar oportunidades para mejorar y trasladar al exterior una visión profesional de nuestros colegios.

Cristian Sánchez Hita

Director de Sistemas de Gestión del Grupo Brains

