



En Medellín, el Colegio Parroquial Nuestra Señora del Buen Consejo, desarrolla un proceso de organización, control y constante mejoramiento de su servicio educativo a través de la gestión y de la certificación ISO, otorgada a 98 instituciones colombianas.

Una decisión de calidad

En el Colegio Parroquial Nuestra Señora del Buen Consejo, ubicado a la orilla de una quebrada y sobre las laderas del barrio Girardot, hablar de gestión educativa remite a una década antes, cuando las directivas vieron la importancia de implementar un servicio de gestión de calidad para el éxito de su labor educativa.

“En esos años queríamos certificarnos en el Sistema ISO 9001 para centros educativos, pero este sistema no existía en América; se usaba sólo para las empresas”, explica el rector del colegio, Padre Lucio Cambero Carnero (de la Orden de San Agustín). “Fue cuando nos enteramos de que en México, España y Chile se ofrecía este tipo de certificación y capacitación, y decidimos hacerla”. Hace tres años, la Institución viene desarrollando su trabajo en gestión educativa bajo la Norma ISO 9001, Gestión de Calidad. Ahora, con 20 años de servicio, atiende a 837 niños, niñas y jóvenes desde educación Preescolar hasta Media Técnica en Comercio: Mercadeo y Comunicación y se estudia la factibilidad de un convenio con una de las instituciones de educación superior, para ofrecer la especialidad en : Mercadeo en Turismo.

Este ha sido un largo camino que exige trabajo ordenado y compromiso constante de docentes y directivos para lograr la confianza de padres y madres de familia y estudiantes en el Sistema de Gestión de Calidad.

Como explica la directora de Calidad, Socorro Ramírez, “comenzamos con este Sistema en 2004 y recibimos la certificación dos años después. Durante este

tiempo, identificamos varias etapas y ahora medimos la eficacia y eficiencia del Sistema”.

El paso a paso certificado

Durante la Etapa de Decisiones, el Padre Lucio lideró la respuesta del colegio, cuando CONACED Antioquia abrió la convocatoria para la certificación de las instituciones educativas del Departamento. Posteriormente, en la Etapa de Planeación y Motivación en la Institución se eligieron el Representante de la Alta Dirección y el Coordinador de Calidad. El ICONTEC y una firma consultora, contratada por CONACED, realizaron la capacitación para cuatro personas del Colegio, que luego fueron multiplicadores en el centro educativo. “Estas personas han formado un equipo cuyos integrantes han recibido entre 80 y 200 horas de capacitación, que incluyen “cursos que hemos dictado en la institución”, señala el Padre Lucio. La motivación fue crucial para que los trabajadores aceptaran este Sistema de Gestión en el que se redefinió la misión, la visión, la política y los objetivos, que se alinearon con los requisitos del Sistema.

Esta fase dio pie a la elaboración de diagnósticos y a la aplicación de matrices. Con la elaboración del Mapa de Procesos, del Cuadro Integrado de Mando (que muestra el desempeño general de la organización) y del Listado Maestro de Documentos (la relación ordenada de los documentos internos y externos, que sirve para saber y controlar el estado, la vigencia y la actualización de cada uno de estos) se tuvo un control diario del manejo de la documentación, y un análisis y revisión

periódica de cada uno de los procesos y las metas fijadas. “En la institución efectuamos reuniones semanales en las que se proponen metas y tareas y se revisa su cumplimiento. Somos muy puntuales y eficientes con la revisiones y exigentes con nosotros mismos”, afirma el rector.

El Mapa de Procesos estructura e interrelaciona 12 procesos: dos de planeación (Planeación de estrategia y Gestión de mejora); dos operativos (Gestión comercial y Diseño curricular que incluye formación académica y comportamental y evangelización, y formación media técnica; y cinco de apoyo (Gestión de talento humano, de compras, de infraestructura, de bienestar y de información).

“En el Sistema de Gestión de Calidad”, afirma Socorro Ramírez, “cada uno construye los procesos que necesita y se relacionan. Unos dan entradas a otros procesos, y estos dan salida a los demás”.

Gestión y labor académica

El profesor de inglés Hamilton Zapata explica la relación entre gestión y la parte académica. “A todos los docentes nos involucran en varios procesos, dependiendo de la necesidad para realizar alguna actividad. Por ejemplo, todos los planes de inglés y todas las actividades académicas pasan por Diseño curricular, lo que vincula la asignatura a ese gran proceso”.

Una vez conformado el Mapa de Procesos, que supone el compromiso de los responsables de cada proceso, se inicia la Etapa de Documentación e Implementación en la que se registra la información que respalda las acciones en cada proceso y las Acciones Correcti-

vas, Preventivas y de Mejora (conocidas en el colegio como ACPM). La documentación y el análisis de cualquier paso y decisión se ven reflejados en los resultados y en las metas, siempre encaminadas al mejoramiento.

Para la Etapa de Verificación, los docentes de la Institución se han capacitado en auditoría interna, en horario extra a las de su labor educadora. Hasta el momento, ocho auditores internos han realizado dos auditorías y cuatro docentes más se están capacitando.

El colegio maneja la política de oportunidad para el mejoramiento y de “hacer saber las inconformidades para que no se presenten durante las auditorías externas. “En la última de las auditorías externas nos dejaron la nota de ‘Colegio referente a nivel local y nacional’, o sea de modelo para Medellín y Colombia”, manifiesta el Padre Lucio Cambero. Cada responsable de proceso prepara un informe, actualiza estadísticas, mide la eficacia del proceso y presenta las propuestas de mejoramiento.

“Académicamente, el Sistema de Gestión de Calidad exige ejercer más control”, asegura Socorro Ramírez. “Obliga al docente a registrar en un formato los logros que van alcanzando él y sus alumnos. Ascendimos a Nivel Alto en la Prueba Icfes de 2004 y a Superior en 2005 y 2006; además, hemos mejorado considerablemente en las Pruebas Saber”.

¿Por qué es importante la gestión educativa en lo que estamos haciendo?, se pregunta el Padre Lucio Cambero. “Porque el que tiene calidad, ofrece mejor formación y capacitación, y siempre mejora”.