

# EXECUTIVE Excellence

Edición española. Nº71

LA REVISTA DEL LIDERAZGO, LA GESTIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES

Mano a mano:  
**Edurne Pasaban**

Modelo de negocio:  
**Vueling y SEUR**

Alta Dirección:  
**Rosa Cullerl e  
Ingemar Naeve**

Publicación Oficial del  
Club Excelencia en Gestión

  
gestión E/i



modelo de gestión toman un carácter único, no convencional. Específicamente quizá se puede destacar cómo la banca cívica es considerada como elemento diferenciador positivo en los resultados obtenidos en la sociedad. Son los clientes de Caja Navarra los que deciden y eligen los proyectos a los que va a parar el presupuesto de la obra social, confiriéndoles por tanto unos derechos económicos y políticos.

## SECTOR EDUCACIÓN

La apuesta por la Excelencia del sector de la enseñanza en los últimos años ha cristalizado de manera que son el primer sector en cuanto a Sellos de Excelencia en el país. Concretamente, en el nivel 500+ se encuentra la Sociedad Cooperativa de Enseñanza San Cernin, la Universidad Miguel Hernández, Escuela Técnica de Arquitectura de la Universidad de Sevilla, Colegio Veracruz, Instituto Cuatro Vientos, Lizarra Ikastola, Universidad Castilla La Mancha y Universidad Jaime I. Todos ellos destacan que se trata de un sector donde se trabaja con personas y no con productos materiales y su finalidad es, en gran medida, la difusión de unos valores. El Modelo EFQM –algunas de estas organizaciones llegan desde la ISO 9000-2001– les ayuda en ese sentido y también a gestionar con planes estratégicos. Por lo que se refiere a la enseñanza universitaria, ha sido decisivo el acuerdo firmado por el Club Excelencia en Gestión y la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).

**JESÚS RODRÍGUEZ MARÍN,**  
Rector de la Universidad  
Miguel Hernández

“EFQM NOS  
CONVIERTE EN REFERENTE DE LA CALIDAD  
UNIVERSITARIA”



**¿Qué beneficios le ha reportado a la Universidad la obtención y mantenimiento del Sello de Excelencia 500+?**

La obtención del Sello de Excelencia ha supuesto un importante hito para la UMH, ya que la sitúa como un gran referente en el ámbito de la calidad universitaria e institucional, y porque destaca el papel que la calidad juega en todos los niveles de la organización. El mantenimiento de este Modelo fomenta la orientación a la mejora continua, lo que permite la obtención de resultados óptimos para la Universidad y la elevación del nivel de satisfacción tanto de la comunidad universitaria como de la sociedad en general.

**¿Cómo plantea la Universidad a profesores, investigadores y personal de administración mantener este nivel de Excelencia?**

La UMH, desde su creación, apostó decididamente por la calidad a través de sus diferentes Planes Estratégicos. Actualmente, el despliegue de la calidad se realiza a través del III Plan de Calidad (2008-2012) para la formación y la investigación, que incorpora diferentes estrategias basadas en el cumplimiento de estándares. Para el caso de la gestión, contamos con III Plan Director (2009-2013), en donde, utilizando como referente la dirección por objetivos, los responsables de los diferentes servicios pactan con la gerencia los objetivos a cumplir a lo largo del año. Estos dos planes permiten, de una forma transversal, que los profesores, investigadores, y el personal de administración y servicios de la Universidad, tengan unos referentes que les orienten hacia la mejora continua.

**M<sup>a</sup> LUZ RODRÍGUEZ GARCÍA,** Directora de  
Colegio Veracruz

“EL MODELO  
NOS LLEVA  
A LA ESCUELA  
DEL SIGLO XXI”



**¿Por qué y en qué momento decide el Centro presentarse a este reconocimiento?**

En el Colegio Vera Cruz, tras varias certificaciones ISO 9000-2001, vimos que era necesario, para una buena gestión, dar un salto importante, y apostamos por el Modelo EFQM. En el año 2006, obtenemos el reconocimiento del Sello de Excelencia 400+. A partir de aquí el Colegio formula unas líneas estratégicas más ambiciosas, lo que supone la implementación de nuevos planes de mejora que, claramente, han contribuido a una calidad en la gestión del Colegio.

Los buenos resultados de las diferentes autoevaluaciones con la Herramienta Perfil Avanzado nos llevan a solicitar un evaluador externo. La puntuación obtenida superaba los 500 puntos. Y en ese momento decidimos realizar la Memoria de Excelencia 500+. En junio del 2009, la Certificadora Bureau Veritas, tras la auditoría correspondiente, nos otorgó el Reconocimiento del Sello de Excelencia 500+.

**¿Cómo animarían a otros centros similares a embarcarse en este proceso?**

Desde la experiencia, el Modelo EFQM es como un manantial, que va emanando proyectos y procesos innovadores, desde nuestra Misión-Visión-Valores como pozo de sabiduría: alimenta y hace crecer a toda la comunidad educativa continuamente, y limpia con planes de mejora continua, hasta conseguir la escuela del siglo XXI, que necesita la sociedad. Siempre agua viva porque la estancada significa seguir haciendo más de lo mismo.