

Hay otros softwares de calidad,  
**los mejores eligen Qualiteasy**

**Qualiteasy**

[www.qualiteasy.com](http://www.qualiteasy.com)  
[qualiteasy@qualiteasy.com](mailto:qualiteasy@qualiteasy.com)

Rosselló, 255 2n 4a • 08008 Barcelona  
Tel. 93 415 31 15 • Fax 93 415 38 18

# SUMARIO

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| <b>Presentación</b>             | Pág. 4  |
| <b>Atención al cliente</b>      | Pág. 5  |
| <b>QUALITEASY PROGRESS</b>      | Pág. 6  |
| <b>QULITEASY EDU</b>            | Pág. 22 |
| <b>FARONICS</b>                 | Pág. 34 |
| <b>CLICKEDU</b>                 | Pág. 44 |
| <b>Qualiteasy en los medios</b> | Pág. 66 |
| <b>Qualiteasy en eventos</b>    | Pág. 68 |
| <b>Internacionalización</b>     | Pág. 70 |
| <b>Más allá de la empresa</b>   | Pág. 72 |
| <b>El futuro</b>                | Pág. 74 |

# ¡Vaya quince años con QUALITEASY INTERNET SOLUTIONS! (1998-2013)

Unas breves notas para recordar el camino seguido por Qualiteasy Internet Solutions en esta "era de incertidumbre".



**Eusebi Graners**  
Presidente  
Qualiteasy Internet Solutions

## Desde 1998 hasta 2013;

1. Internet se ha convertido una herramienta absolutamente imprescindible.
2. En España hemos pasado de un 15 a un 26'6% de paro.
3. Han aparecido empresas, ahora líderes mundiales, como Facebook (2004) y WhatsApp (2009) inexistentes en 1998.
4. Han desaparecido líderes como Lehman Brothers y Arthur Andersen (sucesos impensables entonces).
5. Las comunicaciones móviles han alcanzado la madurez y se han extendido por todo el mundo y para la gran mayoría de la población.
6. ... /...

## ¡Vaya quince años!

Cuánta razón tenía Alvin Toffler en "El shock de futuro"...

Empezamos nuestra aventura empresarial, ofreciendo formación y realizando proyectos a medida (Intranets, Extranets, e-learning, webs, ...). Hicimos proyectos muy interesantes. Pensábamos que trabajaríamos para las pymes y, lo acabamos haciendo, para las grandes empresas y para los Gobiernos... además de para las pymes.

Surfeamos la crisis de Internet gracias a abandonar los proyectos y la

formación y centrarnos en:

1. El desarrollo y posterior comercialización de un software estándar para la gestión de las normativas de calidad (apto para todo tipo de organizaciones).
2. La Distribución para España de los productos de la empresa canadiense Faronics Inc. (creadora, entre otros, del congelador Deep Freeze, líder mundial en su nicho de mercado).
3. La integración de QualiteasyEDU en la plataforma de gestión de Centros educativos Clickedu.

Estos son los temas que ahora nos ocupan y en los que volcamos nuestras energías.

No sé a ciencia cierta para qué deben servir los aniversarios, pero para nosotros este aniversario es un motivo para proyectarnos hacia el futuro, que es dónde pensamos seguir atendiendo a nuestros clientes actuales (a quienes les estamos inmensamente agradecidos) y dónde pensamos conseguir muchos más clientes. El futuro, pues, es tanto el reto como el terreno de juego en el que nos moveremos.

Los aniversarios deben servir también para brindar por todas las personas que, cada día, apuestan por nosotros. Así, nuestro agradecimiento a los colaboradores que tenemos en los diferentes ámbitos en los que actuamos, a los consultores de calidad que nos ayudan cada día a mejorar Qualiteasy y a las empresas informáticas que venden los productos que distribuimos.

Queremos mostrar un profundo reconocimiento a Faronics Inc. (con Farid Alí a la cabeza) por haber confiado en nosotros la representación de su Corporación de 20 millones de dólares.

No en vano les representamos en España desde 2004 como distribuidores exclusivos de sus productos.

¿Y Clickedu?. Graciamos si mácula a Ignasi Nogués y Montse Brau por darnos la posibilidad de participar en el proyecto del que es, sin duda, el mejor ERP escolar del mercado europeo.

Y, finalmente, los aniversarios deben servir para reafirmarnos en los principios básicos:

- Voluntad permanente de Servicio a nuestros clientes, desde nuestro rol de promotores tecnológicos.
- Mentalidad abierta.
- Práctica constante de colaboración con todas aquellas personas y organizaciones que comparten unos principios éticos de los negocios.
- Visión positiva sobre el futuro.

Este apasionante, y a veces duro viaje, lo hemos realizado Elisabet Marill, Josep Macía y un servidor. Creánme, su corazón, su capacidad de imaginar, su esfuerzo constante y su entusiasmo han sido lo mejor. Un lujo el poder gozar de su relación.

Además, estos valores nos han permitido sobreponernos a esta "era de incertidumbre" en la que nuestro viejo continente vive instalado.

Que sea Robert Kennedy quién concluya: "El futuro no es un regalo, es una conquista". Esperamos verles en este futuro...

# ¿Cuál es la esencia de nuestra empresa?



Marta Pérez



Ana María Gil



Alex Tudorache



Vidal Joven

**O**peramos en un mercado competitivo. Y lo es para las tres líneas de negocio que tenemos:

- Para el nicho de los softwares de gestión de la calidad.
- Para el de los ERPs escolares, y
- Para el de los programas de control y optimización de PCs.

En todos los casos, la eficiencia del trabajo de nuestros clientes, depende de lo bien que funcionen las aplicaciones que les vendemos y de cómo sepamos ayudarles para que optimicen las posibilidades que las aplicaciones ofrecen.

Un día normal en la vida de Qualiteasy está salpicado de las preguntas que quienes usan nuestros softwares nos formulan:

- El responsable de calidad de un hotel que está preparando una próxima auditoría del sistema de calidad y quiere repasar unas opciones de Qualiteasy Progress.
- El coordinador de calidad de un instituto que utiliza Clickedu y quiere efectuar una tarea y no recuerda los pasos que hay que seguir.
- El director de informática de una empresa que precisa garantizar la integridad de la información en los 100 PC que son de su responsabilidad y tiene unas dudas sobre Deep Freeze.
- Un profesor que monitoriza, a través de Insight, el trabajo de sus alumnos en los portátiles y no recuerda determinada opción.
- .../...

Esta es la esencia de Qualiteasy Internet Solutions: la atención al cliente en su sentido más amplio. Estas tareas son las que configuran nuestro trato habitual con nuestros clientes.

La relación que establecemos con ellos así como con los consultores y auditores de calidad, y con los "business partners" que venden por toda España los productos que comercializamos es, además de la esencia de nuestro trabajo, lo que nos permite detectar las mejoras que debemos introducir en los programas.

Es muy agradable por nuestra parte, además de resolver las dudas derivadas del trabajo diario, ver cómo las aplicaciones mejoran y, lo hacen en la línea que los clientes nos solicitan. Nos agradecen el hecho de ver traducido a código informático una sugerencia que hicieron o una forma de resolver determinada cuestión que ellos nos definieron.

La relación con nuestros clientes y colaboradores es la fuente más importante de la mejora de nuestros productos.

Tenemos una frase de K. Sriram grafiada en el despacho de Marta Pérez, que les transcribo:

### "La excelencia se logra, si:

- ...te preocupas más de lo que otros creen necesario.
- ...te arriesgas más de lo que otros creen seguro.

- ...sueñas más de lo que otros creen útil.
- ...esperas más de lo que otros creen posible".

¿Y quienes son los expertos que atienden a nuestros clientes? Es decir, ¿quiénes son los auténticos interlocutores de Qualiteasy de cara al exterior?

- Marta Pérez, Responsable de Atención al Cliente
- Ana María Gil, Directora Técnica
- Alex Tudorache, Soporte Técnico al Cliente , y
- Vidal Joven en el soporte interno

Nuestro reconocimiento más sincero. Gratitud, franca y sincera también, a los Equipos Técnico y de Atención a la Escuela de Clickedu que reescribieron el código de QualiteasyEDU integrándolo a la plataforma de gestión escolar, y quienes, además, nos hacen valiosas sugerencias sobre la evolución que el módulo debería tener.

Y no quisiera terminar sin agradecer su trabajo a Marçal Boix y a Gabrielle Pretto, de Vértigo Software, que colaboran codo con codo con nuestros expertos para implementar las mejoras a nuestros productos; mejoras que surgen de nuestros clientes y colaboradores.

Barcelona, diciembre de 2013

# Qualiteasy Progress un gran avance para TIBEL CONSULTING



**Santi Mata**, Socio consultor de **TIBEL Consulting, S.L.**

Cuando iniciamos en el año 2000 nuestra andadura en el mundo de la consultoría de sistemas de gestión, existían muy pocas aplicaciones de gestión documental y la mayoría requerían comprar el software y pagar elevadas licencias por usuario, encareciendo de esta forma el coste final de un proyecto.

Desde Tibel Consulting empezamos a buscar alternativas que proyectaran nuevas maneras de gestionar la información, y que fueran compatibles con nuestra forma de hacer consultoría. Después de varios acercamientos, tropezamos con Qualiteasy en un Congreso de Calidad.

Lo que más nos impactó del equipo de Qualiteasy, fue su cómoda relación con las tecnologías de la información y comunicación, y su forma simple y abierta de ingeniar colaboraciones para lanzar proyec-

tos al mercado. A nivel de la aplicación de gestión documental, nos pareció una excelente idea la opción del alquiler de la aplicación (ASP), estando la aplicación albergada en un servidor externo.

Después de un primer proyecto de prueba, establecimos un marco colaborativo e interempresarial que ha permitido a ambas compañías cooperar en distintas áreas, para avanzar en nuestros intereses mutuos.

Actualmente, tenemos implantado el Qualiteasy en Fundaciones, Instituciones y Empresas de de distintos sectores, que van desde productos sanitarios, diagnóstico in vitro, agroalimentario, hasta empresas de ingeniería y de distintas áreas industriales.

En todos los proyectos trabajamos en equipo, siendo Qualiteasy nuestro partner tecnológico. Juntamente buscamos la mejor solución para el cliente, aportando propuestas "con sentido" en todas nuestras actuaciones.

Hemos participado, conjuntamente con el personal de Qualiteasy, en la implantación de sistemas de gestión acordes a dis-

Día a día alimentamos la relación con Qualiteasy a través de distintos flujos de información, permitiendo mejorar constantemente nuestra colaboración, haciéndola exitosa y sostenible en el tiempo

tintos estándares internacionales ISO (ISO9001-Calidad, ISO13485-Productos Sanitarios, ISO14001-Medioambiente, ISO17025-Laboratorios, ISO22000-Inocuidad de los alimentos...), y a otros referenciales implantados en el mercado (EMAS-Gestión Medioambiental, BRC-Seguridad y calidad alimentaria, OSHAS-Salud y Seguridad en el trabajo...), incluyendo la aplicación de directivas comunitarias específicas sobre productos médico-sanitarios.

En nuestra asesoría, la aplicación Qualiteasy nos permite estar permanentemente en contacto "on line" con el cliente, facilitando de esta forma un seguimiento continuo de todas las acciones de los diferentes responsables del proyecto.

Día a día alimentamos la relación con Qualiteasy a través de distintos flujos de información, permitiendo mejorar constantemente nuestra colaboración, haciéndola exitosa y sostenible en el tiempo. Esta sistemática nos facilita la inmediata adaptación a los cambios del entorno, buscando las mejores soluciones para el cliente en cada momento.

Esperamos continuar en esta línea de trabajo con el equipo de Qualiteasy, desarrollando nuevas relaciones interpersonales, aumentando el entendimiento de las perspectivas de ambas partes, compartiendo información, y sobre todo desarrollando nuevas ideas, cuya implementación aporte resultados sostenibles y de calidad.

► [www.tibel.com](http://www.tibel.com)

# INTERFASE, partners de Qualiteasy desde 2004

**Interfase**

Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L.



**Ricard Rocosa**, Propietario y fundador de **Interfase**

Interfase, Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L. se crea en julio de 2004, con la vocación de ayudar a mejorar los resultados de las empresas, combinando metodologías propias del análisis de procesos y un claro enfoque hacia proyectos de innovación y mejora.

Durante estos casi 10 años, hemos realizado proyectos en PYMES en colaboración principalmente con el Centre Metal·lúrgic de Sabadell. Hasta la fecha se han realizado más de 500 proyectos. Las necesidades de las empresas PYMES son diversas, pero ya desde el origen nos encontramos con empresas con vocación internacional, qué buscaban en la certificación ISO 9001, el poder acreditar frente a empresas del extranjero, su calidad de fabricación y servicio.

Por eso buscamos un método de trabajo que fuera útil y dinámico para implantar la ISO 9001. Contactamos en primer lugar con la certificadora con prestigio internacional "TÜV Rheinland", para preguntar que softwares de gestión ellos veían con buen "ojo de auditor", de cara a implantar la ISO "sin papeles".

Desde "TÜV Rheinland", nos indicaron, en su momento, que en Alemania tenían un TOP TEN de softwares de gestión ISO, y que casualmente la empresa "Number ONE", era una empresa catalana... Qualiteasy.

### ¡Adiós! a los papeles, es posible

Solicitamos una "demo On-line", y en 10 días, habíamos integrado un sistema de gestión de una empresa con 20 trabajadores, habíamos formado a los responsables sobre la gestión de documentación, incidencias y mejora continua. El empresario quedó sorprendido, ya que tenía la idea preconcebida de que implantar la ISO 9001, implicaba mucho papeleo.

**ISO-EXPRESS:** al cabo de 3 semanas, realizamos una preauditoría, para confirmar que todo era correcto y sorprendentemente, el auditor nos felicitó. Con la posterior auditoría de certificación culminamos de esta forma un proceso de implantación ISO 9001, "sin papeles", calificado por el propio empresario como "ISO Express".

**ISO Útil:** la ISO 9001, es la norma más implantada en el mundo, ya que le propone implantar a la organización elementos que son propios de la Excelencia. Definir y gestionar objetivos (tanto estratégicos como operativos), hacer seguimiento con indicadores, sistematizar los procesos, la comunicación y la mejora continua.

**e-calidad:** la reflexión en su momento fue que precisamente en las PYMES, esta dinámica de mejora,

debía tener un soporte tecnológico. "Organización y Sistemas", la tecnología al servicio de las personas para simplificar el "día a día". Pienso que después de todos estos años de partners, el compartir estos criterios fue lo que nos puso en contacto con el equipo de Qualiteasy.

**Qualiteasy TEAM:** precisamente el equipo de Qualiteasy, con Marta, Sebi, Josep, Eli, Ana María, Àlex, Joan, Anne, ha sido un elemento fundamental de seguir apostando por Qualiteasy como herramienta de apoyo a la implantación. Hay otras herramientas, quizá sí, pero el servicio prestado por el equipo hace de Qualiteasy un elemento diferencial. Qualiteasy es una herramienta que evoluciona y se adapta al entorno con agilidad y sentido común.

Hemos trabajado en colaboración, con honestidad, aportando valor, sumando y construyendo con nuestros clientes, que han acabado siendo amigos. En el ámbito de las PYMES, del sector educativo y de los ayuntamientos, con la ayuda de Qualiteasy, hemos podido realizar proyectos muy interesantes.

Las expectativas de una organización frente a un proyecto de mejora son siempre muy altas. Y siempre hemos podido crear entornos de mejora con el apoyo del Qualiteasy. Tan sólo me queda felicitar a todos por estos 15 años de capacidad tecnológica, innovación permanente, actitud positiva y excelencia, que forma parte de la realidad de Qualiteasy. ¡Muchas gracias!

► [www.ifase.net](http://www.ifase.net)

# Qualiteasy PROGRESS 6.21:

## Qué es y algunas de sus funcionalidades

**Qualiteasy® Progress 6.21 “Cloud Computing ON DEMAND” desarrollada bajo el modelo SaaS y la plataforma Microsoft .NET Framework aportará solidez a nuestros clientes y permitirá crecer de nuevo gracias a las nuevas funcionalidades y mejoras de la versión.**

Qualiteasy® Progress 6.21 permite personalizar...el diseño gráfico, las posiciones de paneles de funciones en la home, la organización de los menús, las pasarelas y links con otras aplicaciones de la organización, disponiendo de un auténtico Qualiteasy® “ON DEMAND” para cada perfil de la organización adaptado a sus necesidades y expectativas. Cada usuario va a poder gestionar su entorno y puede modificarlo tantas veces como lo desee sin que estos cambios afecten a otros usuarios.

El “Cloud Computing” forma parte de nuestro espíritu desde que fuimos los primeros en presentar un software para la gestión de normativas ISO en modalidad SaaS (Software as a Service) y más del 80% de nuestros clientes lo disfrutan desde hace más de 8 años y es la tendencia que eligen actualmente la mayoría de los nuevos clientes.

El acceso a la información está garantizado desde cualquier lugar todos los días del año 24x7 mediante una simple conexión a internet así como las copias de seguridad.

Qualiteasy® Progress protagoniza con su atractivo look, aporta usabilidad y opciones de networking; pero sigue siendo fiel a sus sólidas prestaciones para la Gestión de la Calidad ISO, Medio Ambiente, EFQM y Riesgos Laborales, complementando estas funciones con potentes herramientas para la generación de Newsletters, Gestión de Residuos, Gestión de Indicadores y Cuadro de Mando Integral, así como con apli-

Qualiteasy® Progress se ha inspirado en las posibilidades de las herramientas que se utilizan para construir redes sociales, añadiendo opciones de usabilidad típicas de estas aplicaciones

caciones que permiten la integración con otros entornos de trabajo.

Qualiteasy® Progress se ha inspirado en las posibilidades de las herramientas que se utilizan para construir redes sociales, añadiendo opciones de usabilidad típicas de estas aplicaciones.

Queremos estar en la línea de la evolución de los propios usuarios y de las organizaciones que cada vez utilizan más la red para el networking. Nuestros clientes nos lo han pedido, y nosotros lo hemos hecho.

Muy intuitivo, con paneles de control totalmente customizables para los usuarios y por supuesto para los administradores del sistema. Entornos gráficos que aprovechan las últimas tendencias y un potente módulo de gestión y cálculo de indicadores diseñado por y para la gestión de las Organizaciones.

Qualiteasy® Progress 6.21 nos permite la gestión del día a día de nuestro sistema de excelencia incorporando sistemas inteligentes para entrada de las acciones más repetidas como Documentos, No Conformidades, Acciones Correc-

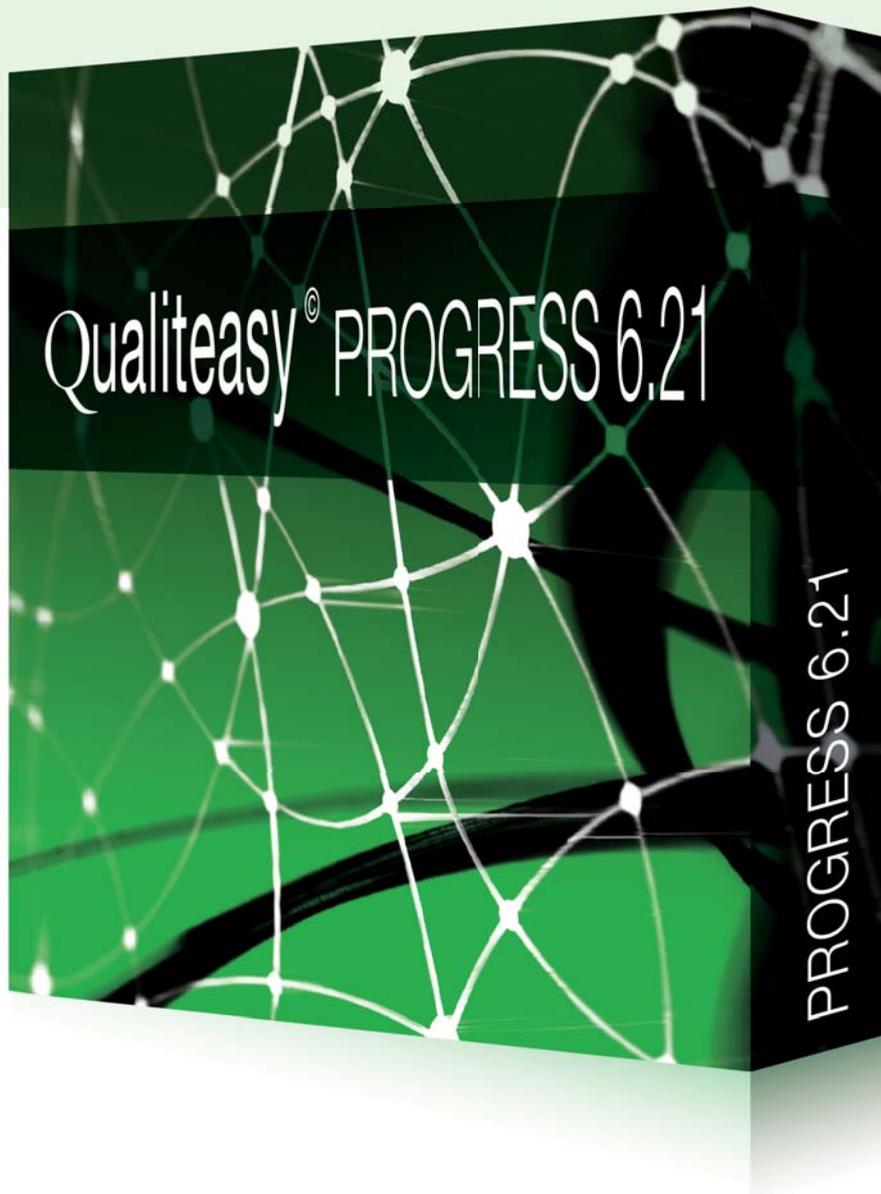
tivas Preventivas, recordatorios de caducidades, paneles personalizables tanto en estética como en funcionalidades.

Qualiteasy® Progress 6.21 permite la creación de usuarios por perfiles y/o departamentos, gestionar los permisos y visualización a los usuarios según el cargo dentro de la organización, definir la estructura documental (Carpetas y/o Subcarpetas), buscar, crear documentos y la validación electrónica de los mismos.

Podemos conocer la situación de documentos en vigencia, borrador u obsoletos, notificar y gestionar No Conformidades, Acciones correctivas/preventivas y Acciones de Mejora. Gestionar el Plan de Formación (registro, valoración y seguimiento de actividades formativas, Gestión del Plan de Auditorías (registro, valoración y seguimiento de actividades a auditar mediante el informe y apertura de las incidencias o acciones).

Realización de encuestas online a clientes internos (personal) o externos, Gestión, seguimiento y posterior informe de indicadores asociados a la ficha de proceso o indicadores generales, Estadísticas de documentos, incidencias, resultados de encuestas,... mediante excel, gráficas, ...Y un largo etcétera de funcionalidades que necesita las empresas certificadas.

Qualiteasy® Progress 6.21 recoge el interés por la gestión de CUADROS DE MANDO INTEGRALES y por ello hemos desarrollado una solu-



ción de gestión de indicadores para procesos de Business Intelligence (Qualiteasy\_CMI Progress ) en organizaciones que tienen diferentes unidades de negocio que deben ser medidas por los mismos indicadores para compararse a sí mismas en diferentes periodos de tiempo, para compararse entre sí y para establecer tendencias en la evolución.

Qualiteasy® Progress 6.21 está disponible en modalidad SaaS y Licencia.

Qualiteasy® Progress 6.21 está disponible en castellano, catalán, inglés y alemán (más idiomas sobre demanda).

Qualiteasy® Progress 6.21 representó una ruptura radical respecto a las

versiones anteriores, más que por su funcionalidad por su concepción, su estructura y por las herramientas con las que ha sido programada.

Estas son algunas de las novedades tecnológicas que aporta

- Tecnologías Microsoft de última generación. Desarrollo en plataforma Microsoft. Net Framework.
- Ejecución de código compilado.
- Tecnología AJAX. Javascript en navegador cliente que minimiza el tráfico de las consultas a servidor, evitando refrescos de páginas innecesarios (server roundtrips).
- Reescritura del 100% del código. Compatibilidad con la estructura de datos de la versión 5.21 tanto en MS Access como en MS SQL Server.
- Mejora en la entrada y visuali-

zación de datos. Uso de componentes de terceros "Award winner" Telerik y FusionCharts para la capa de presentación.

- Acceso a datos utilizando tecnología ORM para la creación de los business objects, programación orientada a objetos.
- Programación de webservices para la comunicación entre aplicaciones

Qualiteasy® Progress 6.21 la Revolución de la excelencia para organizaciones, sea cual sea su sector de actividad. Si eres una Organización 2.0 Qualiteasy® Progress 6.21, es tu Plataforma de Gestión de la Excelencia!

► [www.qualiteasy.com](http://www.qualiteasy.com)

# Qualiteasy PROGRESS 6.21 MAJESTIC HOTEL & SPA

Caso de éxito, Febrero 2012

**Objetivo: presentar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 con soporte telemático de Qualiteasy Progress en un hotel de lujo.**

## Introducción a la compañía

El Hotel Majestic abrió sus puertas a principios del siglo XX en la C/ Fontanella nº 2, esquina Puerta del Ángel, su nombre inicial era Hotel Inglaterra. En 1918 se trasladó el hotel a una mansión ubicada en el nº 70 - 72 del Passeig de Gràcia y pasó a denominarse Majestic Hotel Inglaterra.

Muy pronto el nuevo establecimiento, con un total de 100 habitaciones, se convirtió en uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad. En 1940 el Majestic Hotel Inglaterra pasa a llamarse simplemente Hotel Majestic, pero no será hasta la década de los 70 cuando sufra una verdadera modificación: el hotel se une al edificio contiguo y a otro de nueva construcción pasando a tener 340 habitaciones. En 1994 la familia Soldevila Casals (familia que en su tercera generación, permanece al frente del hotel) emprende la penúltima gran reforma llevada a cabo en el Majestic, culminada en 1999. El resultado fue un hotel actual y moderno de 303 habitaciones.

El hotel bajo el nombre Majestic Hotel & Spa llevó a cabo una nueva reforma que culminó con una remodelación íntegra de las instalaciones en 2012.

Majestic Hotel Group es un grupo de 5 hoteles especiales y con una filosofía muy clara; ofrecer un cuidado servicio en unos hoteles siempre ubicados en edificios históricos y emblemáticos del centro de las ciudades de Barcelona y París.

Los actuales hoteles del Grupo son;

- Majestic Hotel & Spa 5\* GL (Barcelona)

- Hotel Murmuri 4\* (Barcelona)



- Hotel Inglaterra 3\* (Barcelona)
- Hotel Denit 3\* (Barcelona)
- Hotel Montalembert 5\* (París)

Actualmente en Majestic Hotel & Spa son unos 240 trabajadores.

## Proceso de implantación de un sistema de calidad

### Cuándo y por qué se plantean certificarse por una normativa como la 150.

En 1997 la Dirección del hotel decide la implantación del Sistema de Calidad ISO 9002 (actualmente ISO 9001:2008) debido a que se quería plasmar la operativa del hotel en unos procedimientos e instrucciones de trabajo que aportaran una serie de ventajas en la gestión del establecimiento.

En aquellos momentos suponía un reto, ya que era poca la experiencia referente a los sistemas de calidad que existía en el sector hotelero. Pero las ventajas y mejoras

que auguraba suponían un riesgo que valía la pena intentar.

En 1999 se implanto la Q de Calidad Turística del ICHE, actual Instituto para la Calidad Turística Española, aprovechando que ya teníamos documentado el Sistema de la ISO 9002 cuya certificación se implanto en el año 2000.

Posteriormente y tras la experiencia obtenida en la certificación de estos dos sistemas de Calidad, se decidió implantar sistemas 240 de gestión medioambiental y en el 2001 se logra la certificación en la ISO 14001 y la verificación en EMAS.

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

Cuando se decidió implantar un Sistema de Calidad ISO se nombró un responsable como Director de Calidad y se formó el Comité de Calidad donde estaban representados todos los departamentos. En 2001 se in-



corporó la Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente para apoyar a la consecución de la certificación ISO 14001 y verificación EMAS, así como en la gestión de los Sistemas de Calidad ya implantados.

#### **¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor externo?**

Durante el año 1997 se colaboró con la consultoría de Madrid Euroquality, con la que se elaboró toda la parte documental del sistema ISO y se adaptó la empresa e instalaciones a los requisitos de las normas a certificar.

Para la implantación de la Q se contó con la colaboración de los asesores de turismo THR a través del Gremi d'Hotels de Barcelona y para la implantación del sistema de medioambiente ISO 14001 y EMAS con Ecogesa XXI. Actualmente los sistemas son gestionados al 100 % por el personal del departamento de C&MA sin la colaboración de consultoría u otra entidad de apoyo.

#### **¿En qué momento se deciden a buscar un software de soporte al proceso?**

Desde hace años hemos estado mirando, pidiendo recomendaciones y viendo ejemplos de software que nos ayudaran a llevar una mejor gestión documental de los sistemas, puesto que al estar certificados por 4 sistemas nos obliga a tener una gran cantidad de documentación. Por lo que el deseo era encontrar un software que nos permitiera el acceso de todos los miembros de la empresa de forma informática sin tener que generar la documentación en papel ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de firmas físicas y fichas de distribución de documentación.

Por otro lado, uno de los requisitos que buscábamos era el poder gestionar las quejas de clientes, NC, AM y AC/AP de forma automática y accesible para todo el personal manteniendo informado a todos los implicados sin que se perdiera

información y a la vez llegara a todo el mundo de forma automática.

En definitiva hacía tiempo que buscábamos un software ya que teníamos muy claras las características que debía tener el programa, pero no habíamos encontrado ninguno que se adaptara a nuestras principales necesidades.

#### **¿Cómo contactan con Qualiteasy?**

Contactamos con Qualiteasy a través de la recomendación de uno de nuestros auditores, el cual ya había visto implantado este sistema en alguna otra empresa que había visitado, y a raíz de él formalizamos el contrato con Qualiteasy Internet Solutions.

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

Habíamos asistido a la presentación de otros programas que como Qualiteasy se ocupaban de gestionar la parte documental de los sistemas, no obstante nunca habíamos acabado de encontrar un sistema que nos permitiera llevar el control de la documentación de calidad y medio ambiente al mismo tiempo que nos permitiera gestionar toda la parte de quejas, reclamaciones, acciones de mejoras, preventivas y correctivas de forma fácil y rápida.

#### **Respecto al concepto de calidad ¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad?**

Después de tantos años manteniendo las certificaciones creo que no es difícil demostrar el compromiso de la Dirección en cuanto a la calidad y al respeto por el medio ambiente, pero lo que si es cierto es que la principal herramienta de nuestra Dirección para fomentar este campo es la colaboración e implicación en todos los temas relacionado al respecto. Anualmente hacemos una valoración del cumplimiento de nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente, la cual fue definida y es revisada por la propia Dirección General.

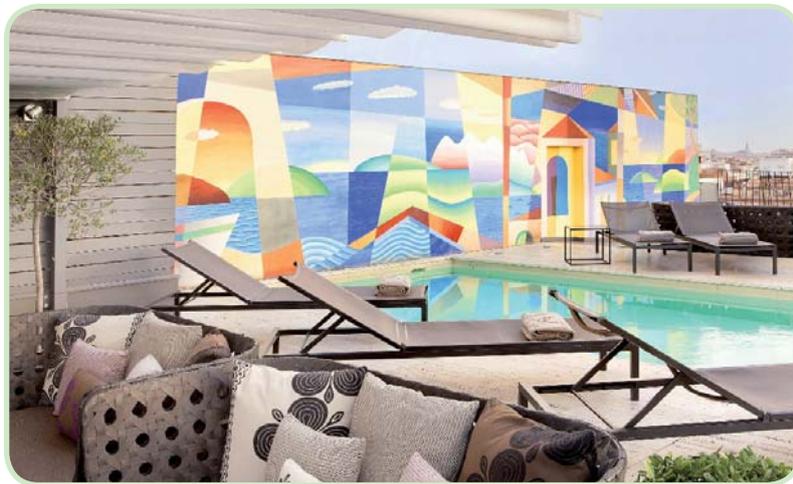
#### **¿Cómo creen que sus clientes perciben ese compromiso con la calidad?**

Principalmente por el servicio que ofrecemos, el cual intentamos que siempre alcance y supere las expectativas de nuestros clientes. Pero a nivel más burocrático, uno de los puntos importantes para nosotros es que el cliente perciba que de las aportaciones y sugerencias para mejorar nuestros servicios se hace una valoración y seguimiento junto con la Dirección, para ver qué acciones de mejora podemos implantar y cuales no son viables.



# Qualiteasy PROGRESS 6.21 MAJESTIC HOTEL & SPA

Caso de éxito, Febrero 2012



Paralelamente otra forma de percibir este compromiso es a través de la parte comercial y MKG. Ya que intentamos que en todas las campañas publicitarias se haga referencia a nuestro compromiso y certificaciones.

### ¿Qué inputs tienen los clientes durante su estancia de que este es un tema importante para la Dirección del Hotel?

Durante su estancia el cliente tiene una serie de informaciones donde se le ofrece participar en temas medioambientales, así como su opinión en temas de calidad como los productos de acogida, confort, decoración etc, además el departamento de Relaciones Públicas y Recepción de forma aleatoria consulta directamente al cliente durante su estancia o bien a su salida sus impresiones sobre el servicio, instalaciones y acogida.

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

En el hotel disponemos de unos cuestionarios de satisfacción, en los cuales incentivamos al cliente a que nos conteste para poder medir el grado de satisfacción de los mismos y analizar todo tipo de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Además una vez recibidas, se les contesta a través de e-mail o carta agradeciéndoles habernos dedicado su tiempo y sobretodo, si es necesario, responder a las cuestiones que nos han propuesto.

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

Las dos cosas, aunque es difícil cuantificar cuantos clientes han elegido nuestro hotel debido a disponer de estas certificaciones de calidad, si que cada vez hemos detectado dentro de nuestras encuestas, respuestas que el disponer de estos certificados les aportaba una mayor garantía en nuestros servicios y sin duda es una mejora interna muy eficaz para la gestión de la organización.

### Respecto al uso del software Qualiteasy

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

Las prestaciones más utilizadas son, el apartado de gestión documental del sistema, es decir el "Árbol de documentos", desde donde podemos ver toda la documentación del sistema y cada departamento tiene acce-

so a los documentos que le afectan. Además para nosotros la herramienta estrella del programa es el apartado para el registro y control de No Conformidades, Acciones Correctivas/Preventivas y Acciones de Mejora, el cual mantiene informado a todos los implicados y nos permite llevar a cabo un seguimiento muy detallado del estado de todas las acciones que se toman en el hotel.

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

Actualmente tenemos registrados a 41 usuarios, está claro que unos interactúan más que otros, pero la finalidad principal es la de consultar los procedimientos y el resto de documentación que les afecta, así como el registro y control de NC, AC/P, AM y de formación.

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

Actualmente el software solo lo utilizamos a nivel interno.

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

Entre las prestaciones que tenemos en uso actualmente y que no utilizamos tenemos;

- Apartado de "correo electrónico" ya que al disponer de Outlook en toda la empresa el correo a través de Qualiteasy no lo utilizamos.

- La opción de Boletines que se nos ofreció al principio es otra herramienta que no sería de nuestra aplicación por el momento.

- Al apartado para crear Cuestionarios, por el momento, tampoco le estamos dando servicio aunque en un futuro estudiaremos si es interesante para implantar una encuesta interna.

### ¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?

A nosotros como empresa certificada y que tenemos que cumplir con



unos requisitos obligatorios por las normas nos interesaría disponer de un apartado donde se pudieran gestionar y controlar los objetivos de Calidad y Medio Ambiente, permitiendo hacer un seguimiento y sacar datos estadísticos de los mismos.

Otro apartado importante sería el de gestionar el tema de "Perfiles, tareas y responsabilidades" del hotel de forma general. Actualmente cada usuario puede tener sus responsabilidades y tareas pero echamos de menos un lugar donde se puedan archivar los documentos generales sin que aplique a cada ficha de empleado específicamente.

Finalmente, una de las opciones que nos gustaría que ofreciera el programa sería la de poder unificar en una sola Acción correctiva todas aquellas quejas, reclamaciones y/o incidencias que fueran repetitivas.

### **Respecto al servicio de soporte a la implantación**

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

Hay que destacar que en todo momento desde que decidimos implantar el programa nos hemos visto apoyados por el personal de soporte para formarnos y solucionar cualquier duda que hayamos podido tener en cuanto a su funcionamiento. Pero lo que si hay que valorar es la rapidez con la que las incidencias son solucionadas, en cualquier momento y a cualquier hora dentro de la jornada, hemos recibido el soporte necesario para evitar tener que parar el servicio.

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

Creímos que sería la forma más cómoda para nosotros y una forma de mantener la aplicación con las últimas actualizaciones.

### **Beneficios**

#### **¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su or-**

#### **ganización implantar un sistema de Calidad?**

Una de las principales ventajas es la gestión por procesos que en nuestro caso nos ayuda a aumentar los resultados de la empresa a través de una mayor satisfacción de los clientes. También permite analizar la calidad de las distintas actividades que se realizan en el hotel.

La Gestión por Procesos es una herramienta para determinar qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados en función de los cambios en el entorno, a establecer prioridades y sin duda nos ofrecen la oportunidad de establecer planes de mejora que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

Otro de los beneficios de los sistemas de Calidad es que te dan las pautas para fomentar y mejorar la comunicación interdepartamental, además de adecuar y motivar a los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo.

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

Nosotros no podemos decir que no, ya que hicimos la implantación de los sistemas sin herramientas TIC, pero sin duda en este momento disponer de este tipo de software te facilita muchísimo el trabajo documental, tanto de control como de gestión. No cabe duda que actualmente cualquier empresa que desee efectuar la implantación de un sistema de calidad desde el inicio tiene que plantearse el disponer de esta herramienta que facilita el trabajo y supone un ahorro importante de tiempo.

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

Además de todas las acciones ya comentadas, a la mayoría de clientes se les recibe con una carta personalizada de la Dirección o con un

Las incidencias son resueltas, en cualquier momento y a cualquier hora dentro de la jornada, hemos recibido el soporte necesario para evitar tener que parar el servicio

tarjetón de bienvenida, comunicándoles que ante cualquier necesidad se pueden poner en contacto con el dpto. de RR.PP. y en algunos casos cuando disponemos del contacto previo a su llegada se le envía un cuestionario VIP para que nos informen de sus preferencias y así poder satisfacerlas a su llegada.

Cuando el cliente es repetitivo toda esta información se custodia en el cardex para poder preparar antes de su llegada todos aquellos servicios que sabemos que desea.

#### **Por último... defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su organización**

Lo mejor de todo el proceso de implantación y el resultado durante todos estos años ha sido el aumento del grado de satisfacción de los clientes, porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa ha ido valorando cada vez más a fondo la opinión de nuestros clientes y luego las analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los actuales objetivos se han ido adoptando de acuerdo a esta información y la organización actualmente dispone de una ventaja para lograr la satisfacción del cliente.

Y todo esto nos ha llevado a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en los sistemas de calidad.

#### **Jade SELMA**

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente  
Majestic Hotel & Spa

► [www.majestichotelgroup.com](http://www.majestichotelgroup.com)

# Qualiteasy PROGRESS 6.21

## GRUP TCB

Caso de éxito, Enero 2013

**En todos sus procesos, Grup TCB aplica los máximos criterios de seguridad, calidad y respeto medioambiental avalados por reconocidas sociedades y empresas independientes de certificación.**

### Introducción a la compañía

Grup TCB es el primer operador marítimo español de terminales portuarias, marítimo-ferrrovias y servicios de ingeniería y consultoría marítima para carga contenerizada y general. Grup TCB es también líder en otros países y tiene una presencia estratégica en distintos puertos de la geografía mundial. En los últimos años, ha consolidado de manera muy significativa su desarrollo en América Latina y en el Mediterráneo, y está fortaleciendo su presencia en Asia.

En todos sus procesos, Grup TCB aplica los máximos criterios de seguridad, calidad y respeto medioambiental avalados por reconocidas sociedades y empresas independientes de certificación.

### Ingeniería y Consultoría Técnica

Grup TCB también desarrolla su actividad en el ámbito de la Ingeniería y Consultoría Técnica realizando proyectos globales de estudio y puesta en marcha de terminales portuarias, informes de viabilidad legal, técnica y económica, definición de inversiones, análisis preliminar de alternativas, proyectos básicos y ejecutivos, y la correspondiente gestión de su construcción en plazos y costes acordes a una dirección operativa integrada.

Sus proyectos de construcción de obra civil, instalaciones y maquinaria contemplan cuestiones muy diversas, desde las previsiones de clima marítimo y navegación, hasta los diversos escenarios en las tareas de maniobra de la carga y la determinación del sistema operativo óptimo

En proyectos de reingeniería Grup TCB elabora sistemas de gestión



medioambiental, tratamiento de aguas residuales, estudios de iluminación, de mantenimiento, análisis de mercancías peligrosas, planes de seguridad, y modificaciones o modernizaciones de los equipos para la mejora operativa.

### Sistemas de Información y Comunicaciones

Grup TCB dispone de una plataforma informática de última generación para la supervisión de sus terminales (TOS.), software que desarrolla internamente y que permite el acceso a la información en tiempo real del estado de la carga por parte de las empresas que precisan sus servicios.

Este seguimiento incluye la plataforma "Argos", que gestiona los distintos ciclos de información (importación, exportación, transbordos) que se generan en las terminales. Entre ellos, la planificación de las transferencias de la carga, el

control de puertas, la operativa de buques y de explanada, la consulta online y descarga de información vía EDI, así como la supervisión de consolidados y desconsolidados en almacén y el soporte financiero relacionado con la facturación, el control de costes y presupuestos, entre otros servicios.

Este soporte técnico se realiza desde la oficina central en Barcelona para todas las terminales las 24 horas del día, siete días a la semana, durante todo el año.

### Calidad y satisfacción del cliente

Grup TCB opera con los máximos estándares internacionales de calidad y todos sus procedimientos están avalados por empresas certificadoras independientes de reconocido prestigio. Varias de sus terminales poseen la acreditación EMAS en Medio Ambiente de la Unión Europea, así como certificaciones ISO y OHSAS.



Su Departamento de Calidad y Mejora Continua desarrolla su labor apoyándose en el análisis de las necesidades de los clientes, la mejora de los procesos internos y la ejecución de auditorías internas y externas, además de realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes.

Los controles constantes y la utilización de la última tecnología contribuyen a optimizar en todo momento el correcto funcionamiento de la operativa y la seguridad de la carga.

Su servicio de información incluye además un nodo de comunicaciones online, que permite a sus clientes conocer en tiempo real la situación y disponibilidad de su carga.

### Responsabilidad social corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa es uno de los pilares estratégicos que definen el compromiso de Grup TCB con su entorno social en sus más diversas expresiones.

La compañía lleva a cabo todas las acciones necesarias para cumplir de manera estricta las regulaciones locales e internacionales en materia de seguridad y respeto medioambiental.

Para ello desarrolla diversos programas de ahorro energético y sostenibilidad ambiental tanto en el uso de energía como en el tratamiento de los residuos que se generan en sus instalaciones.

Igualmente realiza de manera continuada planes de formación interna en maquinaria y programas de seguridad; y apoya iniciativas sociales de entidades que promueven las artes, la educación, la cultura, la salud o el deporte.

### Barcelona

Terminal de Contenidors de Barcelona es la primera empresa que impulsó el tráfico contenerizado en España desde sus primeras instalaciones en 1972.

En la actualidad, su terminal de

La compañía lleva a cabo todas las acciones necesarias para cumplir de manera estricta las regulaciones locales e internacionales en materia de seguridad y respeto medioambiental

Muelle Sur constituye una de las principales plataformas logísticas del Mediterráneo. Ubicada en el centro neurálgico del Puerto de Barcelona, esta terminal desarrolla una amplia actividad de tráfico intermodal para el Sur de Europa.

Con acceso directo a las principales vías de comunicación europeas y de la Península Ibérica, se sitúa muy cerca de la Zona de Actividades Logísticas, el Consorcio de la Zona Franca y el aeropuerto. En su perímetro se ubican instalaciones aduaneras y fito-sanitarias, lo que contribuye aún más a agilizar el proceso logístico integrado. Dispone también de más de 500 conexiones frigoríficas y de terminal

#### Terminal Muelle Sur

|                 |  |
|-----------------|--|
| Muelle:         | 1.380 m (1.515m en 2013)   |
| Profundidad:    | 16 m   |
| Superficie:     | 58 ha (80 en 2013)   |
| Capacidad TEUs: | 1,4 M (2,2 M en 2013)  |
| Certificados:   | ISO 9001:2000<br>ISO 14.001<br>EMAS<br>Efficiency Network<br>OHSAS 18001 |

#### Equipamiento

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Grúas Super Post-Panamax | 3         |
| Grúas Post-Panamax       | 5         |
| Grúas Panamax            | 5         |
| Grúas móviles            |           |
| Straddles                | 70        |
| Reachstackers            | 9         |
| Almacenes cubiertos      | 18.000 m2 |

ferroviaria con ancho de vía europeo propia que facilita el desarrollo e intercambio de los tránsitos intermodales a sus usuarios.

El conjunto de estas prestaciones convierte a esta terminal en una de las de mayor productividad en el Mediterráneo y Europa según los principales operadores a los que da servicio.

La terminal se halla en fase de ampliación de su capacidad y calado, lo que permitirá asumir los incrementos de tráfico previstos para los próximos años e incrementar los volúmenes y facilidades técnicas para la recepción de buques de última generación.

### Introducción al proceso de implantación de un sistema de calidad

**¿Cuándo y por qué se plantean certificarse por una normativa como la 150?** Dentro de la Política de Grup TCB, nos hemos movido en los tres entornos básicos de la Responsabilidad Social, tales como CLIENTE (CALIDAD), ENTORNO (MEDIO AMBIENTE) Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES (SEGURIDAD LABORAL). Es por ello, que para ser una empresa competitiva la cual aporte valor añadido a nuestro servicio, debemos tener Sistemas de gestión certificados por empresas externas.

### ¿Desde cuándo están certificados?

A partir de 1999 decidió certificarse en la ISO 9002:1994, la que hoy en día es la ISO 9001:2008 de Calidad, y en 2001 también optó por certificarse en la ISO 14001:1996, que hoy en día es la ISO 14001:2004 de Medioambiente. Actualmente nos seguimos revalidando en las ISO ya mencionadas y obteniendo otros certificados como el EMAS III que nos lo otorgaron en noviembre de 2011.

En el año 2012, nos hemos certificado en la OHSAS 18001, pero llevamos con este sistema de gestión en PRL desde 2005.

## Qualiteasy PROGRESS 6.21

### GRUP TCB

Caso de éxito, Enero 2013



**¿Ya contaban con responsable de calidad antes del proceso de implantación?** Si. Antiguamente, el Director de RRHH era el encargado de llevar todos estos asuntos en materia de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

**¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor o no?** Si.

**¿En que momento se deciden a buscar un software?** Con la norma ISO, de alguna manera hay que disponer de una serie de documentación, la cual debe estar debidamente controlada, y de la manera en la cual se llevaba en formato papel, la compañía decidió buscar un software que nos facilitara este trabajo.

**¿Cómo contactan con Qualiteasy?** Nos pusimos a buscar en el mercado, y Qualiteasy fue el que mejor se adaptaba a nuestro servicio.

**¿Desde cuándo utilizan el software Qualiteasy?** Desde septiembre 2006.

**¿Por qué escogen el producto?**  
**¿Habían explorado otras opciones?** Anteriormente ya se utilizaba otro formato, el CT Plus, pero a nivel usuario era bastante complicado de utilizar, y se escogió este producto porque nos pareció flexible y de fácil uso (intuitivo al ser como una web).

**¿Dentro del grupo hay alguna otra empresa que tenga otro sistema de Calidad y utilice el software Qualiteasy?** Si, TCB Railway, la cual per-

tenece al Grup Marítim TCB y se dedica a la logística de contenedores por tren.

**Respecto al concepto de calidad ¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad?**

A través de un Manual y Política de Calidad en el que tanto la Dirección como los trabajadores se comprometen a dar el correcto servicio cumpliendo con los estándares de Calidad.

**¿Como creen que sus clientes perciben esos compromisos con la calidad? ¿Que inputs tienen en su relación con la organización que este es un tema importante para la Dirección de TCB NO HOTEL?** Tenemos reuniones periódicas y constantes con los clientes, los cuales nos demuestran siempre sus quejas y sugerencias de nuestro sector. A parte tenemos encuestas de satisfacción de cliente.

**¿De qué manera sus clientes perciben que sus opiniones han sido recogidas?** A través de:

- Encuestas anuales de satisfacción en las que nos hacen percepciones y a las que resolvemos personalmente.
- Reclamaciones que nos envían y estudiamos si son conformes o no.
- Formulario de quejas y sugerencias que hay disponible en nuestra web.
- Servicio de atención al cliente, ya sea por teléfono o por email.

**¿Les ha ayudado estar certificados a fidelizar o ganar clientes o**

**es más un proceso de mejora que solo percibe la organización internamente?** Es una pregunta difícil de responder, lo que si que tenemos claro, es que al estar certificados, aportas un valor añadido al servicio respecto a otro competidor directo que no lo tenga.

**Respecto al uso del software Qualiteasy**

**Sabemos que a lo largo de los años, diferentes han sido los administradores del software. ¿Cómo de fácil o difícil ha sido el traspaso de funciones entre administradores del software?** Pues bastante fácil puesto que el programa es de fácil entendimiento y manejo.

**¿Cuántas personas de la organización interactúan con la aplicación y para que finalidades?** Hay 2 administradores y varios gestores, los cuales suelen ser representantes de cada Departamento.

**¿Qué prestaciones o funcionalidades del software son las más utilizadas?** Los Documentos y los Informes.

**¿Los clientes tienen alguna interacción con el software (encuestas de satisfacción, posibilidad de quejas directamente...)?** Tienen interacción en el momento que se envían las encuestas de satisfacción al cliente. El cliente recibe un mail, el cual con su link correspondiente del software, le permite contestar la encuesta de manera fácil y rápida.

**¿Qué prestaciones cree que el software ofrece pero no son de utilidad para su tipología de Organización?** La Formación y las Auditorías, ya que nosotros lo hacemos con otro tipo de soportes.

**¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?** La flexibilidad a la hora de configurar posibles mejoras del programa.



### Respecto al servicio de soporte a la implantación

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

El asesoramiento y atención personalizada del software durante todo el proceso de implantación por personas totalmente calificadas y profesionales. Un tema a destacar, es la agilidad a la hora de resolver dudas sobre el sistema.

#### Ustedes tienen un Departamento de Sistemas e Informática ¿por qué se decidieron por el alquiler de la aplicación y no por desarrollar ustedes mismos un programa a medida?

Cuando pasas del formato papel al informático, necesitas un bagaje importante y formación específica para desarrollar un programa a medida. En aquellos tiempos no era el momento idóneo. Pero por supuesto que es un asunto a medio/largo plazo, que como grupo deberemos asumir.

**¿Tiene alguna ventaja el no tener que depender de un informático para gestionar los sistemas?** La ventaja principal, es que una vez que ya tienes la formación idónea para dominar el sistema, tu eres el responsable (como administrador) de realizar los cambios pertinentes, sin depender del equipo de Informática. A nivel corporativo, también hace que no se colapse este servicio tan solicitado frecuentemente, como son los servicios informáticos de las propias compañías.

#### Beneficios

**¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de Calidad? ¿Cree que actualmente es posible llevar a cabo una implantación de un sistema de calidad sin herramientas TIC?** No, porque de alguna manera tienes que dejar constancia de todo lo que solicita la Norma, y qué mejor manera que un software.



Cuando planteas problemas al soporte, te entienden a la primera y te responden lo antes posible con todo tipo de soluciones

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

Reuniones con los clientes en donde se les informa de que se ha tomado nota de sus reclamaciones y se les explica que acciones se han tomado para solucionarlas. Y aprovechar la ocasión para que nos detallen qué otras acciones se podrían tomar para mejorar nuestro servicio.

**¿En términos económicos y de eficiencia, qué ha supuesto para vosotros el uso de la herramienta en la organización?** En términos económicos, está claro que a la hora de tener que dedicar recursos económicos y humanos para crear una herramienta "a medida", es más difícil que no intentar un proveedor especialista en la materia, el cual te asesora de manera ágil y fácil instalación.

En términos de eficiencia, la herramienta nos permite focalizar y

optimizar mejor nuestro tiempo a la hora de saber dónde buscar los procedimientos, DPT'S o cualquier otro documento relacionado con los cánones de la Norma ISO 9001:2008.

#### Por último... Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su organización.

Focalizar nuestro trabajo hacia la satisfacción del cliente es básico y principal para la sostenibilidad de la compañía en la que participamos. Focalizar nuestro trabajo hacia la satisfacción del cliente, el entorno ambiental y seguridad de nuestros colaboradores, es básico y principal para la sostenibilidad de la compañía en la que participamos. Con esta figura satisfecha nos vamos a asegurar en el futuro una andadura más fiable y estable para la prosperidad del negocio. Y para asegurarnos este fin, utilizamos varias herramientas como ya sea un software que nos sirva de plataforma para plasmar todas aquellas reclamaciones y acciones que se utilicen por parte de la compañía para resolverlas.

**Daniel Muñoz**

Director Calidad PRL y MA

Grup TCB

► [www.tcbcn.com](http://www.tcbcn.com)

# Experiencias en la implantación y uso de QUALITEASY por parte de nuestros clientes

**H**oy en día, muchas de las organizaciones tienen sistemas de Calidad, Medio Ambiente, OHSAS, EFQM, etc., implementados en su organización. Los motivos pueden ser diferentes: imagen, organización interna, prestigio, diferenciación de la competencia.

Por ello, es lógico que cuando una organización se plantea adquirir un software para gestionar sus sistemas de Calidad y/o Medio Ambiente y/o cualquier otro sistema, hagan un estudio de mercado de los diferentes softwares que existen.



## Sonia Alises Castilla

(Directora de RRHH y Calidad de **ANOVA IT Consulting**)

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

Nos gustó la idea de que fuera una herramienta online, a la que pudieran acceder por ejemplo trabajadores que están desplazados en el cliente, o que facilite el teletrabajo.

### ¿Cómo creen que sus clientes perciben el compromiso con la calidad?

Los resultados obtenidos en las encuestas son un buen índice para medir el grado de satisfacción de los más de 3.000 clientes que tenemos dentro de las Administraciones Públicas, Banca y Seguros, Industria y Servicios, Universidades y Entidades sin fin de lucro.

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

Gracias a la opción que existe de ac-



ceso restringido a información todas las personas de la organización tienen acceso a la aplicación.

El uso fundamental:

- Repositorio de documentación
- Participar en encuestas de satisfacción
- Notificar sugerencias/quejas

### Toda la formación de la plataforma se ha realizado online. ¿Nos podrías explicar la experiencia y hacer una valoración de la metodología?

Dado que Qualiteasy es una herramienta muy intuitiva con la formación inicial sobre el funcionamiento básico de la aplicación y los manuales que se entregan resulta fácil de utilizar. Destacar positivamente la atención recibida cada vez que hemos tenido alguna duda, las personas que nos han atendido han sido rápidas y eficientes.

► [www.anovagroup.es](http://www.anovagroup.es)



**Dr. Jose A. Carvajal Pascual**  
(del **Equipo de Asistencia Primaria Vic, SLP**).

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

El responsable de calidad, tras valorar otros productos que había en la red en aquellos momentos, se decidió por Qualiteasy, porque cumplía todos los requisitos que nos planteamos de inicio, por la sencillez y amigabilidad del entorno, por la posibilidad de hacer un hospedaje externo de los datos y no precisar de una implementación de nuestros sistemas informáticos. Y por-



usuarios observan que los procesos son más rápidos y sencillos una vez entran en la nueva dinámica.

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

En S&N el sistema de calidad se implantó antes de que estas herramientas fueran utilizadas de forma habitual. Sin embargo, para empresas que lo implementen de cero es una forma de ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que sólo hay que moldear los procesos, la esencia está definida en el sistema.

que siempre hemos encontrado un trato personal y humano, cercano a nuestras necesidades y abierto a nuestras opiniones y aportaciones de mejora.

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

Las prestaciones más utilizadas son el apartado de la gestión documental, según el programa, "El árbol de documentos" donde se muestra toda la documentación, ordenada como nosotros hemos decidido y otra de las opciones importantes y que se utiliza mucho, es el "BUSCADOR" que te permite localizar la información fácilmente, esta herramienta es muy útil, ya que introduciendo pocos datos te permite localizar la información que quieres, es muy intuitiva dado que se asemeja mucho al buscador de Windows, al cual estamos todos acostumbrados. Por supuesto el módulo de las no conformidades y de las acciones, también se utiliza muchísimo. Los módulos que aún no se utilizan con toda su capacidad son los de estadísticas y el de los indicadores, este último en parte porque la mayoría de nuestros indicadores son de tipo asistencial y ya los tenemos contro-

lados con el programa de gestión de la historia clínica.

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

Como he comentado requiere de una menor implementación del sistema informático, que siempre es más costosa en su mantenimiento (Hardware, copias de seguridad, SAID...). Para trabajar con Qualiteasy tan sólo necesitas una conexión a Internet y un navegador.

Para los sibaritas, puedes trabajar desde casa o desde tu iPhone.

► [www.eapvic.com](http://www.eapvic.com)



**Regina Vargas**  
(Regulatory & Quality Manager Iberia de **Smith and Nephew**)

**¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de calidad?**

Ya disponíamos de un sistema de calidad antes de Qualiteasy, sólo que ahora se ha optado por optimizarlo y agilizarlo mediante un software. Los

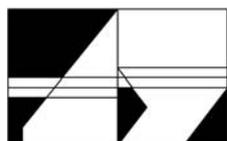


**Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su organización**

El proceso de implementación de Qualiteasy ha permitido que el ciclo de vida de los documentos sea gestionado por el sistema. El usuario aprueba los documentos en borrador y los antiguos quedan en obsoletos automáticamente. Además, es posible tener una visión global de la cantidad de información que está siendo tratada en cada momento, ya sea a nivel documental o de gestión de no conformidades y CAPA\*, tanto por parte del área técnica como de los propios usuarios para los procesos en los que intervienen.

► [www.smith-nephew.com](http://www.smith-nephew.com)

## Experiencias en la implantación y uso de Qualiteasy por parte de nuestros clientes



**Pedro Quintero Medrano**  
(Gerente de **Ascensores Yélamos**)

### ¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad y Medio Ambiente?

La sensibilidad hacia la calidad y el medio ambiente están integrados desde el principio, y en cuanto pudimos hicimos el compromiso de forma visible obteniendo las certificaciones de calidad y medio ambiente.

Tenemos en cuenta en nuestras recomendaciones a los clientes a la hora de realizar la instalación de un ascensor, ofrecemos actualizaciones más eficientes energéticamente hablando, cuando realizamos las compras, tenemos en cuenta si el proveedor está certificado en calidad o medio ambiente.

¿Qué inputs tienen en su relación con la organización de que este es un tema importante para la Dirección de la empresa? ¿De qué ma-

### nera sus clientes perciben que sus opiniones han sido recogidas?

Tenemos contacto directo y continuado con nuestros usuarios y clientes por lo que nos aseguramos de que entendemos sus requerimientos y los recogemos, además ponemos a disposición encuestas.

En las encuestas que realizamos recogemos la percepción de nuestros clientes y cuando algún cliente no está satisfecho abrimos una no conformidad y corregimos las causas para que no suceda lo mismo con otros clientes.

► [www.ascensoresyelamos.es](http://www.ascensoresyelamos.es)



AJUNTAMENT D'ALELLA

### El caso del Ayuntamiento de Alella

**Ana Fernández** (Responsable Área Servicios Urbanos)

- **Municipio:** Alella (Barcelona)
- **Sector:** Administración Pública
- **Perfil del Cliente:** Ayuntamiento en municipio de 9200 habitantes, con 3300 viviendas y 9.6 Km2.
- **Situación:** Necesidad de una herramienta que permita la gestión de

### Incremento de la iProductividad



las incidencias reportadas al departamento de Servicios Urbanos

- **Solución:** Mediante Qualiteasy el departamento de Servicios Urbanos es capaz de gestionar las incidencias, priorizarlas y asignarlas de una forma ágil y sencilla.
- **Beneficios:** Se ha visto incrementado el número de incidencias reportadas y resueltas con un aumento de la satisfacción del ciudadano.

El coste de la solución, la velocidad de implantación y la obtención casi inmediata de resultados, han sido las claves del éxito de este Proyecto

### Incremento de Productividad:

- **Impacto:** describe aspectos tales como la calidad de los resultados, la capacidad de resolución de problemas u otras capacidades relacionadas con la consecución satisfactoria de objetivos.
- **Tiempo:** describe aspectos tales como la gestión óptima del tiempo, de los RRHH, de los costes y otros aspectos vinculados a la cantidad de recursos necesarios para generar resultados.
- **Acierto:** se refiere a aspectos tales como el alineamiento estratégico de las acciones, el seguimiento de objetivos u otros aspectos relacionados con la relevancia de los resultados obtenidos.

► [www.alella.cat](http://www.alella.cat)



# PRESENTAMOS QUALITEASY 7.21 CMI LOS MEJORES ELIGEN QUALITEASY



QUALITEASY 7.21 CMI  
CUADRO DE MANDO INTEGRAL



Qualiteasy®

QUALITEASY 7.21 CMI  
Qualiteasy®

Qualiteasy

[www.qualiteasy.com](http://www.qualiteasy.com)  
[qualiteasy@qualiteasy.com](mailto:qualiteasy@qualiteasy.com)

Roselló, 255 2n 4a • 08008 Barcelona  
Tel. 93 415 31 15 • Fax 93 415 38 18

# 5 años compartiendo la pasión por la excelencia



**Luciano Gómez**  
Socio-Director  
Sinergias Empresariales, S.L.

**D**urante muchos años los consultores asociados a Eurosinergias Empresariales, SL fuimos gestando la necesidad de ofrecer a nuestros clientes algún tipo de soporte informático que pudiera respaldar las principales operaciones relacionadas con la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión ISO. Sin embargo, no fue hasta el año 2009 cuando nuestra empresa se planteó seriamente buscar una alianza con una empresa de software que tuviera algún producto aplicable para nuestra cartera de clientes. La lógica que predominó por aquel entonces era “¿para qué voy a realizar una inversión de tiempo y esfuerzo en una materia que no dominamos, cuando hay organizaciones que están especializadas y pueden aportar a nuestros proyectos su saber hacer?”.

Desde nuestra visión de la consultoría teníamos claro las tres patas principales que debía tener la herramienta que “complementara” nuestra cartera de servicios, debía ser:

**a) Fácil** (por su limpieza visual, por su funcionamiento intuitivo y por la facilidad de acceso web).

**b) Acorde con nuestros trabajos de consultoría** (aunque las normas son las mismas para todas las empresas, dependiendo del equipo consultor hay variaciones sobre como se gestionan determinados elementos, como por ejemplo las incidencias o no conformidades, el control documental, los indicadores de gestión...etc).

**c) De un coste razonable** (dada la tipología de clientes de nuestra empresa, si bien siempre hemos

tenido entorno a un 20% de grandes empresas, el resto siempre han sido pymes y micro-pymes, donde el coste asociado a las labores de consultoría debe ser lo más ajustado posible).

Teniendo claro estas variantes hicimos un estudio de más de diez productos de software orientados a la aplicación en Sistemas de Gestión ISO. La variedad de tecnologías, en aquellos momentos, no era tan grande, sin embargo la complejidad de las mismas si variaba mucho, de igual forma que los costes.

## La decisión

Finalmente, optamos por la opción que entendimos que mejor se ajustaba a nuestras necesidades, Qualiteasy®. Y esto fue así por los siguientes motivos, y que a día de hoy siguen vigentes:

**1) Cercanía y comprensión del equipo de trabajo de Qualiteasy®:** cuando tomamos contacto por primera vez con la empresa se mostraron abiertos desde el primer momento a nuestras necesidades y peticiones.

**2) Vocación de servicio:** no es normal que una empresa colaboradora se vuelque tanto en ofrecer formación y apoyo durante los proyectos de consultoría. Cualquier petición nuestra o de nuestros clientes es atendida de forma rápida y coherente con los compromisos adquiridos.

**3) Discreción y confianza:** a nadie nos gusta que un tercero aparezca a lo largo de una prestación del servicio. Sin embargo, la gente de Qualiteasy® entiende perfectamente cual es su cometido, y sabe “estar” en las actividades compartidas y trasladar

sus opiniones de forma constructiva para evitar posibles mensajes contradictorios para el cliente.

**4) Demanda a su red de empresas colaboradas contribuciones para la mejora:** desde los inicios de la colaboración surgieron oportunidades de mejora de la herramienta que se plasmaron en nuevas versiones de la misma.

## La actualidad

Hoy en día, Qualiteasy® sigue siendo la herramienta de gestión seleccionada para nuestros proyectos de consultoría ISO. Muchos de los clientes actuales siguen utilizando Qualiteasy® para el mantenimiento de sus sistemas de gestión.

El reto actual para nuestra colaboración, es saber adaptarnos a la realidad empresarial de nuestros potenciales clientes. La crisis ha obligado a la mayoría de las empresas a reducir drásticamente sus presupuestos. Las inversiones en consultoría e I+D se han dejado a un lado, carentes del atractivo que antaño hacían las subvenciones públicas. Los propios servicios de consultoría, empujados por una creciente competencia desleal y basada en la supervivencia, se han visto devaluados por el mercado a niveles hasta ahora desconocidos.

Esta realidad, que puede parecer cruel y despiadada, debe ser entendida por todos como una oportunidad para revisar y ajustar nuestras compañías. Sólo desde esta visión optimista podremos superar los retos que se nos presentan y apostar, por qué no, por nuevas líneas de colaboración que nos permitan crecer y mejorar.

► [www.sinergiasempresariales.com](http://www.sinergiasempresariales.com)

# El Proyecto Calidad de la FECC y Qualiteasy, una colaboración de éxito



**Olga Hernández**  
Responsable del Departamento de Calidad  
**FECC**



Este curso hará siete años que el Departamento de Calidad de la FECC y Qualiteasy firmaron un acuerdo de colaboración que, con la perspectiva del tiempo, se puede afirmar que ha sido de éxito, al menos, por la valoración que hacen nuestras escuelas.

La herramienta Qualiteasy nos ha sido útil para la gestión interna de nuestro departamento; una herramienta a través de la que hemos puesto - y ponemos a disposición de las escuelas los modelos de documentos que facilitamos en el servicio de consultoría y de formación, así como la recopilación de las incidencias.

Nuestros centros no sólo valoran la aplicación sino, muy especialmente, la atención individualizada

e inmediata que, desde Qualiteasy, dispensa Marta Pérez, de quien las escuelas destacan la predisposición y el hecho de que, según nos han transmitido, "es muy buena como técnica y tiene mucho conocimiento". Marta, pues, es un "valor añadido" de Qualiteasy.



Otro aspecto que nuestros centros han destacado a lo largo de estos años son las condiciones ventajosas que Qualiteasy les ha ofrecido. Por un lado, los descuentos que han podido obtener todas aquellas escuelas que adquirieron

la herramienta a través de nuestro departamento de Calidad y en segundo lugar, el hecho de que, después de que Qualiteasy firmara el acuerdo con la plataforma Clickedu, muchos centros pudieron integrar toda su gestión en una sola herramienta, ya que previamente muchas trabajaban con la plataforma Clickedu.

De todo ello es fácil deducir que nuestra valoración de Qualiteasy es extraordinariamente positiva, y que, mientras nuestras escuelas estén satisfechas, nosotros seguiremos colaborando, porque no perseguimos otro objetivo que servir a nuestros centros ofreciéndoles el mejor.

► [www.escolacristiana.org/qualitat](http://www.escolacristiana.org/qualitat)



# Qualiteasy EDU 6.21

## Funcionalidades del software

**Q**uemos estar en la línea de la evolución de las propias escuelas que parece confirmarse hacia una Escuela 2.0, porque nuestros más de 130 clientes en el Sector Educativo, entre los que hay Universidades, Departamentos de Educación de Gobiernos, Centros de Formación Profesional, Congregaciones de colegios y Escuelas privadas... distribuidos en 7 países, así nos lo han pedido.

Qualiteasy dispone de una versión para centros educativos, Qualiteasy EDU con beneficios sustanciales en el precio del producto, para apoyar a los Centros Educativos en la incorporación de herramientas de mejora de la excelencia. Los centros con menos de 5 usuarios pueden disfrutar de la gratuidad del uso de Qualiteasy EDU simplemente asumiendo los costes de hosting de la aplicación.

A parte de todas las funcionalidades descritas en la versión Qualiteasy Progress, el sector educativo tiene una serie de peculiaridades respecto a otros sectores, como el industrial o de servicios, en los que la gestión de las políticas de excelencia recae más en perfiles de gestión que a la vez combinan sus responsabilidades con la implantación de políticas de excelencia.

En cambio en los centros educativos son los mismos profesores los encargados, en la mayor parte de las situaciones, de la gestión del centro, por lo que tienen que compaginar las tareas docentes con las de gestión del mismo.

Si además el centro está inmerso en el desarrollo e implementación de políticas de excelencia, son los profesores los que se hacen cargo de las

mismas. Tanto en el diseño como en su implementación. Es por ello que Qualiteasy® EDU se convierte en una herramienta útil, que facilita el trabajo extra que suponen para los profesores del centro la adaptación de políticas de excelencia.

Qualiteasy además de organizar y facilitar el acceso a toda la información del centro, dota de herramientas a los responsables para conocer el estado de satisfacción de alumnos, padres, y de los propios docentes del centro. Pero los centros educativos requieren cada vez más herramientas especializadas en sus propios procesos. En esta línea ha aparecido el concepto de ERP para centros educativos, como plataforma global que cubre todas las necesidades de gestión de los centros.

Qualiteasy y Clickart, empresa que desarrolla y comercializa la plataforma global Clickedu se han unido para ofrecer la mejor y más completa solución de gestión para este sector.

### La solución Clickedu

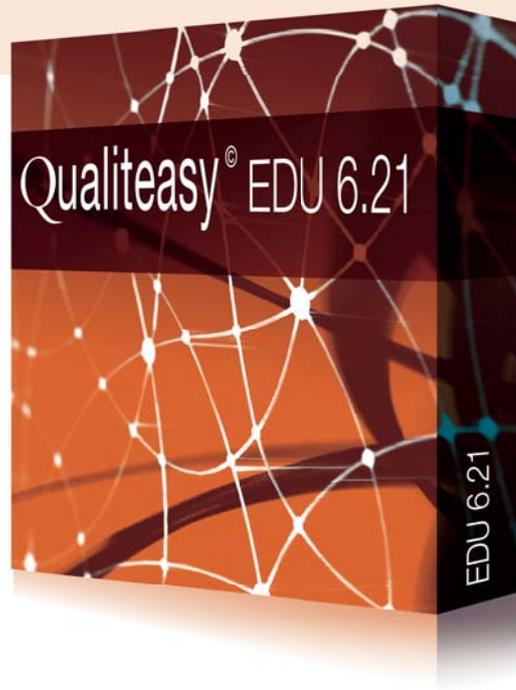
ClickEdu es también una plataforma multieditorial de libros ya que ha llegado a acuerdos con la práctica totalidad de los editores presentes

en España así como a las principales multinacionales del sector editorial a nivel global. Además se está llegando a acuerdos con otras empresas que desarrollan programas y contenidos digitales educativos. Hay acuerdos comerciales con editoriales conocidas como Santillana, Text La Galera, Teide, Macmillan, Ximixesca Ambientech y hasta 60 editoriales de contenidos digitales.

Nuestra solución permite escoger materiales de referencia y por tanto garantiza la libertad de cátedra en un solo entorno de aprendizaje. El usuario (profesor o alumno) unifica en un único acceso tantos libros como desee aunque sean de diferentes editores.

La reciente incorporación en las aulas de ordenadores para los alumnos en proyectos 1x1 o Escuela 2.0 exige también controladores de aulas para facilitar la función docente. Qualiteasy, distribuidor único en España de productos Faronics, comercializa la solución Insight, completando así con esta herramienta la solución global que permite a los centros docentes realizar todos los procesos formativos y de gestión.

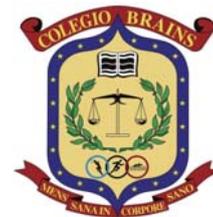
► [www.qualiteasyedu.com](http://www.qualiteasyedu.com)



# 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, todos ellos en Madrid. 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.

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

Asimismo y desde el curso 2011/2012 se amplió en el Centro de La Moraleja la etapa de E. Infantil, abriendo las instalaciones a los alumnos desde los tres años de edad. Reciben 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 contaron con el respaldo del equipo directivo y pedagógico así

como con el aval de 32 años de experiencia en la enseñanza. También se está trabajando en la implantación, en el mismo centro, del Bachillerato en inglés, que permitirá a los alumnos tener dos opciones para orientar su futuro profesional.

### 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 por qué 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.

**¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor o no?** 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.

**¿En qué 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.

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



Acto de entrega del certificado de calidad

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

### Respecto al concepto de Calidad

**¿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.

# Qualiteasy EDU 6.21 COLEGIOS BRAINS

Caso de éxito, Junio 2013



**¿Les ha ayudado estar certificados a fidelizar o ganar clientes o es más un proceso de mejora que sólo 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 facilitar la gestión.

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

## Respecto al uso del software Qualiteasy

**¿Qué prestaciones o funcionalidades del software son las más utilizadas?** 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 qué 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 online con mayor potencia.

**¿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

**¿Qué 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.

## Proyectos futuros

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

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

**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  
Grupo Brains

► [www.colegiobrain.com](http://www.colegiobrain.com)



# Qualiteasy EDU 6.21

## CENTRO LÓPEZ VICUÑA

Caso de éxito, Enero 2013



**Objetivo: documentar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 con soporte telemático de Qualiteasy en un centro concertado donde se imparte única y exclusivamente formación no obligatoria**

**B**reve descripción del centro  
 Centro docente de Barcelona, de carácter privado concertado y abierto a todos. Es un centro de inspiración cristiana regido por las Religiosas de María Inmaculada (RMI). Fiel a la idea de la fundadora, el centro continúa siendo un centro de Formación Profesional, aunque actualmente es un centro mixto que ofrece, también, el bachillerato.

En la actualidad, en el López Vicuña se imparten los siguientes niveles:

- **Bachillerato** (1º y 2º curso)
- **Ciclos Formativos de Grado Medio.** Pertenecen a tres familias profesionales: Sanitaria, Administración y Servicios a la comunidad, con los siguientes grados medios:
  - Cuidados Auxiliares de Enfermería.
  - Farmacia y Parafarmacia.
  - Gestión Administrativa, ámbito jurídico.
  - Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- **Ciclos Formativos de Grado Superior**
  - Documentación Sanitaria.
  - Gestión Comercial y Marketing.
  - Comercio Internacional.
  - Educación Infantil.
- **Formación de Adultos**
  - Graduado en Educación Secundaria.
 Se trata de alumnos mayores de edad que, por diferentes circunstancias, no acabaron la E.S.O. y no obtuvieron en su momento el título.
- **Otros estudios**
  - Curso de Preparación a la Prueba

En septiembre de 2009, se firmó con la FECC el convenio de colaboración para iniciar el proyecto calidad

de Acceso a Grado Superior.

- Curso de Acceso a Grado Superior. Implantado este mismo año, al aprobarlo permite matricularse en un Ciclo Formativo de Grado Superior sin tener el título de Bachillerato y sin tener que superar un examen externo.

### Proceso de implantación de un sistema de calidad

Durante el curso escolar 2008-2009 el centro empieza a plantearse seriamente entrar en el proyecto calidad con vistas a certificarnos en un futuro en la norma ISO 9001:2008.

En septiembre de 2009, se firmó con la FECC el convenio de colaboración para iniciar el proyecto calidad. La razón principal era entrar en una dinámica de mejoría, pero para ello era necesario primero ordenarse, reflexionar, tomar decisiones, realizar acciones para posteriormente verificarlas y mejorarlas.

En el momento de decidir implantar un sistema de calidad se nombró una responsable de la coordinación de calidad y se formó una comisión de calidad de la que formaban parte los miembros del equipo directivo además de otros profesores, representantes de los diferentes departamentos, y la administración del centro. A todos los miembros se les ofreció la formación oportuna. Un curso después, se establecieron unos equipos de trabajo que acompañaron durante tres cursos la implantación del

sistema. Estos equipos ya se han disuelto, pero continúan la coordinación de calidad y la comisión para mantener una política de mejora continuada. El centro participa del Projecte Qualitat de la Fundació Escola Cristiana de Catalunya, que le ha proporcionado siempre la formación necesaria y un consultor les ha acompañado durante todo el proceso. Con su asesoramiento, se ha podido desplegar todos los procesos y elaborar toda la documentación necesaria.

Mientras se recibía la formación se fueron detectando las necesidades requeridas por el proyecto. Así, durante ese mismo curso se planteó la necesidad de utilizar una plataforma común a todos los profesores y personal no docente, en su mayoría de acceso público, pero con la posibilidad de disponer de determinados documentos de acceso restringido.

En Qualiteasy descubrieron una plataforma sencilla de utilizar, útil y, tal como han visto en el tiempo, muy intuitiva. El contacto con la empresa se estableció a partir de la FECC y tras la asistencia a una jornada de formación les convenció el producto, Qualiteasy sería una buena herramienta de trabajo para el centro. Seguidamente, se pusieron en contacto con Qualiteasy y una persona acudió al centro y les inició en el uso de la plataforma de una forma cercana, sencilla y útil.

En febrero, después de cinco años de intenso trabajo finalmente el centro obtuvo el certificado.

### Respecto al concepto de calidad

Después de varios años trabajando, han obtenido la certificación en la

# Qualiteasy EDU 6.21

## CENTRO LÓPEZ VICUÑA

Caso de éxito, Enero 2013

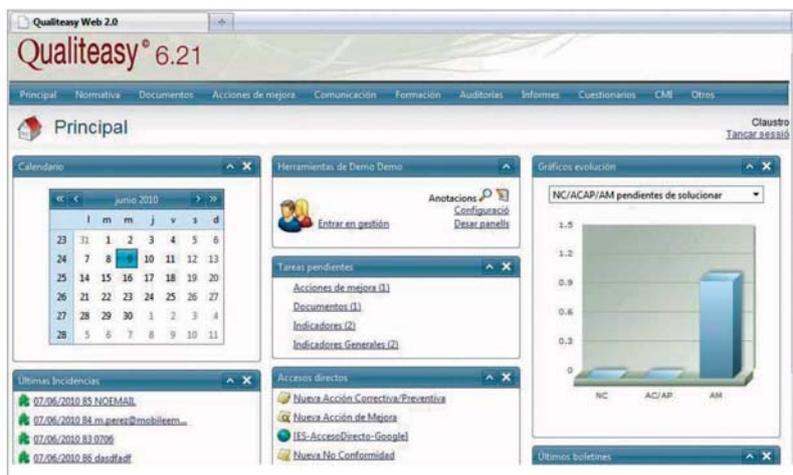
norma ISO 9001 durante el presente año escolar, 2012-2013. En todo este proceso, el compromiso, tanto de la titularidad como de la dirección del centro, han sido fundamentales. Desde ellas se tomó la decisión de recorrer este camino, se implementaron tiempos y recursos y se motivó y animó a todos los trabajadores. Su implicación ha sido fundamental a la hora de tomar las decisiones oportunas y de liderar el claustro de profesores en este camino.

Los clientes han percibido su compromiso con la calidad de manera progresiva:

- Primero porque han mejorado en orden, marcado un criterio común y por tanto una línea de actuación común.
- Segundo porque reflexionan, analizan y proponen acciones de mejora, el ciclo PDCA está muy presente en el día a día.
- Tercero porque han establecido unos circuitos de consulta, sugerencias e incidencias, donde los clientes ayudan a mejorar el servicio. Han potenciado momentos de intercambio y de participación de los alumnos y cada vez la gestión es más rápida y eficaz.
- Cuarto porque hacen público el compromiso con la calidad y a raíz de ella han desarrollado diferentes proyectos.

En Qualiteasy descubrieron una plataforma sencilla de utilizar, útil y, tal como han visto en el tiempo, muy intuitiva

A través de la función de Cuestionarios del Qualiteasy se realizan encuestas a los alumnos y a los profesores. Los jefes de departamento reciben esos resultados y las estadísticas que el programa facilita y los analizan, primero, con el equipo directivo y, después, con todos los



Interfaz del software Qualiteasy EDU 6.21

miembros del departamento. Después, esos resultados se presentan a todo el claustro de profesores. Igualmente, a final de curso, se hace la revisión del sistema y en ella se analizan esos resultados con mayor profundidad. A través de esos cuestionarios, se detectan puntos fuertes y aspectos por mejorar.

### Respecto al uso del software Qualiteasy

Prácticamente desde el inicio del proceso decidieron hacer de Qualiteasy archivero y gestor de todos los documentos del sistema así como de las actas que se generan, de tal modo que se ha convertido en una herramienta básica para el modelo de gestión del centro. El "Árbol de documentos" es fundamental, todo el personal tiene acceso, a través de él, a su propia documentación (según su perfil profesional) y a toda aquella documentación que es común a todos los departamentos y perfiles profesionales. Igualmente, allí pueden hallarse las instrucciones a seguir en diferentes procesos y los formatos oficiales a utilizar en las diferentes circunstancias (formatos de autorizaciones, de comunicaciones, de exámenes, etc).

En el apartado de "Normativa" está la normativa aplicable al centro y a los niveles educativos.

Desde el apartado "Comunicación" se archivan todas las actas que se generan en las reuniones. Existe la posibilidad de avisar a todos los asistentes a la reunión cuando el acta ha sido archivada en el Qualiteasy. Se accede a ellas a través del apartado "Informes", pudiendo hacer la búsqueda por autor o por tipo de acta.

En el apartado "Auditorías" se archivan los informes de las diferentes auditorías, se puede elegir entre hacerlos visibles para toda la comunidad educativa o solamente para los responsables.

El apartado "Cuestionarios", permite realizar las encuestas de satisfacción a los clientes; así como la encuesta sobre clima laboral (a los profesores). Qualiteasy permite elaborar diferentes encuestas siguiendo un primer patrón y adaptándolo a los diferentes cursos y niveles.

Prácticamente todos los profesionales del centro (42) utilizan Qualiteasy, cada uno en función de su perfil profesional y de las necesi-



Desde el inicio decidieron hacer de Qualiteasy archivador y gestor de todos los documentos así como de las actas que se generan

dades del momento. Así, por ejemplo, si bien en un primer momento continuaron manteniendo los documentos en formato papel, ahora todos deben obtenerse de Qualiteasy y, por tanto, todos los profesionales acceden a la aplicación para obtener aquel documento que necesitan. Igualmente, todos los responsables de elaborar actas (jefes de departamento o tutores, por ejemplo) las archivan en la aplicación.

Por el momento no han detectado necesidad de ninguna prestación específica. La plataforma ha sido muy útil para ordenar toda la documentación y tenerla al alcance de todos en el momento en que la necesitan, convirtiéndose de este modo en una herramienta fundamental.

En alguna ocasión han hecho sugerencias de pequeñas mejoras y, les gustaría poder ordenar (alfabéticamente o a voluntad) las diferentes

carpetas en el árbol de documentos. Por este motivo fueron creando las carpetas a medida que iban implantando el sistema de gestión y, por ello, aparecen según el orden de creación lo que, en ocasiones, no acaba de facilitar la búsqueda de un determinado documento.

Por otro lado, otro aspecto interesante de mejora es que una vez consultado el documento no volviese a la pantalla inicial, sino que perdurase la misma pantalla. Al no hacerlo así, la plataforma resulta lenta.

### Respecto al servicio de soporte a la implantación

En todo momento han recibido apoyo del personal. En un primer momento, dos profesores del centro (la coordinadora de calidad y otra persona) recibieron formación para gestionar esta aplicación. El personal de Qualiteasy se desplazó hasta la sede para formarlos en los rudimentos básicos del funcionamiento de la aplicación. Lo mismo hicieron después, para ofrecer la formación básica a todo el personal. Asimismo, siempre han estado a disposición para resolver dudas y solucionar problemas.

### Beneficios

El objetivo del centro siempre ha sido ofrecer el mejor servicio educando para las nuevas generaciones. La implantación de un sistema de gestión de la calidad permite trabajar en la mejora continua del servicio. Gracias a la implantación de este sistema, se han desarrollado todos los procesos (estratégicos, operativos y de soporte) que han permitido homogeneizar el modo de trabajar, unificando procesos, instrucciones y formatos, y se ha mejorado el sistema de comunicación, interna y externa.

Las herramientas TIC son cada día más necesarias en todos los ámbitos, también en el trabajo en el aula. Por este motivo, no hubiera sido lógico prescindir de ellas en la implantación de un sistema de calidad. Qualiteasy ha facilitado el archivo y control de la documentación y a ponerla al alcance de todos desde cualquier aula u ordenador del centro.

#### • Carolina Alemán Llansó

Directora del centro

#### • Luis María Llana León

Coordinador de calidad

Centro López Vicuña

► [www.lopezvicu.info](http://www.lopezvicu.info)



# Qualiteasy EDU 6.21

## COLEGIO SAN GABRIEL

### Caso de éxito, Junio 2012

**Objetivo:** presentar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 con soporte telemático de Qualiteasy en el Colegio San Gabriel de Sant Adrià del Besós concertado por la Generalitat de Cataluña en todas sus etapas educativas.

#### **B**reve descripción del Centro

El colegio San Gabriel de Sant Adrià de Besós comienza su andadura en septiembre de 1929 con el nombre "Colegio Sagrado Corazón" perteneciente a la congregación Hermanos de San Gabriel y fundada por Sant Lluís Maria Grignon de Monfort en el siglo XVIII.

En la actualidad en el colegio se imparten los siguientes niveles educativos, con un total de 84 trabajadores de los cuales 79 pertenecen al claustro de profesores y un número de alumnos que oscila entre 980 y 1030:

- Educación Infantil dos líneas de 3 a 5 años.
- Educación Primaria dos líneas
- Educación Secundaria Obligatoria dos líneas
- Bachillerato con 4 grupos en 1º y 4 grupos en 2º

#### **Proceso de implantación de un sistema de calidad**

**Cuándo y porqué nos planteamos certificarnos por una normativa como la ISO 9001.**

El año 2006 la dirección del colegio decide incorporarse al proyecto de calidad propuesto por la FECC (Fundación de Escuelas Cristianas de Cataluña) junto con dos colegios más de la congregación: el colegio de San Gabriel de Ripollet y el colegio San Gabriel de Barcelona. El objetivo que se perseguía con la incorporación del colegio a este proyecto era mantener una mejora continua. Y después de un intenso trabajo a lo largo de 5 años el colegio consigue la certificación en la norma ISO 9001.

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

En el mismo momento de decidir implantar un Sistema de Calidad en el colegio, se nombró un responsable como Coordinador de Calidad y se formó una Comisión de Calidad donde están representadas todas las etapas educativas del colegio, además todos los miembros forman parte a su vez del Equipo Directivo.

#### **¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor o no?**

Desde el principio del proceso se ha contado con el asesoramiento de la FECC que ha proporcionado la formación necesaria para todos los miembros de la Comisión de Calidad, y un consultor que nos ha acompañado durante todo el proceso.

#### **¿En qué momento se deciden a buscar un software que dé soporte al proceso?**

A lo largo del primer año de implan-

tación en el que nos dedicamos a elaborar nuestro Mapa General de Procesos, fuimos conscientes de que necesitábamos un sistema que nos permitiera gestionar un gran volumen de documentación. También era importante que todos los miembros del colegio pudieran tener acceso a la documentación que les fuese propia en función de sus responsabilidades de forma informatizada desde cualquier sitio y en cualquier momento. Además, necesitábamos un sistema que nos permitiera realizar el control de la documentación que fuese ágil, rápido y seguro sin tener que generar la documentación en papel ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de firmas físicas y fichas de distribución de documentación.

Por otro lado, uno de los requisitos de los que debía disponer el sistema era: capacidad para gestionar las quejas de nuestros clientes o de cualquier miembro de la comunidad





educativa, No Conformidades (NC), Acciones de Mejora (AM), y Acciones Correctivas y Preventivas AC/AP de forma automática y accesible para todo el personal. Debía mantener también informados a todos los implicados.

### ¿Cómo contactan con Qualiteasy?

Conocimos Qualiteasy a través de la FECC cuando nos invitó a una presentación del sistema. Durante la presentación fuimos comprobando que el sistema se adaptaba perfectamente a nuestras necesidades y a las exigencias de la norma ISO 9001 en relación al control de la documentación, el sistema de comunicación, la gestión de NC, AM, Ac/Ap, encuestas, auditorias, informes, formación, etc.

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

Habíamos estudiado y analizado otros programas, pero ninguno de los analizados nos aseguraba poder llevar el control de la documentación de calidad y toda la generada por el colegio al mismo tiempo. Éste es un programa que nos permite gestionar toda la documentación del colegio de forma informatizada sin recurrir al papel. Así todos los miembros de la comunidad educativa tienen a su disposición toda la documentación que les sea propia. Esto nos permite optimizar el tiempo porque todos los implicados en la elaboración de una documentación, por ejemplo, una programación, un plan individualizado, una memoria... pueden trabajar en el mismo documento desde cualquier lugar.

### Respecto al concepto de Calidad

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

Después de todos estos años de trabajo y la consecución de la certificación en la norma ISO 9001, la Dirección ha mantenido la misma ilusión y empeño por la mejora continuada de un sistema que se ha convertido

Es un programa que nos permite gestionar toda la documentación del colegio de forma informatizada sin recurrir al papel

en nuestro sistema de gestión integral. Elaboramos nuestro Plan de Calidad para planificar y poder gestionar las actividades necesarias para que el sistema esté en constante revisión y mejora.

#### ¿Cómo creen que sus clientes perciben ese compromiso con la calidad?

Fundamentalmente por la labor diaria que se desarrolla en el colegio con los alumnos, con las familias y con todos los miembros de la comunidad educativa. A nivel burocrático uno de los puntos más importantes es que todos perciban que el sistema es eficaz y eficiente y que sus aportaciones y sugerencias para mejorar nuestro servicio son recogidas y analizadas por la dirección para determinar qué acciones de mejora se pueden implantar. En todas las reuniones con las familias y los centros educativos del entorno se hace referencia a nuestro compromiso con la mejora continua y la certificación obtenida en la Norma ISO 9001.

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

A través del módulo de cuestionarios de Qualiteasy se realizan encuestas a las familias, alumnos y a los profesores. Se analizan además todo tipo de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

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

Creemos que las dos cosas, pero es evidente que es difícil cuantificar cuantas familias han decidido confiarnos la formación de sus hijos

por el hecho de disponer de la certificación de calidad ISO 9001. No obstante sí hemos detectado, que las familias cada día son más exigentes a la hora de elegir el colegio de sus hijos y que valoran el esfuerzo realizado para garantizar el cumplimiento del compromiso adquirido con ellos.

### Respecto al uso del software Qualiteasy

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

Verdaderamente nos es difícil elegir o seleccionar cuales de las aplicaciones del software son las más utilizadas, ya que hacemos un uso exhaustivo de todas ellas.

Por hacer un pequeño recorrido por las ventajas de las aplicaciones del software:

- El “árbol de documentos” es fundamental para nosotros, ya que todo el personal tiene acceso a su propia documentación en función de su perfil profesional y a toda la documentación que es común.

- El apartado de “asignación de tareas” nos permite asignar las diferentes tareas a realizar por los diferentes miembros de la comunidad educativa. A través de esta aplicación cada responsable asigna las tareas a las personas que tiene a su cargo. La entrega de la documentación realizada al responsable de la etapa o unidad es tan simple como proceder a la firma electrónica del documento a través del apartado “aprobación de borradores”.

- El apartado de “normativa” lo usamos para tener actualizada toda la normativa aplicable en el mundo educativo, de forma que todo el personal pueda consultarla en cualquier momento sin necesidad de salir de Qualiteasy.

- El apartado de “registro y control de No Conformidades, Acciones Correctivas/Preventivas y Acciones de Mejora” es para nosotros fundamental, ya que a través de él gestionamos todas las incidencias que se

# Qualiteasy EDU 6.21

## COLEGIO SANT GABRIEL

Caso de éxito, Junio 2012

producen en el colegio diariamente. Una vez recibidas las incidencias, la dirección prioriza y asigna responsables para resolverlas en el menor plazo posible.

- El apartado de “comunicación” es otro de los apartados estrella para nosotros ya que nos ha permitido establecer un sistema de comunicación realmente eficaz entre todos los miembros de la comunidad educativa. Todos disponen de un correo electrónico para poderse comunicar a través de Qualiteasy con el responsable de su etapa y otro correo para comunicarse con el coordinador de calidad.

- En el apartado de “Formación” gestionamos el plan de formación y mantenemos actualizada la ficha personal de todos los miembros de la comunidad educativa de manera que en cualquier momento podemos saber la formación realizada por esa persona a lo largo de lo de su carrera profesional. Todos los usuarios pueden solicitar una formación a través del apartado de “solicitud de formación”.

- Con el apartado de “Auditorías” conseguimos gestionar nuestro plan de auditorías tanto internas como externas. Se gestionan también todos los informes de las auditorías y todas las No Conformidades, Acciones Preventivas/correctivas y Acciones de Mejora que de ellos se deriven.

- El apartado de “Cuestionarios” nos permite realizar encuestas de forma sistemática, sencilla y rápida a todos nuestros clientes, esto es familias, alumnos o profesores. También nos permite mantener un registro histórico de los diferentes resultados obtenidos.

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

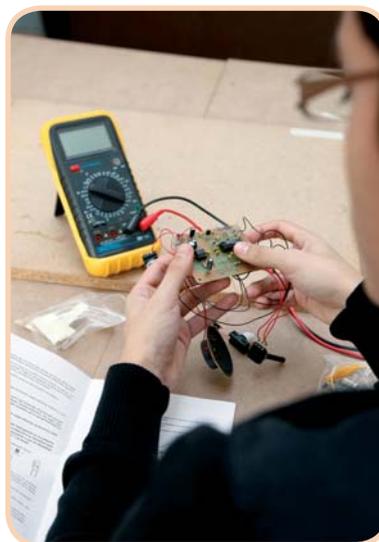
El total de los miembros de la comunidad educativa, en la actualidad 75, interactúan con esta aplicación, desde el conserje hasta el titular.

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

Consideramos clientes a las familias, a los alumnos, a los profesores, y es por tanto, desde esta óptica, que interactúan con el software unos más que otros. Las familias y los alumnos lo hacen a través de las encuestas; los profesores y el resto de personal del colegio mediante los diferentes apartados de la aplicación.

### ¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?

En general, las prestaciones que la plataforma nos ofrece las consideramos óptimas. No obstante, consideramos que el apartado del análisis de las encuestas podría mejorarse; es decir, de alguna forma, la plataforma debería de proporcionar más herramientas para poder realizar un análisis más exhaustivo de los resultados de éstas. En el apartado de gestión se podrían incorporar buscadores que facilitaran el trabajo de los responsables y la posibilidad de seleccionar un documento existente para poder cambiarlo de unidad de forma sencilla.



### Respecto al servicio de soporte a la implantación

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

Desde el principio hemos recibido apoyo del personal de soporte para ayudarnos a solucionar todo problema o duda que se ha presentado en lo que concierne al funcionamiento de la plataforma. En mi caso y como responsable de la implantación del sistema, valoro muy positivamente la eficacia con la que las incidencias son solucionadas en todo momento dentro de la jornada laboral, con un trato personalizado. Han atendido todas las sugerencias propuestas por nuestra parte para intentar mejorar las prestaciones de la plataforma. Sencillamente hemos recibido un soporte magnífico que nos ha permitido conseguir una implantación eficaz y eficiente de la plataforma alcanzando un rendimiento completamente satisfactorio.

### Beneficios

#### ¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de Calidad?

Nuestro objetivo a la hora de implantar un sistema de calidad en el centro era asegurar que toda la comunidad educativa pudiese desarrollar su tarea diaria con la máxima eficacia y eficiencia posible, ofreciendo el mejor servicio a toda la comunidad educativa en su conjunto; alumnos, profesores, familias y personal de Administración y Servicios.

El proyecto de calidad nos ha facilitado el desarrollo de todos los procesos, estratégicos, operativos y los de soporte. Con el desarrollo de los procesos hemos homogeneizado nuestra forma de trabajar y todos los miembros de la comunidad educativa poseen un conocimiento más concreto de qué hacer y de cuáles son sus responsabilidades.

Así también el proyecto nos ha permitido disponer de un sistema de comunicación ágil y eficiente. El

proyecto de calidad ha favorecido el trabajo en equipo.

### ¿Cómo se benefician los alumnos?

La calidad de la enseñanza en las aulas se ve beneficiada gracias a que el sistema ha facilitado la elaboración de las programaciones verticales, criterios de evaluación, programaciones de aula, actas de evaluación etc. con la coordinación de todos los departamentos de forma informatizada. De esta forma el profesorado puede consultar toda esta documentación en cualquier momento y desde cualquier ordenador, facilitando la coordinación y favoreciendo el desempeño de la actividad diaria con el alumnado.

### ¿Cómo se benefician los profesores?

Todos los profesores tienen a su disposición toda la documentación y normativa en el Qualiteasy para poder realizar su tarea diaria. Pueden comunicar cualquier incidencia a través de la plataforma agilizando así su solución. Conocen los protocolos y circuitos de actuación que facilitan su tarea diaria disponiendo de un correo electrónico directo con el responsable de su etapa y con el coordinador de calidad.

### ¿Cómo se benefician las familias?

La realización de encuestas de satisfacción a través del Qualiteasy les permite aportar sus opiniones e inquietudes para favorecer nuestro proceso de mejora continua. Por otro lado nuestro sistema de comunicación interno hace que los tutores, profesores y todos los miembros de la comunidad educativa estén totalmente informados por lo que podrán dar mejor respuesta a las necesidades y consultas realizadas por las familias.

La existencia de protocolos de actuación, por ejemplo los de objetos perdidos, accidentes y lesiones, disciplinarios etc.. facilita la relación de las familias con el colegio.

En definitiva la implantación del proyecto de calidad nos ha permitido:



- Ahorrar tiempo.
- Facilita el trabajo diario.
- Agiliza las diferentes funciones y tareas a los profesores y PAS.
  - Facilita el archivo directo, seguro y accesible de la documentación.
  - Facilita la coordinación y flexibiliza el tiempo ya que diferentes grupos de personas pueden estar trabajando a la vez en un mismo documento.
  - Permite la recogida sistemática de indicadores para poder analizar y valorar la consecución de los objetivos.

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

No podemos negarlo rotundamente puesto que con toda seguridad habrá empresas que lo hayan implantado sin las herramientas TIC. De lo que sí tenemos un convencimiento absoluto es de que a nosotros nos hubiera sido prácticamente imposible conseguirlo sin disponer de este software (Qualiteasy).

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

Junto con las acciones mencionadas, el colegio se mantiene en una actitud de mejora constante en todos los ámbitos, intentando disponer en todo momento de los recur-

sos necesarios para el desarrollo de la actividad diaria, así como asegurar que los mismos sean de la máxima calidad.

### Por último... Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su centro.

Lo mejor de todo el proceso de implantación y del resultado durante estos años, ha sido la excelente valoración que toda la comunidad educativa hace del proceso. Nos ha permitido establecer un sistema de gestión integral que es capaz de recoger, analizar y dar respuesta a las necesidades de todos los miembros de la comunidad educativa consiguiendo un incremento en su grado de satisfacción y un mayor grado de compromiso.

En definitiva, nos ha permitido poner en orden nuestra gestión, mantener una mejora continua, un sistema de seguimiento de los procesos y objetivos estratégicos del centro. De esta manera podemos detectar las posibles desviaciones y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**Antonio Malpica Gómez**  
 Coordinador de Calidad y Marketing  
 Miembro del equipo directivo  
 Colegio San Gabriel

- ▶ [www.santgabrielsab.org](http://www.santgabrielsab.org)
- ▶ [www.gabrielistas.org](http://www.gabrielistas.org)

# FARONICS: casi 10 años en España con Qualiteasy



**Farid Ali**  
 Presidente de Faronics

**E**n 2004 Faronics tenía muy poca presencia en España. Estábamos buscando una empresa local para promover y vender nuestros productos.

Ese mismo año nos reunimos con un representante de Qualiteasy en la feria Online Educa, en Berlín. Después de un par de breves reuniones acordamos que era una buena opción asociarnos y que íbamos a trabajar juntos para llevar los productos de Faronics al mercado Español.

Conocí a Josep Macía poco después de felicitar a Qualiteasy sobre el cierre de su primera gran cuenta. En ese momento fue la operación más grande de Europa y continúa hasta la fecha siendo un cliente de referencia clave para nosotros. Fue fantástico ver al equipo de Qualiteasy en acción. Su atención al cliente impecable, el conocimiento de la industria y experiencia técnica inigualable, desde que tuvimos el primer cliente para Faronics y después llegaron muchos y muchos más en los años siguientes.

Qualiteasy, durante los últimos 9 años, ha ayudado a promover nues-



tros productos por todo el territorio español. Han utilizado su conocimiento local y nos asegura que continuemos en expansión y apoyando una base de clientes importantes y muy valorado. "No podríamos haber logrado lo que tenemos sin su ayuda".

Por último, y en tono personal,

siempre es un placer estar con el equipo de Qualiteasy y disfrutar de su hospitalidad sin igual.

Desde Faronics, felicitamos a Qualiteasy en su 15º aniversario y les deseamos muchos años de éxito en el futuro.

► [www.esfaronics.com](http://www.esfaronics.com)



# Soluciones de seguridad, ahorro y control de FARONICS



## Faronics Core

Faronics Core es una herramienta de gestión que facilita el control centralizado de sus nodos e integra las versiones Enterprise de Deep Freeze, Data Igloo, Anti-Virus, Anti-Executable, Power Save y WinSelect.



## Deep Freeze

Faronics Deep Freeze proporciona una integridad avanzada de sistemas. Cada vez que reinicie su ordenador, Deep Freeze restaura la máquina para que vuelva a su configuración deseada.

- Deep Freeze Enterprise
- Deep Freeze for Mac
- Deep Freeze Server
- Deep Freeze Standard



## Data Igloo

Permite eximir a determinadas carpetas de datos, perfiles de usuarios, o incluso claves de registro que sean congeladas al redirigirlo a una partición descongelada.



## Anti-Virus

Mantenga sus datos a salvo, sus ordenadores funcionando rápidamente y sin infecciones con Faronics Anti-Virus. Compatible 100% con Deep Freeze, actualización en estado congelado.



## Anti-Executable

Anti-Executable mantiene los PC a salvo deteniendo las amenazas sofisticadas como el malware de día cero.

- Anti-Executable Enterprise
- Anti-Executable Server
- Anti-Executable Standard



## Power Save

Faronics Power Save elimina el derroche de energía de los ordenadores en un 50% sin impactar en la productividad.

- Power Save Enterprise
- Power Save for Mac



## WINSelect

Faronics WINSelect le permite bloquear fácilmente sus PC.

- WINSelect Enterprise
- WINSelect Standard

Evaluación GRATUITA de todos nuestros productos en [www.esfaronics.com](http://www.esfaronics.com)

# Faronics DEEP FREEZE

## Barceló Viajes

### Caso de Estudio

**El Grupo Barceló, creado en Palma de Mallorca (España) hace 80 años, es una de las compañías turísticas líderes del mercado español y una de las más importantes del mundo. Barceló Viajes es la división de viajes del Grupo Barceló.**

**B**arceló Viajes es una de las empresas líderes en el sector de las agencias de viaje y cuenta con una red de aproximadamente 350 oficinas en España y Portugal.

Durante el año pasado más de 2.000.000 de viajeros utilizaron los diferentes servicios de la compañía para sus viajes y vacaciones.

#### Antecedentes

El departamento técnico de sistemas de Barceló Viajes da servicio a varias empresas, las cuales cuentan con unos 3.000 usuarios con sus respectivos equipos y/o dispositivos móviles repartidos por diversas zonas geográficas en toda España y Portugal, lo cual representa un importante reto en cuanto a gestión de tecnología.



Lorenzo Huguet, Responsable del área técnica de Sistemas de Barceló Viajes

Lorenzo Huguet, Responsable del área técnica de Sistemas de Barceló Viajes nos comenta cuáles eran los problemas existentes en las estaciones de trabajo antes de contar con Faronics Deep Freeze, el proceso de evaluación de diversas soluciones hasta seleccionarlo

#### VENTAJAS

- Gran estabilidad
- La función de control remoto
- Efectividad
- Ahorro de tiempo
- Nos ayuda a alargar la vida de los discos duros

y cómo ha sido su experiencia utilizando este producto.

#### Problemática presente en las estaciones de trabajo antes de implantar Deep Freeze

Los principales problemas que observábamos en las estaciones de trabajo eran:

- Malware en general
- Virus
- Instalaciones y configuraciones de aplicaciones indeseadas o erróneas por parte del usuario
  - Personalizaciones de entorno no deseadas
  - Degeneración de los sistemas
  - Fallos de los discos

Estos problemas ocasionaban a su vez, que las máquinas tuvieran que pasar por mantenimiento informático. Dependiendo del tipo de incidencia, podían tener un tiempo de inactividad mínimo de minutos o de hasta 2 días en el peor caso posible.

#### Deficiencias de las soluciones aplicadas para resolver los problemas de las estaciones de trabajo

Antes de contar con Deep Freeze habíamos contado con soluciones

similares; pero teníamos diversos problemas, los más graves iban en relación a la protección de la partición protegida (MBR- Master Boot Record), la cual en multitud de ocasiones se corrompía impidiendo el arranque del sistema operativo o bien, sí arrancaba el SO pero se corrompían los archivos.

La solución a esos problemas en muchos casos era más laboriosa que cualquier problema que pudiéramos detectar sin la protección, teniéndose que formatear el equipo, reinstalar y reconfigurar aplicaciones.

Concluimos que Deep Freeze era muy estable, también apreciamos muy positivamente la seriedad en cuanto al soporte, constantes actualizaciones, notas de revisión, compatibilidad con nuevos S.O. y el soporte técnico ante incidencias

También existían problemas de compatibilidad con hardware diverso.

#### El proceso de evaluación de diferentes soluciones hasta llegar a la Solución: Deep Freeze de Faronics

Hicimos un análisis exhaustivo sobre la funcionalidad, estabilidad, facilidad de implantación y el nivel de soporte de diversas soluciones. Para ello pusimos a prueba dichas soluciones en entornos de hardware y sistemas operativos diversos. Como resultado de este análisis decidimos adquirir Deep Freeze para



Barceló Viajes, por su gran estabilidad. También apreciamos muy positivamente la seriedad en cuanto al soporte, constantes actualizaciones, notas de revisión, compatibilidad con nuevos S.O. y el soporte técnico ante incidencias.

### Qualiteasy como distribuidor de Faronics para España nos ayudó durante las pruebas

Las pruebas con el producto fueron muy correctas. En lo que respecta a nuestra relación con Qualiteasy ha sido muy satisfactoria en todos nuestros contactos, el soporte resultó ser el esperado y todas nuestras consultas, dudas e incidencias se solventaron correctamente y sin esperas.

### Puesta en producción de Deep Freeze en Barceló Viajes

De momento hemos desplegado Deep Freeze en 600 máquinas, en una de nuestras empresas. El proceso de puesta en producción de Deep Freeze ha formado parte de una migración de los sistemas (Plan "Renove" de equipos).

El resto del despliegue en equipos será progresivo hasta llegar al 100% de los equipos, pues en total adquirimos 1.600 licencias de Deep Freeze Enterprise.

Desde su puesta en producción Deep Freeze ha supuesto en general, una menor pérdida de tiempo derivada de incidencias técnicas y un rendimiento muy superior de nuestras máquinas en comparación a la etapa anterior con las anteriores herramientas similares.

El soporte técnico por parte de Qualiteasy y Faronics, a partir de la puesta en producción del producto, ha sido el esperado, un soporte muy correcto, tanto en tiempos de respuesta como en el tipo de soluciones brindadas.

Finalmente y como conclusión Lorenzo Hugué, Responsable del área técnica de Sistemas de Barceló Via-



jes, compara Deep Freeze con una solución similar, con la que contaban anteriormente: "con la solución anterior teníamos incidencias de inoperatividad, lentitud en los equipos, incompatibilidad con hardware etc. Aproximadamente ese volumen de incidencias rondaba en torno a las 70 incidencias/tickets por mes (840 al año) aproximadamente. Si bien no era un número muy elevado de incidencias para un volumen de 1.600

usuarios; pero el coste de atender estos problemas si lo era, dado que en muchos casos, requerían desplazamientos por parte de personal subcontratado, para labores tales como formateo de los equipos, asistencia porque el SO no arrancaba, o reconfiguración de todo el sistema, o para reinstalar prácticamente todos los programas.

Por esos motivos principalmente cambiamos a Deep Freeze, buscábamos por encima de todo estabilidad en la protección de disco y compatibilidad con hardware diverso ¡y lo hemos encontrado!".



### Gestión centralizada: Faronics Core Console y Deep Freeze Console

Barceló Viajes escogió la versión Deep Freeze Enterprise porque le permite gestionar el producto de forma centralizada y sencilla a través de una consola; así como crear grupos de estaciones de trabajo personalizados para una mejor organización.

#### Lorenzo Hugué

Responsable del área técnica de Sistemas  
Barceló Viajes

► [www.barceloviajes.com](http://www.barceloviajes.com)

# Faronics INSIGHT

## Universidad de Girona

### Caso de Estudio

La Universidad de Girona tiene como objetivo la investigación y docencia, optimizando los recursos y procesos para alcanzar el máximo nivel de excelencia posible. Es un centro universitario en el que conviven estudios de humanidades, científico-técnicos, económicos, jurídicos y del ámbito médico.

Josep Blanes, de la Secretaría Informática EPS (Escola Politècnica Superior) de la Universidad de Girona ha compartido con Qualiteasy cómo ha sido la experiencia en la

Hemos disminuido la necesidad de contar con equipos proyectores en el aula, con las consecuentes reducciones de costes en renovación y mantenimiento de equipos y lámparas

Universidad con Insight.

“Particularmente, en nuestro centro (Escuela Politécnica Superior), que es donde hemos implantado el producto Insight, se cursan estudios de ingeniería, contando con unos 400 docentes, 20 miembros del Personal de Administración y Servicios, y 3 personas dedicadas a la gestión TI. El número de ordenadores, entre aulas y departamentos suma sobre los 400 ordenadores, en un total de 11 aulas de informática, aunque todavía no en todas está desplegado Insight. Desde el departamento de TI damos soporte a las diversas actividades informáticas, desde gestión

#### VENTAJAS

- Mostrar pantalla del profesor en las pantallas de los alumnos
- Monitorizar las pantallas de los alumnos desde la consola del profesor
- Control remoto de la estación de un alumno
- La posibilidad de bloquear los equipos de los alumnos.
- Funciones de examen
- Bloqueo de pantalla
- Filtros de Internet y de aplicaciones

de las aulas, ordenadores de los departamentos, del personal de administración, servidores de docencia y administrativos, impresoras, escáneres y dispositivos móviles”.

Faronics Insight es un software que permite al profesor gestionar los ordenadores del aula, dándole control absoluto sobre la tecnología y le permite mantener las actividades de los alumnos enfocadas.

El Departamento de TI hizo la evaluación del producto y tomó la decisión de compra de Insight: ya conocíamos Faronics, pues éramos clientes de otros productos de la misma casa como Deep Freeze.

A raíz de la incorporación de Insight, hemos conseguido focalizar la atención del estudiante y como consecuencia, revertir en una mayor satisfacción de éste al aprovechar mejor la clase. Aparte de estos beneficios, hemos disminuido la necesidad de contar con equipos proyectores en el aula, con las consecuentes reducciones de costes en renovación y mantenimiento de equipos y lámparas.



**¿Cuál ha sido la razón fundamental para adquirir Insight?** La razón fundamental para escoger Insight fue su facilidad de uso y el cumplimiento tanto de los requisitos funcionales como del espectro de plataformas soportadas. Actualmente sólo en aulas de informática, pero en pocos meses está previsto iniciar una prueba piloto en aulas lx1 (sin equipamiento informático, donde los propios alumnos traen su portátil o tableta).

**¿Cómo ha sido la relación con Qualiteasy, como distribuidor de Faronics para España?** Como distribuidor nos ha proporcionado todas las facilidades para conseguir el producto con gran eficiencia. Nos han prestado un servicio excelente.

**¿Cuáles son las características más valoradas de Faronics Insight en la Universidad de Girona?** Según Josep Blanes, lo que más valoran de Insight desde la Secretaría de Informática es su facilidad de uso e intuitividad.

En cuanto al profesorado lo que más valoran de Insight depende de cada usuario, pues algunos aprovechan más unas funciones que otras, pero el hecho de poder ver en tiempo real las pantallas de los alumnos, les da un conocimiento bastante fidedigno del seguimiento de la clase por parte de los alumnos, y de las dudas que pueden surgir. El hecho de poder mostrar su pantalla en las pantallas de los alumnos es muy importante también, y consigue la atención de estos últimos.

En cuanto a los estudiantes, lo que más les gusta de Insight es el hecho de tener que observar una sola pantalla, donde se concentra toda la información que necesitan y además sin obstáculos de visión (como pasaba con la distancia al proyector, que además podía estar a sus espaldas o con otros alumnos en su ruta de visión, por lo que no percibían bien las instrucciones del profesor).



El mayor impacto en la enseñanza ha sido el aumento de atención por parte de los alumnos, y por ende, el mejor aprovechamiento de las clases

Además, el conocimiento de saberse observados aumenta su atención y evita distracciones, que revierte en el aprovechamiento de la clase por parte del alumno.

Insight nos va muy bien en los exámenes, lo usamos de la siguiente forma:

- Durante un examen, un profesor visualiza las pantallas de los alumnos observando su actividad y comprueba que sea la adecuada (que no usen aplicaciones o páginas web que no proceden). Como el producto permite monitorizar varias aulas simultáneamente, es mucho más eficiente que desplazarse físicamente por los puestos de trabajo.

- Algunos profesores implementan restricciones activas sobre aplicaciones y direcciones web, de modo que, por ejemplo, sólo puedan ejecutar un navegador web y una o dos URLs en concreto, que son las que

necesitan para realizar el examen. Así, todo queda muy controlado.

- Por último, en las pruebas donde el alumno debe utilizar una aplicación concreta y generar un documento, se utiliza el módulo de enviar y recibir archivos a/y desde los PCs de los alumnos. De esta forma se hace más ágil y eficiente el proceso de entrega y recogida de los ejercicios.

**Finalmente le preguntamos a Josep Blanes ¿Cuál a su juicio ha sido el mayor impacto de Insight en la función de enseñar y en la experiencia de aprendizaje?** “El mayor impacto en la enseñanza ha sido el aumento de la atención por parte de los alumnos, y por ende, el mejor aprovechamiento de la clase”. La verdad, nos está siendo de gran utilidad. Durante la fase piloto participaron 6 profesores y actualmente, apenas 2 meses después, hay 30 docentes usando activamente Insight y esperamos hacer un nuevo salto cuantitativo el próximo curso.

**Josep Blanes**

Secretaría Informática EPS  
(Escola Politècnica Superior)  
Universitat de Girona

► [www.udg.edu](http://www.udg.edu)

# Experiencias de nuestros clientes en la implantación y uso de FARONICS INSIGHT



**Jesuites El Clot - Victor Buitrago**, Departamento de Servicios Informáticos  
 "Estamos utilizando Insight desde el curso 2010-2011, en nuestro centro optamos por hacer dos tipos de instalaciones diferentes, una en las aulas de informática y otra para el 1x1".

**Primer tipo de implantación:** Aulas de Informática (red cableada)

- Está instalado en siete aulas de informática con un promedio de 25 ordenadores por aula.
- En cada una existe un ordenador para el profesor donde está instalado el Insight Teacher con un canal fijo. En el resto de ordenadores del aula está instalado de forma "furtiva" Insight Student con el mismo canal del ordenador del profesor.
- El profesor puede interactuar y/o visualizar en tiempo real el movimiento del aula y así tener rápidamente acceso a los trabajos de los alumnos.

**Segundo tipo de implantación:** Aulas de 1x1 (red inalámbrica)

- El Insight fue una utilidad que se necesitaba para controlar a la clase, el trabajo de nuestros alumnos, contrastar información con los profesores, hacer preguntas en tiempo real, etc ...
- En este caso en los "netbooks" del profesorado está instalado el Insight Teacher también con un canal fijo y en los netbooks de los alumnos el Insight Student pero en modo

visible y con la posibilidad de cambiar de canal.

- El funcionamiento es muy simple, imaginemos que un profesor con el canal Insight nº 6 da por finalizada la clase y el siguiente profesor que llega tiene el canal Insight nº 15, el mismo profesor pide a los alumnos que hagan el cambio de canal de clase virtual del 6 al 15. Automáticamente el nuevo profesor tendrá a todos los alumnos conectados a su aula virtual.

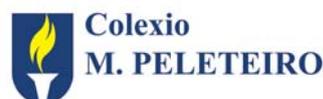
**A nivel administrativo** en el Departamento de Servicios Informáticos

- Disponemos de dos máquinas desde donde podemos visualizar en tiempo real desde el canal Insight Teacher nº 0 todos y cada uno de los clientes conectados sea cual sea su canal.
- En total tenemos 160 máquinas conectadas a LAN cableada de 100Mb y 240 netbooks que pertenecen a las clases de primero y segundo de la ESO del proyecto 1x1.

► [www.clot.fje.edu](http://www.clot.fje.edu)



Colegio Manuel Peleteiro



**Colegio Manuel Peleteiro - Manuel Nieto Novais**, Responsable de recursos informáticos

"Adquirimos Insight junto con la plataforma de gestión escolar Clickedu".

**¿Cómo está siendo la experiencia con el uso de este software?**

Aunque llevamos poco tiempo usándolo, los profesores están muy contentos con el control que les permite de los equipos de sus alumnos. Ya habíamos probado otras aplicaciones de este tipo y creo que Insight está al nivel de las más completas. Creo que está muy bien pensado, con un montón de funciones muy buenas para el control del aula.

**¿Cómo les ha parecido el proceso de instalación de Insight?**

Ha sido realmente sencillo, es muy fácil de implantar en las aulas y no hemos tenido ninguna incidencia en todo el proceso.

**¿En cuántas aulas han implementado Insight hasta el momento y en cuántas tienen previsto hacerlo?**

En estos momentos está implementado en dos aulas y la idea es implementarlo en todas. En alguna de las otras aulas tenemos otro programa de este tipo, pero la idea es unificar Insight en todas.

**¿Cuál es la función de Insight más valorada por parte del profesorado?**

Varias, desde la visualización y el



control de lo que está haciendo en su equipo cada alumno del aula, a la posibilidad de bloquear el acceso a Internet o el uso de dispositivos USB o incluso el equipo al completo con un simple clic de ratón.

Otra función muy valorada del programa es la posibilidad de enviar y recoger archivos a los equipos de los alumnos.

► [www.peleteiro.com](http://www.peleteiro.com)



## Sant Ignasi Sarrià - Pere Fons Raventós, Gerente de Servicios de Información

Dentro del ámbito de los procesos de enseñanza-aprendizaje y especialmente relacionado con el uso de los ordenadores como herramienta de trabajo durante el desarrollo de las clases, la entidad decidió adquirir Faronics Insight a través de Qualiteasy, distribuidor único para España de los productos Faronics, y actualmente lo está utilizando con éxito como herramienta de colaboración y control de aula, con los alumnos de primer curso de la ESO.

- Para los profesores es fácil familiarizarse con las funciones básicas del programa.

- No ha habido problemas especiales en su implantación, funciona bien en entornos cableados y en entornos WiFi

- Es muy útil y muy valorado por los profesores este control desde su máquina de la actividad de los alumnos. Aunque la tarea del profesor no es la de un policía controlador, sí que es necesario tener herramientas que transmitan al profesor la confianza de que controla sus alumnos, por lo tanto no se distraen con facilidad y pueden concentrarse en las tareas escolares.

El profesor de 1ero de ESO, Cesar Caballero, que además es formador de los profesores que están en el proyecto 1x1, comentó algunas funcionalidades de Insight que les son particularmente útiles:

- **Control remoto:** lo usan para hacer una corrección o dar una explicación en el caso de un alumno, a toda la clase (usando el proyector).

- **Captura de pantalla del estudiante:** esta opción permite guardar la pantalla de un estudiante en un archivo gráfico (.jpg o .bmp) junto con la fecha, hora y nombre de inicio de sesión del estudiante. Les permite tener un documento de prueba en caso de que lo necesiten.

- **Monitoreo de las digitaciones y la aplicación:** monitorea todas las pulsaciones de teclas que se han realizado en un ordenador de un alumno. Esta funcionalidad les sirve como información para los alumnos. El saber que el profesor puede ver el historial de lo que ha visitado o escrito, les ayuda a que no hagan uso inadecuado de su ordenador en clase.

► [www.stignasi.fje.edu](http://www.stignasi.fje.edu)



## CICE, La Escuela de Formación líder en Nuevas Tecnologías Miguel Ángel Fáfula, Responsable de Mantenimiento Informático de CICE

El Departamento de Informática de CICE, consciente de la problemática para la gestión de las aulas, evaluó Faronics Insight y decidió adquirirlo para su implantación. Actualmente cuentan con Insight instalado en las aulas de PC y MAC.

“A raíz de la incorporación de Insight, los formadores pueden im-

partir sus asignaturas de forma más ágil y solventar las incidencias remotamente e incluso antes de que ocurran, ya que pueden ver los equipos de sus alumnos desde su ordenador y por tanto pueden anticiparse, ahorrando tiempo de los formadores, de los alumnos y del grupo de clase entero, ganando una mayor productividad.



CICE. Aula de videojuegos

partir sus asignaturas de forma más ágil y solventar las incidencias remotamente e incluso antes de que ocurran, ya que pueden ver los equipos de sus alumnos desde su ordenador y por tanto pueden anticiparse, ahorrando tiempo de los formadores, de los alumnos y del grupo de clase entero, ganando una mayor productividad.

En cuanto a resultados de Insight, estadísticamente disponemos desde su implantación, de un mayor índice de aprobados y mejores notas de los alumnos”.

Lo que más valoran de Insight en CICE es lo siguiente:

- Su sencillez, tanto de instalación como de utilización.

- La posibilidad de ver equipos de los alumnos desde la consola del profesor.

- La función de control remoto.
- La posibilidad de bloquear los equipos de los alumnos.

- La función de enviar mensajes a alumnos o incluso mantener un chat entre formador y alumno.

- La posibilidad de instalación remota de software en los ordenadores de los alumnos.

- Capacidad de enviar y recibir archivos, carpetas y directorios completos.

- Su estabilidad.

► <http://cice.es>

# Experiencias de algunos clientes en la implantación y uso de DEEP FREEZE

Deep Freeze protege el software, la configuración y los datos de la estación de trabajo contra el daño accidental o malintencionado. En cada reinicio la estación de trabajo vuelve a su estado ideal al 100%.



## Red Pública de Escuelas e Institutos de la Generalitat de Catalunya

**Sergi Curtu Blanch**, Jefe de Estudios IES Numancia, Santa Coloma de Gramenet

La Generalitat de Catalunya tiene centenares de Centros de Primaria y de Institutos de Secundaria. En cada uno de estos centros hay desde unos pocos a cientos de ordenadores, de orígenes diversos (la mayor parte son de dotación de la Generalitat) y con configuraciones diversas. Los CEIPS e IES pertenecientes al Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña utilizan Deep Freeze en todos sus ordenadores. A continuación y a modo de ejemplo, se describe la experiencia de implantación y uso de este software en uno de estos centros, el IES Numancia de Santa Coloma de Gramenet. Las ventajas y los beneficios descritos para este centro pueden extrapolarse al resto de los centros.

### Situación Inicial - Puntos Críticos:

- El uso intensivo por parte de distintos usuarios desconfigura un ordenador rápidamente.
- Elevado número de horas invertidas en mantenimiento del software de los ordenadores.
- Incremento del número de ordenadores en los centros.

### Solución - Puntos Críticos:

- Reducir al mínimo las horas dedicadas al mantenimiento de los ordenadores.

- Limitar al máximo las opciones de desconfiguración por parte de los usuarios.
- La solución ha de ser fácil de implementar.

### Beneficios del uso de Deep Freeze:

- Menor tiempo dedicado al mantenimiento de los ordenadores.
- Aumento de la seguridad en la red del centro.
- Mayor vida útil de los componentes de los ordenadores mediante la desconexión automática al final de la jornada laboral.
- Fácil configuración del programa, instalación y ausencia de mantenimiento posterior.

► [www.gencat.cat/ensenyament](http://www.gencat.cat/ensenyament)



## CICE, La Escuela de Formación líder en Nuevas Tecnologías Miguel Ángel Fáfula,

Responsable de Mantenimiento Informático de CICE

Nos comenta los problemas existentes en las estaciones de trabajo antes de contar con Faronics Deep Freeze y cómo ha sido su experiencia utilizando este producto

Los **principales problemas** que observábamos en las estaciones de trabajo eran:

- Desinstalación de software no deseada
- Desconfiguración de preferencias

tanto del sistema como del software

- Discos duros con fallos
- Sistemas que no arrancaban
- Virus que afectaban al sistema y a los datos de los alumnos
- Guardado de datos en cualquier parte de los discos
- Problemas del sistema Windows, como que se corrompa el sector de arranque (MBR- Master Boot Record).

Si deseábamos tener el sistema algo más seguro, lo restringíamos demasiado y no permitíamos al usuario disponer del 100% de las funcionalidades del equipo.

Después de evaluar Deep Freeze decidimos adquirirlo para CICE. Las **características que más valoramos de Deep Freeze** son:

- Efectividad
- Estabilidad
- Resolución de problemas con mínima intervención de Mantenimiento
- Ahorro de tiempo
- Permite dar un mejor servicio a nuestros clientes: alumnos, profesores, personal administrativo
- Integración con Antivirus de Faronics, lo que nos permite tener el AV actualizado en todo momento sin necesidad de descongelar las máquinas.
- Nos ayuda a alargar la vida de los discos duros

“Gracias a Deep Freeze y al ahorro de tiempo que supone para el Departamento de TI, hemos podido avanzar en otros aspectos de la empresa”.

► <http://cice.es>

# Preveniga que las configuraciones de los ordenadores estén a la deriva



## El Oso Imprescindible para la Integridad del Sistema

Los ordenadores a la deriva que no cuentan con una configuración óptima, a menudo pueden conducir a un mal funcionamiento y bajo rendimiento del sistema. Deep Freeze previene que esto ocurra, asegurando que los cambios hechos durante una sesión de ordenador nunca sean permanentes. Con cada reinicio, Deep Freeze devuelve el ordenador a su configuración óptima inicial de pleno rendimiento.

Los usuarios siguen disfrutando de una experiencia informática sin restricciones con la posibilidad de guardar sus datos, mientras que el personal técnico se libera de tediosas reparaciones de software y solicitudes de soporte.



FARONICS  
**DEEPFREEZE™**



**FARONICS™**  
Intelligent Solutions for ABSOLUTE Control

Disponible para



**Qualiteasy**®  
Internet solutions

**Qualiteasy**  
Rosselló, 255 2n 4a • 08008 Barcelona  
www.qualiteasy.com  
Tel: 93 415 31 15  
Fax: 93 415 38 18  
Email: qualiteasy@qualiteasy.com

Pruébalo **Gratis** 30 días en  
[www.esfaronics.com](http://www.esfaronics.com)

# Compañeros de viaje

[click edu®]



**Montserrat Brau i Ignasi Nogués**  
Socios de **Clickedu**

“

Es una relación que ha estado basada en la paciencia, sin personalismos e intentando aportar todas las cosas que sabemos hacer mejor para que sea más fructífera

Encontrar un compañero de viaje nunca es fácil... de hecho, quienes llevamos tiempo en el mundo de los negocios sabemos que es casi imposible. Pero ya hace más de 4 años que en ESADE FORUM conocimos a Elisabet Marill en una primera instancia y luego a Josep Macia y Eusebio Graners. ¡Quién nos iba a decir que ese día lo cambiaría casi todo!

Más adelante, Marta, Ana María, Alex, Marcel... —seguramente alguien nos dejamos—, han sido buena parte de nuestro día a día, siempre con alegría, compromiso y ganas de hacer bien las cosas.

Empezamos una relación que pasó por fases: del conocimiento al reconocimiento, pasando por el trabajo conjunto, la confianza y, finalmente, la firma de un contrato de colaboración. Ya veis, muy atípico respecto a lo que ocurre normalmente, cuando todo depende de ese contrato lleno de buenas intenciones pero que nunca se materializa en nada.

Además, es una relación que ha estado basada en la paciencia, sin personalismos e intentando aportar todas las cosas que sabemos hacer mejor para que sea más fructífera.

Durante estos años ha habido momentos muy buenos de colaboración entre las dos empresas: ferias, eventos, reuniones, integración, importaciones, formaciones, proyectos imposibles y otras muy reales, pero lo que más hemos conseguido es un clima de confianza. Además, nos quedan fabulosos retos por delante: la internacionalización, la consolidación del Cluster Edutech, la mejora de los productos y mil ideas que tenemos en mente que ahora no podemos avanzar.

Lo mejor, en definitiva, es que conocemos unas personas de las que nos sentimos cómplices, nosotros sabemos que todos ellos forman parte de Clickedu igual que nosotros ya somos un pedacito de Qualiteasy.

► [www.clickartedu.com](http://www.clickartedu.com)

## Clickedu, la plataforma de gestión inteligente.

Comparte el éxito de los más de 350 colegios de España, Andorra y Latinoamérica que confían en nosotros para crecer.

*"Clickedu nos ofrece un entorno integrado de comunicación y gestión que nos reduce trabajo."*

**Coral Regí - Virolai**

*"Clickedu es una nota positiva para los padres que estén pensando en matricular a sus hijos en nuestro centro."*

**Manuel Nieto - M. Peleteiro**

*"Es un instrumento determinante para favorecer la mejora de la calidad en la enseñanza."*

**Xavier Soler - IPSE**

*"El profesorado ha interiorizado la plataforma en su día a día, generando cohesión entre los diferentes niveles que imparte el centro."*

**Juanjo Garcia - El Calamot**



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, departamento de orientación, acceso alumnos y familias. Con Apps nativas en IOS y Android.



# La solución a todas las necesidades de una escuela: gestión, control 2.0, seguridad y conectividad



El sector educativo está cambiando a velocidades que no habíamos imaginado. En los últimos años conceptos como Escuela 2.0, ERP educativo, gestión de la calidad, mejora continua, gestión académica, etc... se han convertido en parte de la cotidianidad de las escuelas que cada vez tienen más claro que dotarse de soluciones globales es el camino a seguir.

Las decisiones políticas de los últimos años, con sus más y sus menos, con sus subidas y bajadas...han llevado los ordenadores y la red al aula, lo que significa que las escuelas deben además abordar y cubrir necesidades de control de aula, seguridad en los ordenadores y tablets, estabilidad en las configuraciones, ahorro energético, etc...

Y evidentemente sin olvidar que esos ordenadores han llegado hasta el aula para que los alumnos puedan acceder a contenidos en formatos digitales que hasta ahora estaban reclusos en las aulas de informática, donde solo podían acceder de vez en cuando.

Estamos en un momento en que nada será igual ya en el ámbito educativo, no hay vuelta atrás y las escuelas deben dotarse de soluciones fiables, completas, globales y sólidas que les permitan abordar la nueva etapa con la confianza que su comunidad educativa (padres, alumnos y profesores), merecen.

Tres empresas líderes en sus respectivos segmentos de mercado y especialistas en el sector educativo han unido sus esfuerzos para ofrecer una solución conjunta a las Escuelas 2.0. Clickedu el programa de gestión educativo que combina un ERP con un entorno de aprendizaje, Qualiteasy Edu, el software de Gestión de Calidad con más implementación en el sector educativo, y Faronics, especialistas en seguridad informática.

La solución de Control de Aulas Faronics Insight, distribuida en la misma solución, ofrece en el entorno del aula todas las herramientas que los profesores y alumnos necesitan para la función de enseñanza- aprendizaje y finalmente con

distintas editoriales y plataformas de contenidos (Santillana, Edebé, Teide, Vicens Vives, Cruilla, ...) completando la Solución para todas las necesidades de la Escuela del presente y el futuro.

## ¿Qué hace la plataforma?

La plataforma que les ofrecemos tiene la base en el software de gestión académica y de centro (o sea un ERP escolar) totalmente online que ha estado implementado en más de 350 escuelas en toda España con unos resultados muy positivos para todos estos centros.

Entre muchos aspectos, se gestionan:

- Programaciones, tutorías, atención a la diversidad, trabajo en el aula.
- Recibos, y gestiona actividades extracurriculares, comedor, transporte escolar, guardería.
- Envío de nóminas por email, traspaso de los asientos contables de la generación de recibos a programas de contabilidad más habituales del mercado.



- Herramientas de trabajo con el alumnado y el profesorado, acceso a los contenidos digitales y educativos de las principales editoriales, acceso a contenidos del centro y entre escuelas Clickedu.

- Gestión académica, administración por parte de los docentes de notas y gestión de clase, documentaciones y actas oficiales.

- Control de asistencia, comunicaciones a las familias vía SMS, email. Mensajería interna para los alumnos y entre alumnos y docentes.

- Control de los ordenadores fijos y portátiles del centro.

- Calendarios compartidos y gestión de salas, inventario con posibilidad de combinarse a la gestión de incidencias.

- Incluye acceso a la plataforma por parte de alumnos y familias.

- Sistema de gestión de incidencias, logísticas y técnicas, y acciones correctivas.

- Encuestas y gestión de la calidad entre padres, profesores y alumnos.

- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (las funcionalidades de Qualiteasy): publicar los principios, la política y los objetivos de calidad de la Organización (y ligarlos con los indicadores establecidos para cada proceso); establecer la pirámide documental (manual, mapa de procesos, diagramas de flujo, formularios, registros, instrucciones de trabajo, ...); validación electrónica de documentos.

- Planes Formación Interna: Poner en marcha, aprobar, comunicar y dar seguimiento al Plan Anual de Formación (correspondiente a los profesionales de la organización y a los usuarios relacionados con la misma).

Faronics Insight favorece el aprovechamiento de los aspectos productivos de los ordenadores al mismo tiempo que le permite reducir las distracciones

- Planes de Auditorías: Permite poner a disposición del personal el Plan anual de Auditorías (con el objetivo de que se conozca cómo, cuándo y qué procesos o departamentos van a ser auditados).

- Extraer Estadísticas de cualquier dato que se incorpora a la plataforma: alumnos, familias, programaciones, cuestionarios, indicadores, incidencias,...

- Módulo Indicadores: permite que un centro educativo pueda establecer los indicadores de calidad, gestión y académicos por los cuales va a medir a su organización. Y también hacer seguimiento de aquellos indicadores que ya dispone dentro de la plataforma "Clickedu" (ejemplo: número de faltas, satisfacción del alumnado,...).

- Permite hacer toda la comunicación entre el personal y que quede registro. Por ejemplo: convocatorias de reuniones, circulares internas, comunicados para un responsable o a toda la comunidad educativa,...

Además de tener una APP para dispositivos móviles a disposición de las familias y personal docente desde donde gestionar los principales aspectos de la gestión.

### Principales funcionalidades de Faronics Insight integrado en Clickedu

Faronics Insight es una eficiente herramienta de gestión de aulas de ordenadores. Permite al profesor gestionar los ordenadores del aula

y mantener a los alumnos enfocados, dándole control absoluto sobre la tecnología. Favorece el aprovechamiento de los aspectos productivos de los ordenadores al mismo tiempo que le permite reducir las distracciones, por medio de funciones como:

- Visualizar, bloquear o compartir las pantallas de los alumnos.

- Limitar el uso de Internet o de aplicaciones.

- Controlar los dispositivos como usb's o impresoras.

- Tomar el control remoto del ordenador de un alumno.

- Realización de pruebas y votaciones en línea.

Además Insight le facilita al profesor las tareas administrativas con funciones como:

- Registro automático de la asistencia mediante la opción: guardar lista actual de la clase.

- Capacidad de enviar y recibir archivos, carpetas y directorios completos.

- Fácil apagado, cierre de sesión, o reinicio de los ordenadores de los estudiantes desde la consola del profesor.

### ¿Por qué ofrecer una solución global e integrada entre estas plataformas? ¿Qué ventajas aporta este acuerdo para la escuela?

Para una escuela escoger la mejor de las herramientas para satisfacer sus diferentes necesidades es fundamental. El hecho de que herramientas líderes en su segmento se unan para ofrecer una Solución completa da confianza a todos aquellos centros que optan por la misma, puesto que el equipo humano es más completo, la integración entre las herramientas está garantizada y las posibles nuevas necesidades que surjan podrán ser cubiertas por estas aplicaciones de forma ordenada, sin duplicación de funciones y con la tranquilidad.

► [www.clickartedu.com](http://www.clickartedu.com)

# Clickedu: la solución global para la aplicación de las TIC en las escuelas

En los últimos años, Clickedu se ha convertido en una de las plataformas de gestión académica para escuelas e institutos más eficaces y más utilizadas. En este número hablamos con Ignasi Nogués y Elisabet Marill, directores generales de Clickedu y Qualiteasy Internet Solutions, respectivamente.

**A** grandes rasgos, ¿nos podríais explicar cómo nació Clickedu?

**Ignasi Nogués.** Clickedu conceptualmente se inició como una plataforma de gestión educativa que se empezó a desarrollar hace siete años por las necesidades de tres escuelas, que solicitaron a Clickart un programa hecho a su medida porque en el mercado no había nada similar.

**Posteriormente, la plataforma se enriqueció gracias a la incorporación de Qualiteasy. ¿Cómo empezó la colaboración entre Clickart y Qualiteasy?**

**I.N.** Nos conocimos en el marco del ITworld Edu de hace 4 años y vimos que teníamos clientes comunes. Nosotros éramos la única plataforma que incorporaba todos los temas de calidad y Qualiteasy, como empresa y como producto también estaba muy implicado en el ámbito educativo. Y empezamos a colaborar, primero una primera pasarela desde la plataforma a Qualiteasy y viceversa. Y la cosa fue evolucionando e integramos directamente todo el software de Qualiteasy en las prestaciones de la plataforma.

De este modo, Clickedu ya no es solo la plataforma Clickedu, sino que además es el software de calidad de Qualiteasy. Y a parte, como Qualiteasy es el distribuidor en España de Faronics Insight, nos pareció muy interesante el software controlador de aulas Faronics Insight. Por tanto, también introducimos una conexión directa al servicio Insight en la oferta y las prestaciones de la plataforma Clickedu.

Actualmente Clickedu es usado por nada menos que 210.000 alumnos, 28.000 profesores y 180.000 familias en más de 350 centros de toda España

**La plataforma ha ido creciendo, ¿qué firmas se han ido incorporando?**

**I.N.** Aparte de las firmas del principio, Clickart y Qualiteasy, bajo el paraguas Clickedu hay firmas como e-sonde (especializada en temas de conectividad); Peñalara (con su software para confeccionar horarios), Educacenet, Doces (con Moodle, el sistema virtual de gestión de cursos); la cooperativa Abacus. Además, se han incorporado editoriales como Edebé y Santillana, que van añadiendo contenidos a la plataforma, y otras firmas que han introducido aplicaciones como Ambientec (de temas ambientales) o Ximixesca (de animación a la lectura). Y ahora, empezaremos a colaborar con Smart, el líder mundial en pantallas digitales y todo tipo de recursos educativos. También estamos pendientes de un acuerdo con Robotics.

**Elisabet Marill.** Nuestra unidad como plataforma no sólo se basa en la parte productiva sino en la parte de actividad que hacemos conjuntamente, toda la parte comercial, de marketing, presentaciones en público. Todos estamos bajo el paraguas Clickedu. Como concepto, hemos pasado de ser una plataforma a ser una solución global para los temas TIC en las escuelas.

**¿Y en qué consistirá el acuerdo con SMART?**

**I.N.** Todo el quipo comercial de Smart ofrecerá Clickedu a sus clientes y las empresas que configuramos Clickedu, como consorcio, tendremos unas ventajas para nuestros clientes que quieran utilizar y adquirir las pizarras digitales interactivas (PDI) de Smart, tanto a nivel de servicio como de precio.

**E.M.** Por otra parte, para nosotros el despliegue comercial que puede realizar Smart en el resto de España es muy importante, ya que nos permite concentrarnos en la adaptación de la plataforma a las leyes educativas de cada comunidad autónoma.

**Pero, ¿qué ventajas tiene Clickedu?**

**I.N.** La gracia de Clickedu es que con una única base de datos, lo gestionas todo; la gestión académica, la económica, el Insight, los temas de calidad, al tema de Moodle, incluso. Damos servicio a las escuelas. No es tan importante el producto como el servicio que estamos ofreciendo en los centros.

**E.M.** La instalación de Clickedu hace fácil la gestión de la calidad, la revisión de procesos, las mejoras de los mismos... Además, se aplican toda una serie de elementos de control de los alumnos por parte del propio centro, los mismos alumnos se imponen una metodología de trabajo. La plataforma motiva a los escolares en el uso de las nuevas tecnologías y activa la gestión y comunicación con las familias. En el mismo Twitter empiezan a aparecer comentarios de alumnos: "¡mi madre

[click edu®]

Qualiteasy  
INTERNET SOLUTIONS

ya sabe como funciona esto de Clickedu: ahora estoy perdido!”.

### Y hablando de cifras, ¿cuántos usuarios utilizan actualmente la plataforma?

**I.N.** Hoy Clickedu es usado por nada menos que 210.000 alumnos, 28.000 profesores y 180.000 familias de toda España, especialmente de Cataluña, Madrid y Valencia; pero ya de casi todas las provincias de España.

### Tras el éxito en España, ¿Se ha pensado exportar Clickedu a otros países?

**I.N.** Estamos valorando la introducción de la plataforma en países como Portugal, Chile o Brasil, e incluso, ya hemos tenido primeras ofertas de Francia y Alemania. Vamos con mucho cuidado: queremos hacer las cosas muy bien. Por tanto, si vemos que no podemos dar un buen servicio y con un buen partner en aquel territorio, no lo haremos. Preferimos esperar.

**E.M.** Además, en el caso de una solución como Clickedu ha de haber

un tema de adaptación a la legislación de cada país en relación a los currículums... Se ha de tener mucho cuidado porque si se realiza un despliegue en países como Colombia o Chile, se ha de tener claro que has de disponer de un responsable en cada uno de estos territorios que te ayude a realizar bien el trabajo de adaptación en ese país.

### Clickedu es una plataforma que se enriquece día a día gracias a las sugerencias de los mismos centros educativos y de las familias. ¿Qué propuestas habéis incorporado últimamente?

**E.M.** Disponemos de una relación inmensa de sugerencias pero priorizamos aquellos aspectos que afectan a más escuelas o tienen que ver con cambios en la legislación educativa. De todas maneras, también a nivel interno, estamos continuamente mejorando las aplicaciones de la plataforma.

**I.N.** Por ejemplo, en el módulo de pasar lista se han incorporado mu-

chas más opciones que las escuelas de primaria y secundaria echaban en falta, como el control de los deberes, la salida a la pizarra, la intervención del alumno en clase, su expulsión del aula, si le ha sonado el móvil, etc. Y en el caso de la educación infantil, si el niño o niña ha ido al lavabo (y cuándo), ha merendado, comido y se ha terminado todo lo que tenía en el plato. Y así, profesores y padres se enteran de todo lo que tiene que ver con el alumno. Además, este módulo tardaba dos segundos en cargarse, ahora lo hace en 0,1 seg.

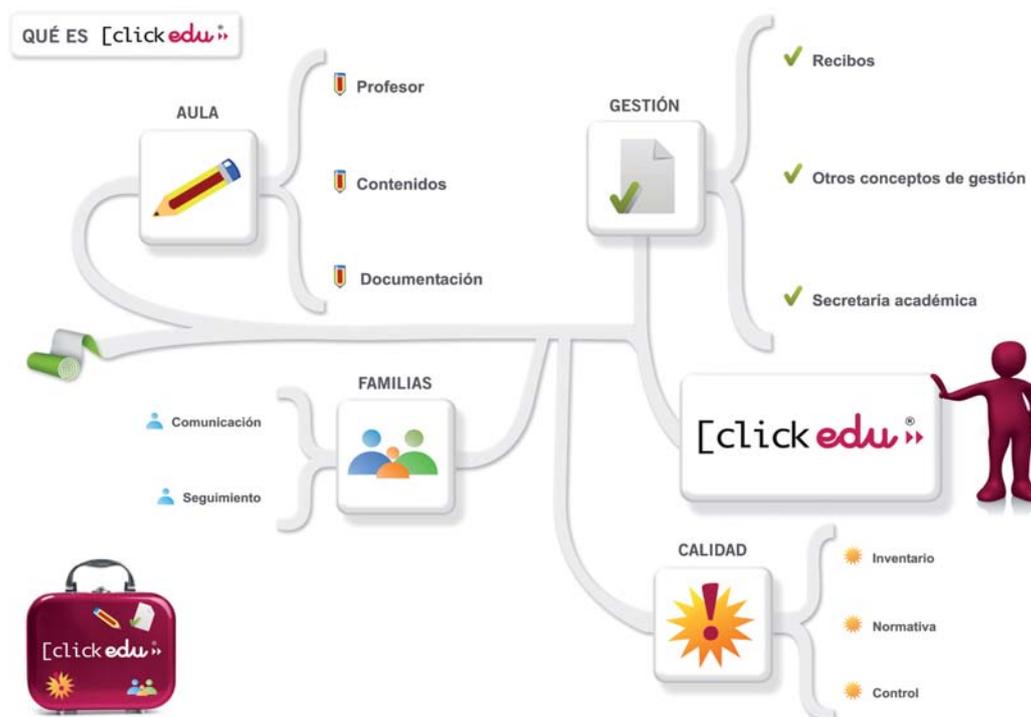
### ¿Cuál es el coste de implantación de Clickedu en la escuela, económicamente hablando?

**E.M.** Precisa de un pequeño proceso de implantación: se ha de hacer la formación, migración de datos, la página web del centro.... Esta puesta en marcha o setup requiere de una inversión inicial y después, la plataforma tiene un coste mensual por usuario.

En esta inversión se incluyen todos los servicios y todas las posibles

# Clickedu: la solución global para la aplicación de las TIC en las escuelas

[click edu®]  
Qualiteasy  
INTERNET SOLUTIONS



mejoras de la plataforma son sin coste. Otra cosa es que se quiera contratar Ximixesca o Ambientec o Santillana... pero todo lo que se va desarrollando de Clickedu, por ejemplo, los nuevos módulos de pasar lista o el de auditorías de calidad, no tienen un gasto extra.

## ¿Qué nivel de introducción tiene Clickedu en las escuelas privadas y públicas?

**I.N.** Sobre todo se ha aplicado en centros privados y concertados, aunque hay algunas escuelas públicas, especialmente institutos de un tamaño considerable, donde Clickedu les soluciona muchos aspectos de gestión. Centros como el instituto de educación secundaria "El Calamot" de Gavà (Barcelona), contaban con 7 u 8 softwares para pasar lista, enviar correos, hacer la página web... Tenían muchas bases de datos y el responsable TIC no daba clase, tan solo las rellenaba y modificaba. Con Clickedu, al te-

ner una única base de datos, esto se soluciona.

Tal y como están estructuradas las escuelas públicas, cuesta más que se pueda invertir una parte del presupuesto (destinado a proyectos) en instalar y mantener Clickedu, aunque para quien ya pagaba ocho softwares, seguramente sea más barato Clickedu. Tenemos un instituto público de El Vendrell donde el gasto de implantación de la plataforma la ha pagado el AMPA, la empresa del comedor...

El instituto "El Calamot", uno de los centros que hace tres años que implantó Clickedu y que anteriormente ya llevaba 2 años con Qualiteasy, ha conseguido mejorar los resultados, reducir los índices de absentismo y la percepción social actual del centro es inmejorable; ha pasado de ser el instituto peor visto de la zona a ser el mejor valorado. Por tanto, la implantación de

Clickedu y la suma de esfuerzos del equipo educativo han mejorado la calidad. Y esta mejora implica, sin duda, una mejora académica.

## Clickedu dispone de soluciones a nivel global, ¿pero hacéis trajes a medida?

**E.M.** En el caso de clientes que pertenecen a una misma red o congregación, como las escuelas Vedruna, nos pidieron una serie de aplicaciones exclusivas e hicimos una especie de estructura superior para dar servicio y opciones a las escuelas del grupo. En cada escuela hay realidades muy diferentes. Lo que es primordial para un determinado número de profesores, no lo es para otros. Se intenta responder de manera equilibrada a todo el mundo.

**I.N.** Clickedu no es un traje a medida pero queremos que sea un Prêt-à-porter!

► [www.clickartedu.com](http://www.clickartedu.com)

Historia de un centro en relación con la informática y la telemática en la gestión y en el aula

# I.E.S. El Calamot de Gavà



**E**l instituto "El Calamot" es un centro público de Gavà (Barcelona) que imparte estudios de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior de las familias de Mantenimiento, Informática y Administración. El centro, dotado con unas instalaciones precarias, nació como una Sección de Formación Profesional antes de la aplicación de la LOGSE. Tradicionalmente había recibido una matrícula sesgada, es decir, la matrícula no correspondía a la muestra media del municipio. Entre las familias de los alumnos había una parte importante que no acompañaba en sus estudios a sus hijos.



## Entrevista a Juanjo Garcia, Director del Instituto 'El Calamot' de Gavà (Barcelona)

### ¿Desde cuándo se utilizan herramientas hard y soft en el centro?

"El Calamot" utilizaba múltiples programas que daban solución a gran parte de la gestión del centro y que resolvían entre otros:

- La gestión de horarios de grupos.
- La gestión académica, que incluía básicamente la matrícula, certificados, gestión económica, etc.

- La gestión de guardias.
- La gestión del aula, que comprendía faltas de asistencia, retrasos, incidencias, envío de SMS y elaboración de informes de incidencias.
- La gestión del sistema de calidad a través del Qualiteasy.
- La gestión del aula a través de un EVA: moodle.

### ¿En qué punto se hallaba el centro en el momento de plantearse una solución global?

Estábamos en una situación en que la mayoría de programas que utilizábamos no se comunicaban entre sí, lo que provocaba que los diferentes procesos fueran poco eficientes, pues se repetían muchos datos. Necesitábamos encontrar una solución global (lo más posible) que nos acercara a tener un sistema que diera respuesta a nuestra manera de concebir la gestión de un centro como un todo; es decir, en la línea de un modelo de gestión única.

### ¿Por qué Clickedu? ¿Qué criterios se barajaron? ¿Fue la integración con Qualiteasy un criterio a tener en cuenta en el momento de la elección?

Clickedu nos ofrecía diferentes posibilidades, por enumerar algunas, citaremos realizar un seguimiento de la programación diario, comunicación entre los profesores, alumnos y familias, gestión académica del alumno, gestión del aula a través de un sistema que resultaba muy sencillo para el profesorado, gestión de horarios, etc.

También incorporaba un módulo de gestión de calidad que en aquel momento no fue valorado, pues el centro continuaba confiando plenamente en Qualiteasy. Es en este aspecto en el que nuestra elec-

ción fue aún más acertada, puesto que en el curso 2010-11 se produjo la integración de ambas plataformas (Clickedu y Qualiteasy), coincidiendo con la implantación de Clickedu en el centro.

## Proceso de implantación de la plataforma

### ¿Qué fases se plantearon, si es que se hizo por fases?

La primera fase de implantación se llevó a cabo en el verano de 2010 y se preparó la plataforma en una sola fase para un funcionamiento pleno, dejando solamente sin activar la plataforma a padres y alumnos durante los dos primeros meses. Lo hicimos por una razón básica: necesitábamos tener la plataforma bien estructurada y con los datos correctos antes de un funcionamiento total, además de la familiarización lógica que exigía entre los profesores un cambio como éste.

No obstante, creíamos mucho en nuestro equipo humano, puesto que en los cuatro años anteriores habíamos recibido, dentro de nuestro plan de formación de centro, mucha formación en relación a la introducción de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje y por esa razón apostamos a una implantación completa de la plataforma.

### ¿Cómo fue el traspaso de la información desde las diferentes aplicaciones que existían?

Las diferentes aplicaciones que el centro tenía y que le daban soporte en la gestión de la aula, académica y de centro, fueron sustituidas por la nueva plataforma durante el inicio de curso en el paso de solo unos meses. Desde que acabó el curso anterior, en el mes de julio y durante el mes de septiembre del curso

## I.E.S. El Calamot de Gavà



nuevo. Enlazamos bases de datos, replicamos algunas aplicaciones y datos, pero con el convencimiento de que ya nos sería válido para el futuro. Así planificada la secuencia no nos exigió grandes esfuerzos, ni rutinas. En cambio sí nos permitió enfocarnos en la formación necesaria a los usuarios de la plataforma, con el fin de hacerla útil y fiable desde el primer momento.

### ¿Cómo ha sido la experiencia de cambio entre Qualiteasy EDU y la versión Qualiteasy Clickedu?

El cambio entre Qualiteasy EDU y la versión Qualiteasy Clickedu tuvo las dificultades propias de un traspaso entre plataformas con distinto funcionamiento y estructura, pero gracias al seguimiento realizado por las partes de una y otra empresa, junto con los centros que iniciaban

la primera experiencia, se llegó a un cambio satisfactorio.

### ¿En qué medida se ha implicado al personal?

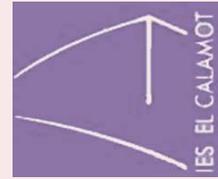
En la primera fase de implantación de la plataforma focalizamos la formación el grupo impulsor que gestiona el centro, aproximadamente unas quince personas. Esta formación nos permitiría después extenderla al resto del equipo humano en forma de red, de manera que cada uno de nosotros fuera un referente para el resto de profesorado.

A partir de aquí, y dentro del Plan de Formación de Centro, se hizo formación a todo el profesorado con formadores de Clickedu y posteriormente de nuestro centro. Cuando se produjo la unión de las dos plataformas, se hizo una primera formación a los responsables y coordinadores

de la gestión de centro para adquirir las funcionalidades básicas del módulo de calidad en cuanto a las tareas que debían desarrollar: convocatorias y actas de departamento, equipos docentes, coordinadores..., gestión de documentos de los que eran responsables y un primer contacto con el apartado de indicadores del sistema.

### ¿Cómo se realizó el proceso de formación en base a los diferentes roles de usuarios en el centro?

Después de esta primera formación, el centro programó para el curso 2012-13 la de los diferentes usuarios para el uso y gestión del sistema dentro de los roles de cada uno, siendo este uno de los objetivos anuales del presente curso: la formación para consolidar el Qualiteasy Clickedu como gestor docu-



mental, priorizando sobre todo el control y seguimiento del proceso por parte de cada responsable.

### ¿Cómo vivieron los alumnos el cambio?

En nuestro caso el cambio de plataforma coincidió con la implementación de los libros digitales, la mirada de los alumnos no acababa de distinguir la plataforma y el propio contenido de los libros digitales. Si lo pensamos es una situación ideal, para ellos y para nosotros. Después con el propio día a día han sabido distinguir y destacar los diferentes usos de la plataforma y la potencialidad que todavía hoy nos queda por implementar enfocada a los hábitos del centro. Los padres también son usuarios del sistema, y su acogida ha sido magnífica, muy superior a lo esperado, nos piden más formación. Las diferentes etapas que habíamos temporizado para implicar a los alumnos y a sus padres han sido superadas muy ampliamente y el impacto de comunicación y gestión entre el centro, familia y alumno lo valoramos como muy positivo.

### Respecto al uso de la plataforma

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

En nuestro caso son de un uso muy elevado las siguientes funcionalidades:

- El módulo de materias: asistencia, notas, programación, tutoría, trabajos programados a alumnos, etc.
- La gestión de los tutores a través de la opción "mi clase" permite tener toda la información del alumno: datos personales, horario grupo, entrevistas con las familias, asistencia, anotaciones del profesorado del equipo docente e indicadores de asistencia.
- En el módulo de contenidos destacamos la pestaña de "mis libros digitales", que nos permite integrar

los libros digitales del alumno y el profesor en la plataforma, lo que nos da facilidad y simplicidad de acceso para el alumno y nos permite el retorno de las notas de los libros a la plataforma; uno de los grandes objetivos del centro: facilitar al máximo las tareas tanto de alumnos como de profesores.

- En el módulo de comunicación destacamos la comunicación entre el profesorado y el PAS así como el envío de SMS de forma automática y también de forma masiva.
- El calendario es también una herramienta cada vez más usada, ya que a través de él gestionamos las diferentes agendas de las personas del centro, profesores, PAS y alumnos.
- El módulo de archivos es el que potenciaremos este curso puesto que el curso pasado fue de transición debido a la integración de las dos plataformas, Qualiteasy y Clickedu.
- Destacar por último la gestión de la web integrada con la plataforma, que nos permite gestionar noticias, fotografías, vídeos de forma conjunta o separada, lo que nos ayuda muchísimo en la gestión de ambas.

Cuando se produjo la unión de las dos plataformas, se hizo una primera formación a los responsables y coordinadores de la gestión de centro para adquirir las funcionalidades básicas

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

Actualmente la utilizan la totalidad de profesorado del centro, cerca de 70 profesores, el personal de Administración y Servicios PAS, así como los técnicos informáticos en prácticas que realizan gestión de mantenimiento de incidencias y también

el coordinador del proyecto de soporte escolar a los alumnos fuera del horario escolar.

#### ¿La plataforma está ya desplegada en su totalidad en toda la comunidad educativa del Centro?

Actualmente está totalmente desplegada; aún así, tenemos identificados algunos aspectos en que la aplicación de la misma es menor que en otros.

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

Dada la tipología de nuestro centro, toda la parte de gestión económica (recibos, facturas...) no es utilizada en nuestro centro.

#### ¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma tal y como está actualmente?

Creemos que la plataforma cumple ampliamente todas las prestaciones que necesitamos, únicamente hay algunos aspectos de funcionamiento que mejorarían nuestro día a día, pero entendemos que al ser una plataforma global intenta dar respuesta a todos sus clientes.

#### ¿Consideran que la versión de Qualiteasy Clickedu les ofrece las mismas prestaciones que el software independiente? ¿Qué se ha ganado y qué está todavía por ganar?

Pensamos que ofrece como mínimo las mismas prestaciones o similares a las que nos puede o pueden ofrecer las distintas aplicaciones open source, con las ventajas de una plataforma global, que nos da como valor añadido un soporte de seguimiento y mantenimiento de la plataforma, así como una manera de entender el producto en la línea de nuestra visión de centro, manteniendo una constante actitud hacia la mejora de los diferentes apartados de la plataforma y escuchando siempre las opiniones y sugerencias de nuestro centro.

A pesar de ello, siempre quedan

## I.E.S. El Calamot de Gavà

cosas en las que se podría mejorar, tanto por parte de la plataforma como por parte del centro, pero hemos de resaltar que se ha ganado mucho en relación a la situación de partida, el profesorado ha interiorizado la plataforma en su día a día y esto ha sido muy importante para nosotros, ya que ha generado cohesión entre los diferentes niveles que imparte el centro, ESO, BACH y CCFF, la comunicación entre los diferentes agentes educativos, padres, alumnos y profesores. En fin, son muchas las mejoras que se han comentado ya y es por ello que estamos muy satisfechos. Esa parte de mejora forma parte de nuestra visión de centro y esperamos poder alcanzarla, o en todo caso acercarnos, en los próximos años.

### Respecto al servicio de soporte

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

Hay dos valores que apreciamos especialmente y que son la atención y seguimiento de las incidencias enviadas, y la disponibilidad telefónica ante cualquier duda o urgencia. Tenemos tres responsables que recogen las incidencias generales en cuanto al funcionamiento de la plataforma y las envían a Clickedu para su posterior resolución. En la mayoría de los casos la solución a la misma es satisfactoria; sobre todo valoramos el seguimiento y la rapidez de respuesta a las mismas.

También valoramos muy positivamente la disponibilidad telefónica de Clickedu ante cualquier duda o urgencia, cosa que apreciamos mucho ya que es difícil encontrar servicios con esta característica.

#### ¿Cómo valoran los servicios de seguimiento mensuales?

Los servicios de seguimiento mensual son altamente valorados porque atienden tanto nuestras dudas como novedades que se producen en la plataforma.

### Beneficios

Su escuela ha mejorado mucho en los baremos académicos, de asistencia, satisfacción por parte de las familias, del entorno, satisfacción del profesorado. Cómo ha articulado el equipo directivo todos estos retos y cómo ha afectado en la concreción de todos estos aspectos vehiculados por la plataforma.

#### ¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar una plataforma como Clickedu?

Uno de los beneficios que nos ha aportado y que esperamos consolidar es, evidentemente, la gestión de calidad, fruto de la unión de las dos plataformas. Gracias a esta unión los usuarios utilizan una única plataforma donde gestionar toda la documentación de la que son usuarios y responsables. Esto nos ha producido una mejora enorme, ya que de esta manera simplificamos las tareas del profesorado y PAS del centro. Además nos ha permitido que

Los padres también son usuarios del sistema, y su acogida ha sido magnífica, muy superior a lo esperado, nos piden más formación

todos los datos, usuarios, equipos, cargos, perfiles, comunicación estén en una única plataforma que hace que la gestión de cada curso, sobre todo el inicio -que es donde se reestructuran todos los usuarios- sea más sencilla y rápida que la que se producía anteriormente.

Un beneficio más que tenemos al tener Qualiteasy y Clickedu conjuntamente es sin duda el apartado de indicadores. Es un tema que nos ha preocupado desde hace años, ya que pensamos que nunca ha estado bien resuelto por parte de la Administración, ni por parte de los centros. Hemos creído siempre que ne-

cesitábamos un buen sistema que nos permitiese poder disponer de la información generada a través de los indicadores para poder analizar situaciones en caso de indicadores por debajo del nivel de aceptación,... es decir poder ver más o menos y de forma sencilla el estado de cada indicador de centro en cada momento, entendiendo la dificultad que eso conlleva. El beneficio que ahora tenemos es que al menos muchos de los datos que necesitamos para construir los indicadores los podemos coger, capturar de la propia plataforma; por ejemplo: asistencia alumnado, graduados,... Es un primer paso muy importante para conseguir un cuadro de información de indicadores óptimo para nuestro centro.

#### ¿Ha ahorrado algo el centro en términos económicos o de tiempo?

Las dos ideas están implícitas en el cambio, primero de todo decir que sin herramientas orientadas a una "única gestión" en el centro no es posible innovar, cambiar ni consolidar todas las propuestas que el centro ha estado trabajado. Para nosotros esta fue la prioridad; después, una vez que la base de datos está implementada, el ahorro de tiempo es enorme e implica poder dedicar una mayor parte del mismo a otras cosas que no son intrínsecamente la gestión. Y, evidentemente, el sistema compensa y creo que nos compensará todavía más en el futuro un ahorro económico en la globalidad del sistema.

#### ¿Cree que actualmente es posible llevar a cabo la gestión de un centro educativo sin una herramienta de este tipo?

Sin una herramienta como esta sería difícil, por no decir imposible, entender y llevar a cabo la gestión de un centro educativo como el nuestro. Después de años buscando soluciones globales que nos permitan gestionar todos los ámbitos que se trabajan en nuestro cen-



tro encontramos que ya no hay marcha atrás en cuanto a la manera de entender la gestión; al contrario, pensamos que aún estamos en un proceso inicial en el que la pensamos seguir avanzando en busca de la mejora continua.

**¿Creen que el uso de este tipo de herramientas les hace ser percibidos por las familias como una organización que apuesta por la calidad?**

Las familias empiezan a ver muchos aspectos que valoran muy positivamente y que se acercan al concepto de calidad, aunque sin saberlo, por ejemplo pueden hacer sugerencias y quejas, pueden ver documentos estratégicos del centro,...

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

Es necesario, antes de terminar, recordar que todo el trabajo hecho,

Hay dos valores que apreciamos especialmente y que son la atención y seguimiento de las incidencias enviadas, y la disponibilidad telefónica ante cualquier duda o urgencia

desarrollado y conseguido ha estado guiado por nuestro Proyecto Educativo.

Cuando hoy miramos que establecimos como visión del PEC, mejora de resultados educativos, alcanzar las competencias, trabajar las TIC, ser un centro de excelencia referente, la participación de las familias y alumnos, la formación como eje del cambio,... tenemos que sentirnos orgullosos y contentos de haber sido capaces de realizar el camino previsto. Nos ha ayudado en el trabajo de definir el presente y nuestro futuro. También

nos ha permitido reflexionar sobre el camino hecho y el que nos queda por hacer, en resumen un nuevo paso para orientarnos en la visión del centro.

Podemos constatar que una parte importante de lo que definimos como misión y visión lo hemos conseguido. Es necesario definir qué y cómo queremos ser de ahora en adelante. ¿Qué queremos ser dentro de siete años? ¿Qué camino tenemos que seguir?

Cerramos el círculo sobre nuestros propios pasos y así podemos recordar por qué hemos hecho todo esto. Conservar la memoria y hacer partícipes de ella a toda nuestra comunidad educativa.

• **Juanjo Garcia**

Director

• **Marco Berenguer**

Cap d'Estudis

Instituto "El Calamot"

► [www.ieselcalamot.com](http://www.ieselcalamot.com)

# Fundació Tr@ms

Caso de éxito, Abril 2013

## ClickEdu como herramienta para compartir recursos y mejorar la comunicación entre los centros pertenecientes a la Fundación Tr@ms

### Introducción a la Fundación Tr@ms

Fundación Tr@ms se creó en el año 2000 y plantea un proyecto colaborativo entre centros educativos sensibilizados en conseguir la inmersión global de la innovación en las aulas. La Fundación es una entidad sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública e interés educativo. Actualmente participan globalmente en el proyecto 16 centros que constituyen una comunidad educativa de más de 900 docentes y 12.000 alumnos. Los centros tienen tipologías y entornos socioeconómicos diferentes. El vínculo común es la apuesta clara por la colaboración y la suma de esfuerzos dirigidos a potenciar los procesos innovadores y el uso de las tecnologías educativas. Asimismo se ofrecen servicios de asesoramiento

Desde el año 2000, la Fundación Tr@ms plantea un proyecto colaborativo entre centros educativos sensibilizados en conseguir la inmersión global de la innovación en las aulas

y formación en tecnologías educativas a muchos más centros.

El proyecto contempla estrategias de extensión de la innovación en las aulas a través de la colaboración entre las escuelas en diferentes procesos: proyectos intercentros entre alumnos en diferentes áreas y niveles, departamentos colaborativos virtuales entre los profesores de las mismas áreas de

los centros para compartir experiencias y recursos, itinerarios formativos didácticos impartidos por los profesores más avanzados en la aplicación de las TICs, licencias campus de software educativo, becas de innovación en la compra de recursos para los centros, proyectos de investigación sobre el uso de contenidos y recursos tecnológicos, central de compras...

### Historia de la Fundación en relación a la política de adquisición de herramientas de gestión para los centros adheridos

La Fundación dispuso de una Intranet propia colaborativa para la gestión de la comunicación y contenidos didácticos desde el año 2003 cuando en ese momento la mayoría



Escuelas participantes



de centros únicamente disponían de la gestión de notas y recibos.

Así que a la hora de plantearse una solución global para todos los centros, ante todo desde el primer momento, se entendió la gran dificultad que representaba mantener plataformas propias de comunicación y gestión de contenidos que pudieran convivir con las plataformas existentes que únicamente se ocupaban de la gestión académica.

Por lo tanto, se creó una comisión técnico-pedagógica que a lo largo de todo un curso evaluó las plataformas y productos existentes en el mercado y las soluciones que ofrecían a nuestras necesidades.



Al contactar con ClickEdu desde el principio nos dimos cuenta de que por primera vez nos encontrábamos ante una empresa que no pretendía actualizar viejos programas a nuevas realidades, sino que se planteaban soluciones pensadas desde los nuevos requerimientos en el trabajo on line, de manera colaborativa y con conexión a contenidos digitales y herramientas web 2.0. No únicamente las funcionalidades académicas, sino ampliándolas.

La Fundación ya disponía de un entorno colaborativo propio desde hacía 8 años, por ello era imprescindible asegurar que en poco tiempo se mejorarían las prestaciones del módulo institucional (superestructura para compartir recursos) que ya tenía ClickEdu y se pactaron una serie de mejoras en la misma.

### Proceso de implantación de la plataforma

La mayoría de centros iniciaron la implementación en el mismo curso pero con niveles de utilización diferentes. Algunos centros dejaron la gestión administrativa para más adelante y otros realizaron un uso global de todas las funcionalidades.

En todos los casos se observó la necesidad de comenzar a usar la plataforma de manera progresiva, observando que el profesorado no

se sintiera desbordado por una utilización excesiva de funciones. Así, se comenzó con las acciones básicas de trabajo en clase: pasar lista, disponer de los horarios de clases y la comunicación interna del centro, progresivamente se utilizaron las funciones de evaluación y gestión de contenidos didácticos así como la gestión administrativa y económica.

Un tema decisivo en la apuesta por ClickEdu, fue la posibilidad de poder importar la información de las pla-

## PRINCIPALES FUNCIONALIDADES DE CLICKEDU

- Programaciones, tutorías, atención a la diversidad, trabajo en el aula.
- Recibos y gestión de las actividades extracurriculares, comedor, transporte escolar, guardería.
- Envío de nóminas por email, traspaso de los asientos contables de la generación de recibos a programas de contabilidad más habituales del mercado.
- Herramientas de trabajo con el alumnado y el profesorado, acceso a los contenidos digitales y educativos de las principales editoriales, acceso a contenidos del centro y entre escuelas ClickEdu. Incluye acceso a la plataforma por parte de alumnos y familias.
- Gestión académica, administración por parte de los docentes de notas y gestión de clase, documentaciones y actas oficiales. Control de asistencia, comunicaciones a las familias vía SMS, email. Mensajería interna para los alumnos y entre alumnos y docentes.
- Control de los ordenadores fijos y portátiles del centro. Sistema de gestión de incidencias, logísticas y técnicas, y acciones correctivas.
- Calendarios compartidos y gestión de salas, inventario con posibilidad de combinarse a la gestión de incidencias.
- Encuestas y gestión de la calidad entre padres, profesores y alumnos.
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad: publicar los principios, la política y los objetivos de calidad de la organización; establecer la pirámide documental; validación electrónica de documentos.
- Planes de Formación Interna: poner en marcha, aprobar, comunicar y dar seguimiento al Plan Anual de Formación.
- Planes de Auditorías: permite poner a disposición del personal el Plan anual de Auditorías.
- Extraer estadísticas de cualquier dato que se incorpora a la plataforma: alumnos, familias, programaciones, cuestionarios, indicadores, incidencias,...
- Módulo Indicadores: permite que un centro educativo pueda establecer los indicadores de calidad, gestión y académicos por los cuales va a medir a su organización. Y también hacer seguimiento de aquellos indicadores que ya disponen dentro de la plataforma "ClickEdu".
- Permite hacer toda la comunicación entre el personal y que quede registro.

# Fundació Tr@ms

Caso de éxito, Abril 2013

taformas anteriores. Es un proceso que siempre es complicado ya que no todos los usuarios usaban el antiguo proceso de la misma forma y se requería de un trabajo por parte de todos que no impidiera que los problemas fueran solventados.

En procesos de cambio de plataformas, que en algunos casos ya llevaban 20 años en los centros, era muy importante buscar la complicidad no únicamente de los equipos directivos sino de todo el claustro y los equipos de administración, para ello fue decisivo que participaran en todas las sesiones de demostración de la plataforma y se contara con sus opiniones y propuestas.

Para el proceso de formación, en un principio se contó con la formación específica y técnica de ClickEdu, que ya hacen de forma normal en todos los colegios. En estos momentos combinamos las acciones formativas de ClickEdu con sesiones que permiten compartir experiencias y soluciones entre el personal del mismo perfil de las diferentes escuelas. Estos seminarios permiten que sean los usuarios más avanzados de los centros quienes enseñan cómo realizan ellos los diferentes procesos tanto en el ámbito didáctico como de gestión administrativa.

Y por parte de ClickEdu, no recibimos únicamente formación, también existió un asesoramiento puntual durante todo el proceso que todavía hoy existe entre nuestros colegios y ClickEdu.

## Respecto al Módulo Institucional: intranet corporativa

En lo que se refiere a la intranet corporativa acabamos de recibir la última actualización que plantea cambios cualitativos importantes. En estos momentos este módulo permite el intercambio de materiales y experiencias entre los profesores de las mismas etapas y áreas de los centros, debiéndose convertir además en el vehículo comunicativo

de toda la comunidad educativa.

Por su parte el módulo institucional, cuenta con las siguientes opciones complementarias: calendario, archivos compartidos, foros, directorio de personas, noticias, álbumes de fotos, encuestas, estadísticas y documentos compartidos intercentros.

Un tema decisivo en la apuesta por ClickEdu, fue la posibilidad de poder importar la información de las plataformas anteriores

## Respecto al uso de la Plataforma en los diferentes centros

En consonancia con la diferente tipología de centros que participan en el proyecto también los niveles de implementación son diferentes. Sin embargo en todos los casos las estrategias se dirigen hacia un uso intensivo y del número máximo de funcionalidades del programa.

Por otro lado está claro que las funcionalidades del software transversales, las que utilizamos todos son la gestión de alumnos, evaluación y gestión de contenidos. Y en contraposición, la mayoría de nuestros centros utilizaban aplicaciones de creación de horarios que siguen usando en la actualidad.

Por nuestra propia dinámica siempre tenemos propuestas de mejora y ampliación. De hecho mantenemos



reuniones periódicas con ClickEdu para proponerlas ya que en la mayoría de casos son muy aplicables a cualquier centro escolar.

## Respecto a la relación con ClickEdu

En algunos momentos hemos sido beta testers de algunas de las funcionalidades que actualmente tiene la plataforma ClickEdu, como el módulo de mensajería, realizando pruebas piloto en algunos de nuestros centros.





Unos de los elementos que nos hicieron decidir el uso de ClickEdu fue la percepción de encontrarnos ante una empresa joven que plantearía un producto no cerrado sino en mejora continua. Y creemos que una de las grandes aportaciones que nuestra fundación hizo fue la propuesta de mejora del sistema de atención al cliente que actualmente funciona con la gestión de un registro de incidencias y posibilidad de su seguimiento.

Es importante que los profesionales que reciben las incidencias se-

pan darles la importancia debida y redirigirlas hacia las soluciones más oportunas como es el caso en la mayoría de ocasiones. Los servicios de seguimiento sirven ante todo para conseguir la posibilidad de expresar dudas y problemas que no constituyen incidencias en si mismas y ayudan a aumentar la complicidad entre la empresa programadora y el personal de los centros.

La plataforma es tan amplia que es imprescindible recibir formaciones específicas que traten cuestiones de

ámbitos concretos (programaciones, libros digitales, calidad, etc...).

De hecho para nosotros era un requerimiento imprescindible en la elección de la plataforma que pudiéramos colaborar en los procesos de mejora y así ha sido, nos sentimos parte del proceso de evolución de ClickEdu.

### Respecto al valor de marca

El hecho de usar ClickEdu no creemos que haya sido un reclamo para atraer a más centros, pero si nos ha situado como centros de referencia en el uso efectivo y eficaz en procesos de gestión académica, didáctica y administrativa.

Pero, efectivamente, el convenio de colaboración entre ClickEdu y Fundación Tr@ms ha potenciado el conocimiento de las actividades de las dos entidades en la comunidad educativa.

### Beneficios

Las principales ventajas que ha supuesto para Tr@ms implantar esta plataforma han sido sistematizar los procesos de gestión académica, aplicación de los recursos didácticos y administrativos mejorando la eficacia y eficiencia de su uso.

Además, cada vez más las familias valoran que los centros dispongan de canales que les permiten la comunicación con la escuela y les ofrecen mayor conocimiento de las actividades y rendimiento de sus hijos.

Hemos compartido la evolución de una plataforma ambiciosa que plantea trabajar desde nuevos puntos de vista en la gestión digital de la comunicación y los procesos didácticos y académicos, y lo que valoramos especialmente, una plataforma que permite el trabajo colaborativo entre los docentes así como el uso de las nuevas herramientas web 2.0.

### Antoni M. Romero

Director Gerente

Fundación Privada Tr@ms

► [www.fundaciotr@ms.org](http://www.fundaciotr@ms.org)

# Colegio Mare de Déu del Carme de Terrassa

Caso de éxito, octubre 2012

## 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.

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.

Hasta 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 decidimos 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 gene-

ración 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.



**Interfase**  
Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L.

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.

### 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.
- 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 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 el apoyo de la consultora Interfase S.L.

#### • Francesc Rubio

Director General

#### • Jose Juan Franco

Coordinador de Calidad

Col·legi Mare de Déu del Carme

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

# Clickedu y Faronics Insight, el tándem perfecto para centros educativos

## **Colegio Manuel Peleteiro:** los beneficios de tener una única plataforma como solución global de gestión y un controlador de aulas para ejercer la acción docente

**E**l Colegio Manuel Peleteiro es un centro de enseñanza privado no subvencionado, sin vinculación religiosa ni política. Fundado en 1951 por Don Manuel Peleteiro Irago y Doña Dolores Ramos Fernández en Castiñeiriño, Santiago de Compostela. Mantiene su compromiso con una enseñanza integral y de calidad para lograr la excelencia académica. Por ello es una referencia a nivel nacional en Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato.

El colegio está formado por un claustro de unos 180 profesores además de personal de administración, mantenimiento, limpieza, cocina, etc. En total en el colegio somos unos 250 trabajadores.

Proporcionamos una gran variedad de servicios: enseñanza en las etapas de Infantil, Primaria, ESO y Bachillerato, conservatorio oficial de

música hasta grado medio, residencia para alumnos de ambos sexos, comedor propio con menús elaborados en las cocinas del centro, librería propia, tienda de uniformes y material deportivo, más de diez líneas de transporte escolar, una gran variedad de actividades extraescolares, acogida de alumnos en las horas inmediatamente anteriores y posteriores al horario escolar para ayudar a que los padres puedan conciliar su horario laboral y un largo etcétera.

Una parte importante de las etapas se imparten de manera bilingüe, y cada año vamos añadiendo nuevos cursos. Además, los alumnos tienen a su disposición como materias optativas o actividades extraescolares el aprendizaje de idiomas (inglés, francés, alemán y chino) y también se imparten cursos de preparación para los exámenes de certificación de Oxford.

El colegio tiene alrededor de 1500 alumnos, con tipologías muy variadas, desde los que entran en tres años y se van al acabar el bachillerato, hasta los que vienen al curso de verano y se acaban quedando en el centro, pasando por alumnos que se vienen de otros centros, tanto privados como públicos.

### **Historia del centro en relación a la informática y la telemática en la gestión y en el aula**

En los años 70 se comenzó a trabajar con equipos independientes, en secretaría, administración y dirección, pocos años después de esto se montó la primera aula de informática para impartir clase a los alumnos; un tiempo después se pasó a instalar una red que interconectase los equipos y permitiese el acceso a Internet, y se instaló también el primer servidor para centralizar el almacenamiento de datos, las cuentas de usuarios, etc. En la actualidad tenemos un parque informático de varios servidores y unos 350 equipos, de los cuales algo más la mitad



La apertura de la plataforma a los padres se produjo a finales del mes de marzo de 2012

son para uso directo de los alumnos en las 6 aulas de informática del centro. Con el traslado a las nuevas instalaciones del colegio, hace unos cuatro años todas las clases del colegio tienen ordenador con conexión a los servidores del centro y a Internet, amplificación de sonido y proyector multimedia. Además, varias

de ellas ya están dotadas de pizarras interactivas.

Hacia ya bastantes años que se usaba un programa de gestión académica, aunque básicamente sólo para las notas y la parte administrativa de recibos etc. Pero esta herramienta no permitía la interconexión con padres y alumnos ni otras funcionalidades que cada día era más evidente que un centro como el nuestro necesitaba. Por este motivo se decidió adoptar una nueva tecnología, adaptada a las nuevas exigencias.

### Proceso de implantación de la plataforma

En la primera fase, se comenzaron a ver las distintas funciones de la plataforma y a perfilar las primeras ideas para la implantación en el centro. A principios del curso 2011 se hizo la migración de datos desde la anterior aplicación a Clickedu, y a partir de ahí pasamos a la segunda fase que duró aproximadamente un par de meses en la que se fueron tomando una serie de decisiones para adaptar lo más posible el uso de la plataforma a la manera que teníamos de trabajar en nuestro centro y se configuraron todos los aspectos básicos de la plataforma: etapas, cursos, clases, materias, etc. Simultáneamente, en esta fase se fueron haciendo las primeras formaciones al personal, y el pistoletazo de salida se dio con la introducción de las calificaciones de la primera evaluación. A partir de ahí, en distintas fases, se fueron implantando más funciones, como los horarios de clases, y la gestión de ausencias y retrasos, la mensajería interna, la gestión de entrevistas de los tutores, etc. Hasta la apertura de la plataforma a los padres, que se produjo a finales del mes de marzo de 2012.

A la hora de traspasar la información el proceso fue realmente bastante sencillo. Como lo teníamos todo más o menos concentrado en el programa anterior, sólo tuvimos

Clickedu lo usan todos los profesores para la gestión de ausencias, anotaciones, gestión de notas y la comunicación

que enviar la base de datos y el personal de Clickedu se encargó de hacer la migración a la nueva plataforma.

Para implantar el nuevo sistema era necesario implementar un proceso de formación. A nivel de dirección y administración comenzamos con formación a distancia por medio de videoconferencias, para ir conociendo más a fondo el funcionamiento de la plataforma, posteriormente, se desplazó a nuestras instalaciones personal de Clickedu y se hicieron unas jornadas de formación bastante intensivas para personal de dirección, administración, tutores, etc. y, en una tercera fase, nosotros mismos fuimos dando esa formación a los profesores y demás personal implicado en el trabajo con la plataforma acompañados y guiados en todo momento por personal



de Clickedu mediante llamadas, correo electrónico, etc.

En cuanto a los alumnos, el primer cambio fue el enterarse de que sus padres podían ver día a día lo que pasaba en el colegio a través de Internet, lo que en un principio, claro, a algunos no les hacía mucha gracia. Pero posteriormente hemos ido incorporando funcionalidades como la mensajería interna, las recomendaciones, la carpeta de clase o los recursos educativos y la gran mayoría de los alumnos ya están sacando provecho de las mismas.

### Uso de la plataforma

A la hora de utilizar las diferentes funcionalidades y opciones que nos ofrece esta nueva plataforma, hay algunas a las que damos uso especialmente. Usamos de forma masiva el control de ausencias y retrasos, así como otras incidencias que se puedan producir en el día a día de las clases con parámetros creados por nosotros mismos. También se usa masivamente la mensajería interna, las calificaciones, boletines, en las evaluaciones, la gestión de entrevistas con los tutores, el uso de noticias y álbumes de fotos. En el curso 2012 - 2013 hemos empezado a usar funciones como las recomendaciones, la carpeta de clase, los recursos del centro, y algunas cosas más como por ejemplo la gestión de las actividades extraescolares. Por supuesto, otra funcionalidad usada de manera masiva a diario en la plataforma es la comunicación con los padres y alumnos.

Pero Clickedu lo usan todos los profesores del centro para la gestión de ausencias, retrasos y otras incidencias, las anotaciones, la gestión de notas en las evaluaciones y controles periódicos, la comunicación con alumnos, padres y otros profesores o personal del centro o la gestión de entrevistas. El personal de secretaría académica se encarga de todas las gestiones propias de esta sección, como documentaciones oficiales, certificados, expe-

## Clickedu y Faronics Insight, el tándem perfecto para centros educativos

dientes de alumnos y un largo etcétera. En el caso de la administración se encarga de gestionar las altas y bajas de alumnos, las inscripciones al comedor, al transporte escolar y demás servicios que ofrecemos.

### Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

Como usuario de Clickedu, el Colegio Manuel Peleteiro se ha adherido al modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), creemos que nos puede ser de gran ayuda en el futuro y la idea es integrar toda la gestión del modelo en Clickedu.

El uso de esta plataforma nos ha ayudado a mejorar ítems que repercuten en el EFQM, como puede ser la comunicación o el sistema de sugerencias/quejas. Aunque la gestión pura de EFQM en todos sus aspectos todavía no la estamos utilizando y no podemos dar una opinión totalmente formada de cómo es dicha gestión.

Pero a pesar de que todavía estamos comenzando en esto, estamos convencidos de que nos ayudará no sólo en el trabajo del personal del centro, sino en la valoración que nuestros clientes tienen de nuestro centro.

### Faronics Insight

La plataforma se integra con un sistema de control de aulas (Faronics Insight) y aunque llevamos poco tiempo usándolo, la experiencia es muy buena, los profesores están muy contentos con el control que les permite de los equipos de los alumnos en sus aulas.

Insight ofrece también muchas funciones y algunas son muy valoradas por el profesorado: desde la visualización y el control de lo que está haciendo en su equipo cada alumno del aula, a la posibilidad de bloquear el acceso a Internet o el uso de dispositivos USB, o incluso el equipo al completo con un simple clic de ratón. Otra función muy valorada del programa es la posibi-

lidad de enviar y recoger archivos a/ de los equipos de los alumnos.

### Beneficios

La implantación de esta plataforma ha supuesto muchos beneficios para nuestra organización. Algunos muy importantes como la centralización en una sola plataforma de prácticamente toda la operativa del centro; la comunicación directa entre alumnos, padres y profesores; el poder compartir información y contenidos entre los distintos usuarios de la plataforma; o la conectividad a la plataforma en cualquier momento y desde cualquier lugar.



Una de las mejores cosas ha sido lo relativamente bien que han ido los sucesivos pasos en la implantación, teniendo en cuenta lo que supone un cambio tan drástico como éste para una organización con un tamaño considerable como la nuestra. Tanto desde Clickedu como desde el propio personal del centro, creo que el esfuerzo realizado por unos y por otros para conseguir adaptarnos a un cambio tan grande ha sido realmente enorme. Todavía nos faltan metas por conseguir, pero estamos seguros de que si seguimos con este grado de implicación por ambas partes, sin duda las alcanzaremos.

### Manuel Nieto Novais

Dep. de Recursos Informáticos  
Colegio M. Peleteiro

► [www.peleteiro.com](http://www.peleteiro.com)

“ Los seguimientos mensuales ayudan a conocer mucho mejor la plataforma

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

Sin ninguna duda el servicio de soporte en general. Es impresionante la rapidez y eficacia con la que se resuelven las incidencias y consultas. Cada vez que envías un correo o haces una llamada al servicio de soporte o de acompañamiento, siempre hay alguien que te atiende de inmediato

### ¿Cómo valoran los servicios de seguimiento mensuales?

Nos parecen muy positivos, te ayudan a conocer mucho mejor la plataforma, a desarrollar las nuevas funciones que se van implementando, a resolver las dudas que van surgiendo en el día a día, y también, por qué no decirlo, a sentirte más acompañado como cliente de la plataforma.

### ¿Cómo valoran los servicios de formación y atención on-line?

Aunque no hemos hecho un uso intensivo de ellos, nos parecen positivos. Quizás en nuestro caso en particular los valoremos todavía un poco más dada la distancia entre nuestras instalaciones y la sede de Clickedu.

### ¿Cómo valoran la formación especializada en función de los diferentes aspectos de la plataforma: programaciones, libros digitales, calidad, controlador de aulas...)?

Yo la calificaría como muy buena. Todo el personal con el que he contactado por la implantación de alguna función propia de Clickedu, o añadida como por ejemplo, del control de aulas, siempre me ha sido de gran ayuda, lo cual, en la puesta en marcha de una plataforma tan grande y con tantas funciones como Clickedu y algunos de sus "añadidos" externos es muy de agradecer.

# Interfase y Qualiteasy, hacer fácil el trabajo

**Interfase**

Ingeniería de Organización y Sistemas, S.L.

**E**n nuestra empresa de consultoría, Interfase S.L. creada en 2004, somos expertos en la gestión y la innovación, y en implementar la gestión por procesos en las organizaciones.

Aplicamos esta metodología al sector educativo (escuelas privadas y concertadas, fundaciones,...). Hacemos proyectos de mejora y de transferencia de buenas prácticas en la gestión y así fomentamos la excelencia, para la mejora de los resultados, y en la mejora continua del funcionamiento del día a día. Y como consecuencia de esta mejora las escuelas pueden certificarse en ISO/EFQM. (Proyecto MGE+C, Mejora de la Gestión Escolar y Certificación).

Trabajar con Qualiteasy nos facilita nuestro trabajo de consultoría con un gran dinamismo y naturalidad

Estos objetivos que realizamos en las organizaciones y con las personas, pueden ser apoyados con herramientas tecnológicas, y es en el punto de intersección de estos tres ámbitos donde hallamos la oportunidad de éxito de la gestión, ágil y eficiente de nuestros proyectos.

Para acompañarnos en este entorno de tecnología hemos contado siempre con el software para la gestión de las políticas de excelencia, Qualiteasy EDU, de la empresa Qualiteasy Internet Solutions SL. Ahora incluso integrado en Clickedu, el CRM de gestión integral de

las escuelas.

Ser pioneros en la gestión de la calidad sin papeles ha convertido Qualiteasy en una herramienta obligada en este entorno y recomendada por nosotros. Una aplicación web, intuitiva y de fácil utilización. Poner la tecnología al servicio de las personas para conseguir los objetivos no es fácil, y Qualiteasy EDU lo ha conseguido.

## Proyectos importantes

De las últimas actuaciones conjuntas realizadas con Interfase y Qualiteasy cabe destacar en primer lugar el proyecto finalizado en Abril del 2012 en el Col·legi Mare de Déu del Carme de Terrassa. Con el objetivo final de certificar en la norma ISO 9001/2008 en el plazo de un año escolar, y como primer paso en el camino de la excelencia, Interfase recomendó hacerlo "sin papeles" con la tecnología del software Qualiteasy.

Paralelamente, el colegio iniciaba la implantación de la herramienta de gestión global del sector educativo, ClickEdu, como único gestor tecnológico y que precisamente acababa de integrar la aplicación de calidad de Qualiteasy.

Se trataba pues, de un triple reto, acompañar al colegio en la implantación de un Sistema de Calidad mediante nuestra metodología, utilizar el gestor tecnológico del Qualiteasy integrado en Clickedu, y realizarlo en el plazo de un curso escolar. Conseguimos la certificación e integración de la calidad en el funcionamiento diario del colegio y ayudados con la tecnología de Qualiteasy.

Otro proyecto que se está desarrollando actualmente es en el centro educativo Institutíó La Miranda Global Quality School.

Con una larga trayectoria en el sector de la enseñanza privada, la escuela se plantea la certificación ISO 9001/2008 con el asesoramiento de Interfase EDU en su aportación para la mejora continua, y mediante el software de Qualiteasy.

Un trabajo que se ha caracterizado por el análisis de la gestión por procesos mediante el "l·lençol" de actividades, con las actuaciones de mejora sobre los factores críticos, y cumpliendo todos los requisitos que la norma de certificación pide.

Trabajar con Qualiteasy nos facilita nuestro trabajo de consultoría con un gran dinamismo y naturalidad gracias a su especialización e idoneidad. Con un potente gestor documental, proporciona también todas las herramientas necesarias para gestionar una ISO y así poder cumplir el objetivo de certificación esta escuela.



**Josep M. Tusell**  
Àrea Manager Educació  
Interfase S.L.

► [www.ifase.net](http://www.ifase.net)





**lainformacion.com** | ¡Entrevistamos a Miguel Ángel!

Busca en miles de textos, videos y fotos

TECNOLOGÍA (GENERAL)

### Un nuevo sistema de seguridad por capas protege a los equipos del "malware"

17:09h | lainformacion.com

Una nueva herramienta de seguridad para proteger equipos y sistemas informáticos frente al software malicioso ha sido presentado hoy por la firma Faronics en la escuela profesional de nuevas tecnologías (CICE).

**Madrid, 7 mar.-** Una nueva herramienta de seguridad para proteger equipos y sistemas informáticos frente al software malicioso ha sido presentado hoy por la firma Faronics en la escuela profesional de nuevas tecnologías (CICE).

Se trata de un sistema por capas o lo que es lo mismo con varios niveles de seguridad, que nace ante la necesidad de combatir el "malware" o software malicioso, existente en el entorno informático de las empresas, escuelas e instituciones, según la compañía.

La capa número uno corresponde al "anti-virus", que bloquea ataques típicos como los troyanos; la capa número dos es la "anti-executable", que solo deja pasar programas aceptados de antemano y bloquea el paso de ataques dirigidos o virus mutados.

La tercera capa es la de "deepfreeze", que viene a ser como un poderoso botón de reinicio o de congelación que destruye todos aquellos intrusos que pudieran permanecer en el equipo.

Ana María Gil, directora de tecnologías de la información de Qualiteasy Internet Solutions, distribuidora de Faronics en España, ha explicado que "desde 2010 en adelante, cada día se han contabilizado más de 60.000 archivos diferentes de 'malware' y, a ese ritmo, un anti-virus no puede estar actualizándose continuamente, por eso es necesario una mayor protección".

Las capas de seguridad múltiple conforman un sistema innovador que cuenta ya con más de 10 millones de licencias instaladas en 153 países y goza del reconocimiento de la Universidad de Deusto (País Vasco), que ha evaluado la herramienta, obteniendo resultados "excelentes" de protección, gestión y funcionalidad de en torno al 95,4 %.

(Agencia EFE)

**20 minutos.es**

Portales Nacional Internacional Economía Tu salud Deportes Tecnología & Internet Autos

En imágenes Premios 2010s Gastos Muevas Preguntas a un experto Fotos Videos

Videogames Motor Deporte y salud Viaje Vivienda Empleo Vídeos Juegos

### Protegiendo por capas al ordenador de diferentes amenazas

Una nueva herramienta de seguridad para proteger equipos y sistemas informáticos frente al software malicioso ha sido presentada esta semana por la firma Faronics en la escuela profesional de nuevas tecnologías (CICE).

Se trata de un sistema por capas o lo que es lo mismo con varios niveles de seguridad, que nace ante la necesidad de combatir el "malware" o software malicioso, existente en el entorno informático de las empresas, escuelas e instituciones, según la compañía.

La capa número uno corresponde al "anti-virus", que bloquea ataques típicos como los troyanos, la capa número dos es la "anti-executable", que solo deja pasar programas aceptados de antemano y bloquea el paso de ataques dirigidos o virus mutados.

La tercera capa es la de "deepfreeze", que viene a ser como un poderoso botón de reinicio o de congelación que destruye todos aquellos intrusos que pudieran permanecer en el equipo.

Ana María Gil, directora de tecnologías de la información de Qualiteasy Internet Solutions, distribuidora de Faronics en España, explicó que "desde 2010 en adelante, cada día se han contabilizado más de 60.000 archivos diferentes de 'malware' y, a ese ritmo, un anti-virus no puede estar actualizándose continuamente, por eso es necesario una mayor protección".

Las capas de seguridad múltiple conforman un sistema innovador que cuenta ya con más de 10 millones de licencias instaladas en 153 países y goza del reconocimiento de la Universidad de Deusto (País Vasco), que ha evaluado la herramienta, obteniendo resultados "excelentes" de protección, gestión y funcionalidad de en torno al 95,4 %.

La Información  
www.lainformacion.com

**ERP-LATINO**

ERP - LATINO

Inicio | CONTACTO | SERVICIO AL CLIENTE | PRODUCTOS | RECOMENDACIONES | SECTORES | NOTICIAS | EVENTOS | MEDIOS

Temas TOP: ERP - SAP - Microsoft

### La consultora tecnológica ANOVA IT implanta plataforma para gestión de calidad

El sistema más reciente de implantación de la Norma ISO 9001:2008 en el sector de Estudios EPDM

Actualizado el 09 de noviembre, 2012 - 14:36h.

La consultora tecnológica ANOVA, que trabaja principalmente con administraciones e instituciones públicas, ha anunciado la implantación de la plataforma QualiteasyProgress de Qualiteasy Internet Solutions para gestionar la calidad de forma telemática.

**Nota de prensa:**

La consultora tecnológica ANOVA IT implanta un sistema de gestión de calidad con soporte telemático.

- La consultora tecnológica especializada en innovación y tecnologías de la información implanta su modelo de gestión de calidad con soporte telemático.
- La certificación supone una condición necesaria para competir con garantías en el mercado nacional e internacional.

ERP-Latino  
www.erp-spain.com

Regístrate en el Super Lunes

elEconomista.es | España

Portada Mercados y Cotizaciones Opinión Empresas Economía Tecnología Vivienda Ecolos

### El Centro de Profesorado de Málaga, 5 institutos y 2 colegios participan en proyectos nacionales

8/12/2011 - 15:33

Un total de cinco institutos malagueños, dos colegios y el Centro de Profesorado de Málaga participan en el desarrollo de proyectos educativos comunes en colaboración con otros centros educativos españoles, dentro del denominado Programa ARCE (agrupaciones y redes de centros educativos) del Ministerio de Educación.

MÁLAGA, 8 (EUROPA PRESS).

En concreto, se trata de los Institutos de Educación Secundaria (IES) Los Colegiales de Antequera, Cánovas del Castillo de la capital, Jacaranda de Churriana, Benalmádena de dicho municipio y Martín Rivero de Ronda, junto con los Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Virgen de la Cabeza de Camiñas de Aceituno y Blas Infante de Málaga.

También participa el Centro de Profesorado de Málaga, que, junto a los anteriores, recibirá una subvención total de 70.570 euros en el marco del citado programa, según ha informado la Junta de Andalucía en un comunicado.

La resolución de los proyectos seleccionados en la convocatoria de este año fue publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) del 28 de noviembre, en la que se señalan los distintos proyectos comunes a llevar a cabo, así como la dotación económica de la que se beneficiarán cada uno de los centros.

Los proyectos aprobados son "un viaje por la red a través de nuestras tradiciones", del IES Benalmádena de Arroyo de la Hita; "vivimos en entornos sostenibles" Desdoblándolo de forma cooperativa, del IES Los Colegiales de Antequera; De o a oen... En un libro cabemos todos y todos", del CEIP Virgen de la Cabeza de Camiñas de Aceituno; y "La competencia comunicativa a través de las TIC: el mirador, revista multimedia", del IES Cánovas del Castillo.

Asimismo, se llevará a cabo el Estudio comparativo de vinos y gastronomía en el entorno medio-andaluz, presentado por el IES Jacaranda de Churriana; Actuaciones medioambientales en un entorno urbano, perteneciente al CEIP Blas Infante de Málaga; y "La rehabilitación del patrimonio arquitectónico. Propuestas locales y globales en la era de la sostenibilidad", del IES Martín Rivero de Ronda. Por su parte, el Centro de Profesorado de Málaga participa en el proyecto "Formación científica. Experimento que funciona".

El Economista  
www.economista.es

### El Hotel Majestic implanta un sistema de gestión de calidad y medio ambiente con soporte telemático

El Majestic Hotel & Spa de Barcelona ha confiado en la plataforma Qualiteasy Progress, de Qualiteasy Internet Solutions, para la implantación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente ISO 9001 con soporte telemático. Esta iniciativa se enmarca en una legislación cada vez más exigente y en desarrollo de políticas económicas y de excelencia para fomentar la protección ambiental.

Para ello, el grupo hotelero, que además dispone de la ISO 9001:2008, la ISO 14001, la Q de Calidad Turística del ICTE y la verificación en EMAS, ha decidido implantar el software QualiteasyProgress de soporte al proceso con el objetivo de llevar el control de la documentación de calidad y medio ambiente, al mismo tiempo que se gestiona toda la parte de quejas, reclamaciones, acciones de mejora, preventivos y correctivos de forma rápida y sencilla. En palabras de Jade Selma, coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Majestic, "desde hace años hemos estado viendo y tratando ejemplos de software que nos ayudaran a llevar una mejor gestión documental de los sistemas, puesto que al estar certificados por cuatro sistemas nos obliga a tener una gran cantidad de documentación. Por este motivo, el deseo era encontrar un software que nos permitiera el acceso de todos los miembros de la empresa de forma informática sin tener que generar la documentación en papel, ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de fichas físicas y fichas de distribución de documentación".

www.hotelmajestic.es

Revista Gran Hotel  
www.revistagranhotel.com

Redacción Médica  
www.redaccionmedica.com

EL PRODUCTO BÁSICO PARA GESTIONAR DOCUMENTOS

El centro catalán El Remet, de Primaria, implantará la ISO 9001 con la plataforma Qualiteasy

Redacción: Barcelona

El CEIP "El Remet" de Vil. Unidad de base escolar (UBE) experimental controlada por el Catallá y que en su actualidad gestiona una gestión de los procedimientos escolares, ha confiado en la plataforma Qualiteasy Progress 4.21 de Qualiteasy para la implantación de la Norma ISO 9001 con soporte telemático.

La consultora tecnológica ANOVA IT, especializada en innovación y tecnologías de la información, ha anunciado la implantación de la plataforma QualiteasyProgress de Qualiteasy Internet Solutions para gestionar la calidad de forma telemática. Este sistema de gestión de calidad con soporte telemático, que se enmarca en una legislación cada vez más exigente y en desarrollo de políticas económicas y de excelencia para fomentar la protección ambiental.

Para ello, el grupo hotelero, que además dispone de la ISO 9001:2008, la ISO 14001, la Q de Calidad Turística del ICTE y la verificación en EMAS, ha decidido implantar el software QualiteasyProgress de soporte al proceso con el objetivo de llevar el control de la documentación de calidad y medio ambiente, al mismo tiempo que se gestiona toda la parte de quejas, reclamaciones, acciones de mejora, preventivos y correctivos de forma rápida y sencilla. En palabras de Jade Selma, coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Majestic, "desde hace años hemos estado viendo y tratando ejemplos de software que nos ayudaran a llevar una mejor gestión documental de los sistemas, puesto que al estar certificados por cuatro sistemas nos obliga a tener una gran cantidad de documentación. Por este motivo, el deseo era encontrar un software que nos permitiera el acceso de todos los miembros de la empresa de forma informática sin tener que generar la documentación en papel, ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de fichas físicas y fichas de distribución de documentación".

www.hotelmajestic.es

NACIONAL / COMUNITAT VALENCIANA

MARÍTIMO - El operador marítimo español confía en la plataforma QualiteasyProgress

### TCB implanta una plataforma de gestión de calidad ambiental con soporte telemático

El grupo Terminal de Contenedores de Barcelona (TCB) confía en la plataforma QualiteasyProgress de Qualiteasy Internet Solutions para la implantación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente ISO 9001 con soporte telemático.

La consultora tecnológica ANOVA IT, especializada en innovación y tecnologías de la información, ha anunciado la implantación de la plataforma QualiteasyProgress de Qualiteasy Internet Solutions para gestionar la calidad de forma telemática. Este sistema de gestión de calidad con soporte telemático, que se enmarca en una legislación cada vez más exigente y en desarrollo de políticas económicas y de excelencia para fomentar la protección ambiental.

Para ello, el grupo hotelero, que además dispone de la ISO 9001:2008, la ISO 14001, la Q de Calidad Turística del ICTE y la verificación en EMAS, ha decidido implantar el software QualiteasyProgress de soporte al proceso con el objetivo de llevar el control de la documentación de calidad y medio ambiente, al mismo tiempo que se gestiona toda la parte de quejas, reclamaciones, acciones de mejora, preventivos y correctivos de forma rápida y sencilla. En palabras de Jade Selma, coordinadora de Calidad y Medio Ambiente del Hotel Majestic, "desde hace años hemos estado viendo y tratando ejemplos de software que nos ayudaran a llevar una mejor gestión documental de los sistemas, puesto que al estar certificados por cuatro sistemas nos obliga a tener una gran cantidad de documentación. Por este motivo, el deseo era encontrar un software que nos permitiera el acceso de todos los miembros de la empresa de forma informática sin tener que generar la documentación en papel, ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de fichas físicas y fichas de distribución de documentación".

www.hotelmajestic.es

Diario del Puerto  
www.diariodelpuerto.com

# QUALITEASY EN EVENTOS

Qualiteasy Internet Solutions ha participado activamente en los últimos años en diferentes Ferias, Congresos, Seminarios, Presentaciones... en definitiva en eventos públicos relacionados con su actividad, especialmente en el sector educativo. Estos eventos como ITWorldEdu, Interdidac, Expodidactica, Expoelearning, Aula, Saló de l'Enseñament, Jornadas Telemáticas de la Fundació Escola Cristiana de Catalunya, Associació Escola Catalana... nos han permitido acercarnos al sector, conocer sus necesidades y fomentar las relaciones entre empresas que ofrecemos soluciones complementarias.



Acuerdo estratégico entre **Groupvision + Clickedu + Qualiteasy** durante el congreso **ITworld Edu 2013**



Presentación en el congreso **ITworld Edu 2013**



Presentación en las oficinas de Groupvision del caso de éxito del **Institut El Calamot** de Viladecans



Stand en la 11ª Jornada Telemática de la Fundació Escola Cristiana de Catalunya (FECC)



Presentación durante la Feria Interdidac 2012



Stand en la Feria Expodidáctica 2012



Stand en la Feria Interdidac 2012



Stand en la 10ª Jornada de Telemática Educativa y Feria TIC de la Fundació Escola Cristiana de Catalunya (FECC)



Expolearning 2010

# Qualiteasy Internet Solutions S.L.

## una empresa en red, abierta al mundo



**Josep A. Macia**  
CEO Qualiteasy Internet Solutions

Desde nuestros orígenes como empresa fundada en Barcelona en 1998 ya nacimos con una vocación de internacionalización de nuestras actividades. Al principio nuestras relaciones internacionales se centraron en la participación en Proyectos Europeos (ESPRIT Projects, E-TEN, etc) que nos permitieron conocer y probar, así como trabajar y colaborar con otras empresas en el desarrollo de proyectos TIC.

Actualmente somos importadores para el mercado español de productos de otros fabricantes (multinacional canadiense FARONICS Corporation), exportadores de nuestras propias soluciones (Qualiteasy Progress, Qualiteasy EDU y CMI Cuadro de Mando Integral) a través de nuestra red de partners, realizamos desarrollos conjuntos de productos y tenemos acuerdos OEM de integración con ClickArt

Web (desarrolladora del ERP educativo ClickEdu).

Somos una empresa abierta que colabora con organizaciones y empresas en todo el mundo.

Durante estos 15 años hemos podido realizar negocios en países tan diversos como la República de Indonesia, Alemania, Bélgica, Portugal, Canadá, México, Uruguay, Colombia, Chile, Perú, El Salvador, Ecuador o Andorra, con personas extraordinarias y con las que mantenemos una relación excelente y en muchos casos de amistad profesional y personal.

Actualmente nuestro flujo de negocio más estable se desarrolla entre Europa y el continente americano.

Queda mucho camino por hacer en los próximos años y ver cómo crece el negocio en mercados interna-

cionales, nuestro gran reto para los próximos 5 años es entrar en el mercado de Estados Unidos gracias a un nuevo proyecto conjunto con nuestros partners de negocio FARONICS y ClickArt. Un gran reto en uno de los mercados más exigentes que existen en el ámbito de las TIC.

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas, empresas e instituciones que han compartido, apoyado y sobre todo confiado en nosotros durante estos 15 años en mercados internacionales: ICEX, COPCA, TUV Rehinland, QXXI, LW Consulting, Centrum Site, QTEL Ltd, FARONICS, Cámara de Comercio de Barcelona, Institut de Promoció Económica de l'Ajuntament de Barcelona, Secretaria de la Societat de la Informació Generalitat de Catalunya, ITWORLDEDU, Interesting People Internet...



## ¡Qualiteasy VALE LA PENA!



■ Qué placer participar de este festejo, qué gran gusto continuar siendo parte de este proyecto! Recuerdo claramente el día que encontramos el sitio Qualiteasy en el 2003, especialmente cuán ágil se dio el contacto y el lindo "feeling" que generamos con el equipo catalán desde el primer demo.

Luego de algunas jornadas de pruebas con el equipo de Qxxi, armamos una lista de "¿cómo registramos? ¿dónde archivamos? ¿cómo relacionamos?". Nos sorprendió muchísimo la apertura con que tomaron las inquietudes y no dudaron en incluir prestaciones que se nos fueron ocurriendo. No era un esquema, era una oportunidad de real aplicación. A partir de ahí, se generó un relacionamiento tan fluido como cálido y confiable. Estuvieron siempre Joan, Eli, Marta, Ana, Josep. A cualquier hora, en vacaciones o como fuera, dispuestos a evacuar una duda, explicarnos

cada nuevo módulo con la simpatía intocable y una paciencia infinita.

Como consultores identificamos la necesidad de contar con un software para involucrar al personal y contar con datos reales sin recargar el plantel administrativo de las empresas. Quienes llevan adelante un sistema de gestión captan de inmediato la utilidad de la herramienta informática, sin embargo fue difícil incorporar la informática en la cultura del papel. Los uruguayos somos difíciles de convencer, y en épocas de economía difícil, muy cuidadosos ante cada inversión.

Hoy podemos afirmar que no es necesario vender la aplicación, alcanza con mostrarla. Qualiteasy no ha parado de cambiar, nos viene dando todo lo que pedimos: hoy tenemos panel personalizado y colorido, agendas, gestión de indicadores, estadísticas, y lo mejor, ¡las no

conformidades se controlan casi solas! Aunque en realidad eso no es lo mejor de Qualiteasy, sino esas personas confiables, abiertas y siempre dispuestas que construyen la plataforma y respaldan para el mejor aprovechamiento.

Vayan las más sinceras felicitaciones en el 15 aniversario en nombre de todo el equipo de Qxxi Consultores y por supuesto que continuaremos estrechando lazos de equipo a equipo y construyendo propuestas, porque SIN RESULTADOS, NO HAY CALIDAD.

Y quiero agregar un dicho muy uruguayo...¡Qualiteasy VALE LA PENA!



**Q.F. Laura Viñales**  
Directora Ejecutiva  
Qxxi Consultores

► [www.qxxi.com.uy](http://www.qxxi.com.uy)

## LW Consulting: un gran trabajo con ayuda de Qualiteasy



Nuestra empresa consultora en Implementación de Sistema de Gestión LW Consulting lleva muchos años trabajando de la mano con Qualiteasy. Este trabajo conjunto nos ayuda a poder ofrecer a nuestros clientes una excelente opción para administrar sus sistemas

de manera simple, efectiva y enfocada a la mejora continua.

Así que nuestra alianza con Qualiteasy nos ha ayudado a estar muy satisfechos y orgullosos de todos los trabajos que realizamos. Esperamos seguir creciendo muchos años más en conjunto con Quali-

teasy, tanto en Chile como en Perú y otros países de Sudamérica.



**Gerardo Weinstein F.**  
Director Ejecutivo  
LW Consulting

► [www.lwconsulting.cl](http://www.lwconsulting.cl)

# ITWorldEdu y Edutech Cluster, el resultado de la convicción y la constancia

Es un gran placer para nosotros felicitar a toda la familia de Qualiteasy en su quince aniversario y una gran satisfacción poder hacerlo explicando la experiencia compartida durante los últimos 7 años en la creación e impulso del ITWorldEdu (ITWE) y del Cluster Edutech.

Todo empezó a principios del año 2007 cuando, después de unos encuentros entre emprendedores del sector TIC y representantes de las administraciones, los responsables de tres empresas tecnológicas de Barcelona (Qualiteasy, Polymita y eBD Soft) decidieron liderar el impulso de una iniciativa con el objetivo de convertir Barcelona en un referente internacional de nuevas tecnologías aplicadas al Sector Educativo, potenciar el desarrollo de empresas del Cluster TIC -Educación en Cataluña y fomentar la internacionalización de su actividad.

Ante este gran reto y gracias al empuje de las personas que estaban al frente, entre las que cabe destacar el rol decisivo del Josep A. Macia y Elisabet Marill de Qualiteasy, los representantes de la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y la Cámara de Barcelona decidieron apostar por el proyecto. Se creó un grupo de trabajo en el que tuvimos el placer de participar y al que posteriormente también se añadieron los responsables del CETEI (organizador del ITWE) y todos juntos durante largas e intensas reuniones y muchas horas de dedicación pudimos definir y poner en marcha lo que ahora se ha consolidado como el evento de referencia en Barcelona sobre tecnología educativa, el ITWorldEdu ([www.itworldedu.com](http://www.itworldedu.com)). Lo que comenzó como una idea, sólo se podía llevar a cabo con convicción y constancia, y eso es lo que desde el inicio aportaron Josep A. y Elisabet. Le dedicaban horas, sin saber demasiado qué resultado sacarían, pero intuyendo que había que estar



**Daniel Marco**, Director de **idigital** en la Generalitat de Catalunya (izquierda)  
**Jordi Roca**, Director del **Cibernàrium** en el Ayuntamiento de Barcelona (derecha)

ahí porque aquello podía ser beneficioso no sólo para Qualiteasy, sino para todo el sector empresarial TIC.

En octubre de 2008 poníamos en marcha pues, la primera edición del ITWE con el objetivo de acercar la demanda educativa y la oferta de soluciones TIC para compartir experiencias y establecer colaboraciones. Después de las cinco primeras ediciones, con la participación de casi 4.000 profesionales del sector TIC y del ámbito educativo, la presencia de expertos reconocidos a escala internacional y la exposición de más de 200 casos de éxito de buenas prácticas, podemos constatar la consolidación del evento y la obtención de resultados más que positivos por parte de los profesionales, empresas e instituciones participantes.

Pero por bueno que parezca el resultado no todo se quedó ahí. Uno de los objetivos principales planteados, desde el inicio, por Qualiteasy y el resto de empresas había sido promover la cohesión del sector TIC y Educación catalanes y establecer un espacio apropiado de coordinación, acción y pensamiento estratégico para hacer crecer el sector.

permitieron identificar este sector y potenciar las relaciones entre las empresas, iniciativas impulsadas posteriormente como Logosnet fueron un paso más allá en la reflexión estratégica para reforzar la competitividad del sector, y finalmente en octubre de 2012 se constituía el Clúster Edutech como resultado de la iniciativa de veinte empresas tecnológicas del ámbito educativo, y como no, con la participación muy activa de Qualiteasy.

Los retos de futuro para empresas como Qualiteasy son muchos, así como las oportunidades que se abren en todos los ámbitos de la tecnología educativa. Estamos seguros que estructuras como el ITWorldEdu y el Clúster Edutech les ayudarán en este camino, y no sólo a Qualiteasy sino también al conjunto de empresas del sector. Por todo ello, además de felicitaros por vuestro decimoquinto aniversario, queremos agradecer vuestra implicación durante estos años y especialmente todo lo que hemos podido aprender de vosotros.

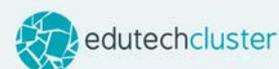
¡Gracias y felicidades!



Foto de la signatura de los socios

# Edutech Cluster,

## una realidad que se ha hecho esperar



**Elisabet Marill**

Vice-presidenta  
Edutech Clúster

El origen de Edutech Cluster se sitúa 7 años atrás cuando un grupo de empresas del sector TIC (Oasys Software, Polymita Technologies y Qualiteasy Internet Solutions), la Dirección General de Telecomunicaciones de la Generalitat de Catalunya y el Área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Barcelona, encargan al Centro de innovación Educativa CETEI que organice un evento, ITWorldEdu, para dar a conocer al mundo las soluciones TIC-Educación catalanas y para que las empresas TIC que las ofrecían se estructuraran para proyectarse al mundo de forma conjunta, siempre teniendo en cuenta las necesidades de las demandas educativas.

El grupo de las llamadas Empresas Impulsoras que lideraba Qualiteasy, tenía como objetivo fundamental promocionarse local e internacionalmente dando a conocer su know-how en productos y servicios, creando un formato en el que eran los propios usuarios de los mismos, es decir los

clientes quienes hablaran de las ventajas de aplicarlos. ITWorldEdu supuso durante 5 años ese escenario de ventana abierta a la demanda educativa en la que se presentaban buenas prácticas y soluciones de la mano de empresas catalanas.

Este objetivo de proyección conjunto de las empresas fue el embrión del actual Edutech Cluster. Hicieron falta 5 ediciones de ITWorldEdu, la creación de un Grupo Impulsor y un proyecto específico que tenía como objetivo la constitución de este Clúster, para que en noviembre de 2012 el proyecto fuera una realidad con 19 socios fundadores, de tipología, tamaño, facturación y trayectorias muy diferentes: Audiovisuales Data (AV&D), Aula Digital Text SL, Clickart, taller de comunicació SL, Cospa&Agilmic SLU, Editorial Cruilla, SA, Documenta SL, Ediciones Don Bosco – Edebé, Editorial Barcanova SA, e-Sonde Network Monitoring SL, Educamigos SL, Educamos, Educaonline SL, Everis Spain, SLU, Enciclopedia Catalana SAU (Text-LA Galera), Infoself Girona, SL, Listengap SL, Microsoft Iberica SRL, Qualiteasy Internet Solutions, SL, Tiching SL y UPCNet SLU. Actualmente se han sumado Casio, Emokio, Atta e Informática El Corte Inglés.

Lo que une a estas empresas es la focalización en el sector educativo, la certeza de estar en un punto de no retorno en la introducción de la cultura digital en los centros educativos y la necesidad de alianzas interempresariales para afrontar nuevos retos, son los puntos críticos de esta unión que tiene como objetivo la promoción económica de las empresas, la proyección internacional, la creación de productos y soluciones adaptadas a la demanda... y todo ello en un marco definido que son las etapas no universitarias.

Qualiteasy Internet Solutions ostenta en la figura de Elisabet Marill la vicepresidencia del Clúster, culminando así una etapa e iniciando otra mucho más madura desde el punto de vista del sector y quizá más dura desde el punto de vista de mercado.



**Baptista Borrell**

Presidente  
Edutech Clúster

Conocí Qualiteasy, en la comunidad de empresas TIC y educación en el entorno del ITworldEdu. En uno de los discursos de clausura, recuerdo una frase que dijo la Elisabet Marill "El ITworldEdu nos ha permitido unir todos los agentes del sector educativo, y también conocernos mucho entre todos nosotros, las empresas. Nos ha permitido también saber con quién te puedes aliar, pero también ser conscientes con quien no te aliarías nunca".

Esta frase me quedó, y os puedo decir, como presidente del Cluster Edutech, y como representante de una de las empresas impulsoras de este Cluster, que Qualiteasy es para mí, una de esas empresas con las que siempre tienes posibilidad de aliarte y de hacer cosas. Qualiteasy es una empresa fresca, ágil, transparente, que ha tenido un papel clave en la constitución del Cluster Edutech, y que ha estado siempre muy comprometida con las decisiones que hemos tenido que tomar y en el liderazgo de las actividades que le ha tocado llevar a cabo.

Las empresas al final son las personas que la componen, y Qualiteasy es para mí una empresa con un importante equipo humano que, más allá de la responsabilidad empresarial de hacer rentable la empresa, rezuma un deseo de impactar a la sociedad mejorando la educación de nuestros niños.

Para mí, como presidente del Cluster, Qualiteasy es un ejemplo a seguir. Continúa así y muchas Felicidades.





# QUALITEASY 7.21

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL

AL SERVICIO  
DE LA EXCELENCIA

### GESTIONA LA CALIDAD

y las políticas de excelencia desde  
una nueva dimensión

### AMPLÍA SU RADIO DE ACCIÓN

del entorno de la Excelencia y ayudará a potenciar  
y desarrollar la gestión del conocimiento de su organización

### VISIÓN COMPLEMENTARIA

a los métodos estadísticos y análisis clásicos

PROGRESS 7.21  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Qualiteasy®

PROGRESS 7.21

Qualiteasy®

#### QUALITEASY

Rosselló, 255 2º 2ª  
08008 Barcelona  
tel. 934 153 115  
fax 934 153 818  
www.qualiteasy.com  
qualiteasy@qualiteasy.com

# “INTELLIGENT SOLUTIONS FOR A BETTER WORLD”

QUALITEASY 7.21

[click **edu**®]



Faronics  
**DEEPFREEZE™**



Faronics  
**ANTI-VIRUS™**



Faronics  
**INSIGHT™**

Qualiteasy®