

**Implantación de un sistema de gestión de la calidad con la herramienta Clickedu y el mejor software de calidad Qualiteasy, con el acompañamiento y asesoramiento de Interfase S.L.**

## Caso de éxito: Colegio Mare de Déu del Carme de Terrassa

**Francesc Rubio.** Director General  
**Jose Juan Franco.** Coordinador de Calidad

El Colegio Mare de Déu del Carme pertenece a los Padres Carmelitas de Cataluña, que llegaron a Terrassa a principios del siglo XX, pero la guerra civil española, hizo fracasar este primer intento de tener un convento en esta ciudad, y no fue hasta el año 1942 que a demanda de los empresarios de la ciudad, para dar formación a los hijos de sus trabajadores, llegaron para fundar el actual colegio.

**H**ASTA EL AÑO 1996 ESTABA ubicado en un único edificio, pero a raíz de las reformas educativas y para mejorar los espacios inaugura unas nuevas instalaciones de 3.100 metros, que albergarán los estudios de ESO y Bachillerato. Desde el año 2004 el Colegio Mare de Déu del Carme ha reactivado el programa de inversiones, cubriendo parte del patio de infantil - primaria, construyendo un nuevo edificio de servicios y actualizando todo el equipamiento informático del centro, dotando a todas las aulas de proyector y ordenador.

Actualmente se ofrece el servicio educativo en las etapas de enseñanza desde los 3 años hasta los 18, con 3 líneas: segundo ciclo de infantil, primaria, secundaria obligatoria y bachillerato, en las modalidades de Social-Humanístico y Científico-Tecnológico, con todas las unidades concertadas con el Departament d'Ensenyament.

El Centro cuenta con un total de 1.273 alumnos y en él trabajan un total de 151 personas entre monitores

de extraescolares, personal de administración y servicios subcontratados, de los cuales 83 son docentes del centro.

La escuela Mare de Déu del Carme tiene como gran reto el proyecto de internacionalización del centro. Actualmente el centro cuenta con programas de estancias de verano en el Reino Unido, jornadas de trabajo con alumnos del Reino Unido y Hong Kong y 5 intercambios de alumnos: Suecia para alumnos de 2º de Bachillerato, de 2º y 3º de ESO; Francia, Polonia y Nueva York.

### Proceso de implantación de un sistema de calidad

El año 2011 la dirección del colegio incorpora como sistema de gestión el programa Clickedu, una herramienta informática que permite gestionar toda la información y documentación desde la misma plataforma.

Paralelamente, ve la necesidad de crear una estructura y un marco de referencia que integrara la mejora continua y la satisfacción de los alumnos, familias, profesorado y sociedad: la Norma ISO 9001/2008. Fuimos aconsejados por la Consultora Interfase S.L., con experiencia y conocedores del sector: "la clave de su éxito, es ordenar la mejora continua". Esto nos hizo decidirnos por el proyecto.

La combinación de estos elementos concluye en la decisión de iniciar un proceso de acreditación ISO 9001:2008

con el fin de disponer de una certificación reconocida a nivel internacional, que apoye el proyecto de internacionalización y todas las actividades del centro.

### Consultoría: Interfase S.L.

La colaboración de la consultora Interfase nos ha permitido agilizar todo el proceso de análisis y generación de la documentación, aportando una visión externa, desvinculada del día a día de la organización y con experiencia en procesos de acreditación "expres" en otros centros educativos y organizaciones. Ha sido un trabajo continuo, semana a semana y con una implicación permanente del consultor.

La metodología dinámica de gestión por procesos que Interfase S.L. ha aplicado, nos ha permitido sistematizar y coordinar a las personas y las actividades para lograr la mejora continua, y sobre todo identificando y apoyando las buenas prácticas internas y externas, para que se manifiesten con más fuerza todos los ámbitos del centro.

El aspecto más destacado por el que decidimos utilizar Clickedu, es la integración de todas las necesidades en una única herramienta, con una única gestión de base de datos y que es capaz de dar respuesta a todos y al sistema de calidad, con un único criterio de funcionamiento.

Otro motivo muy importante a la hora de elegir la plataforma Clickedu fue la arquitectura de la misma: está centrada en el alumno y no en los procesos.



- Integración de Qualiteasy, como herramienta de gestión de calidad, en la gestión de documentos, de las incidencias, las acciones de mejora, las encuestas de satisfacción...

En el momento de la migración a Clickedu el centro planteó la gestión de forma integral, unificando todas las informaciones y gestiones en la plataforma. Actualmente la gestión se lleva integralmente desde esta plataforma: gestión académica (programaciones, evaluaciones, apoyo en el aula); gestión documental y de incidencias; comunicación con familias, alumnos y personal del centro.

### Beneficios

La implementación del ISO9001: 2008 ha permitido al centro:

- Integrar toda la gestión académica y de gestión
- Ordenar nuestros procesos y actividades
- Garantizar la prestación del servicio
- Ganar en eficiencia y efectividad en el día a día
- Crear los mecanismos para que la mejora continua se pueda consolidar de una manera sistemática y más efectiva

Tras realizar este proceso hemos llegado a la conclusión de que la implantación de un sistema como este sería posible sin herramientas TIC, pero la inversión en tiempo y recursos sería muy elevada. Con este sistema que hemos usado, "ISO sin papeles", y con el apoyo de consultores expertos, Interfase S.L., hemos conseguido llevar a cabo todo el proceso



### Puntos positivos de la plataforma

- Integración de todas las necesidades del centro (desde pasar lista, a la documentación, pasando por la facturación y la comunicación con las familias)
- Proceso de configuración de la aplicación a medida, en sesiones presenciales con un implementador de Clickedu
- Migración de datos del anterior software al actual
- Usabilidad muy elevada, sistema intuitivo y dinámico

en un curso escolar. Las herramientas TIC en la actualidad permiten a nuestra escuela conseguir unos niveles educativos que la sociedad nos reclama, con todas las aulas dotadas con equipamientos multimedia.

El Colegio Mare de Déu del Carme está inmerso en un proceso de mejora continua, las diferentes acciones que se llevan a cabo se pueden resumir en:

- Transparencia, predisposición y espíritu de mejora de la organización
- Objetivos de mejora académica y de enseñanza en idiomas
- Formación continuada del profesorado, dirigida a mejorar las competencias docentes
- Optimización de los recursos
- Mejora continua de los servicios prestados: el centro dispone de un servicio de cocina propia, con registro de cocina central
- Intercambios de experiencias y buenas prácticas con otros centros, tanto nacionales como internacionales, con el fin de integrar las mejores prácticas docentes
- Renovación de la licencia medioambiental del edificio de primaria y adecuación a las normativas vigentes en relación a seguridad y prevención

Este proceso ha sido impulsado desde la dirección, apoyado por el Consejo Escolar y se ha conseguido gracias a la implicación de todo el personal del Colegio Mare de Déu del Carme. Si miramos el trabajo realizado, vemos que efectivamente, se ha logrado la certificación como consecuencia del compromiso de la dirección con la calidad. Esta certificación externa nos posiciona y nos ayuda a que todo el personal se alinee con este proyecto hacia la mejora continua. Se ha previsto la renovación del certificado ISO 9001/2008 durante los próximos años, realizando tanto auditorías internas como externas y con el objetivo de que participe todo el personal.

La plataforma Clickedu ha sido determinante en el desarrollo y consecución de todos los objetivos de implementación propuestos, ya que nos ha facilitado integrar en una misma herramienta toda la gestión académica y de calidad. Y queremos destacar la importancia de haber hecho todo este proceso con la ayuda del apoyo de la consultora Interfase S.L..

Todo este proceso se ha llevado a cabo en el curso escolar 2011-2012.

► [www.carmelitans.org](http://www.carmelitans.org)

## La Visión del Consultor



### Integración de todas las necesidades en una única herramienta

En Interfase S.L. creada en 2004, somos expertos en la gestión, la innovación y en implementar la gestión por procesos en las organizaciones. Somos especialistas en aplicar esta metodología al sector educativo aplicando la mejora continua en el funcionamiento del día a día, y así convertir la calidad en un factor estratégico fundamental.

En marzo de 2011 iniciamos el proyecto de mejora en el Colegio Mare de Déu del Carme, con el objetivo final de certificar con la norma ISO 9001/2008 en el plazo de un año escolar. Interfase recomendó hacerlo "sin papeles" con la tecnología del programa Qualiteasy.

Al mismo tiempo, el colegio iniciaba la implantación de una herramienta de gestión global especializada del ámbito educativo, Clickedu, que justamente acababa de integrar la aplicación del Qualiteasy.

El proyecto de asesoramiento fue desarrollado en varias fases (análisis de las actividades y de los flujos de cada proceso que se realiza en la escuela, documentar la información, gestionar las incidencias y la mejora continua en la plataforma, y preparar la certificación) y se ha estructurado en un calendario de reuniones con una colaboración e implicación intensiva por parte del colegio y de Interfase.

También ha sido fundamental la utilización de Clickedu como herramienta de gestión del sistema de calidad, con un único gestor tecnológico, de fácil acceso a todo el personal.

La escuela ha obtenido la Certificación ISO 9001/2008 en julio de 2012. En nuestra opinión se han logrado los objetivos: el colegio se ha certificado y ha integrado la calidad en su funcionamiento diario.

**Josep M. Tusell**

Àrea Manager Educació.

**Interfase S.L.**

# [click edu<sup>®</sup> ▶▶

## La plataforma de gestión académica para escuelas e institutos

El software Clickedu es una plataforma de gestión académica y de centro (es decir, un ERP escolar) totalmente online que ha sido implementado en más de 200 escuelas de toda España con unos resultados muy positivos para todas ellas.



Incluye, entre otras, las funcionalidades de recibos, programaciones, tutorías, entorno virtual de aprendizaje (EVA), conexión con las principales editoriales, gestión académica y económica, control de asistencia, envíos masivos de SMS y emails, web del centro, calendarios, encuestas, calidad ISO y EFQM, acceso alumnos y familias.

[www.clickartedu.com](http://www.clickartedu.com) | [info@clickartedu.com](mailto:info@clickartedu.com) | 93 278 82 04

[click edu<sup>®</sup>

Compatible con:

