



BIO

Luis Alberto Beckmann inició su carrera profesional en el sector de la distribución de medios de comunicación. Se incorporó a Gredos San Diego en 1994, donde ha desempeñado distintas funciones como docencia, administración y organización. En el año 2004 fue nombrado Director de Calidad y Evaluación para liderar la implantación de un sistema de gestión de la calidad en la cooperativa y en los centros educativos de su titularidad. Con casi 1.000 cooperativistas y 13.500 alumnos, Gredos San Diego es hoy la primera cooperativa de la Comunidad de Madrid y la mayor cooperativa del sector de la educación en España.

Luis Alberto Beckmann

Director de Calidad y Evaluación
Gredos San Diego Cooperativa

“**Todos nuestros servicios están planificados, medidos, constantemente evaluados y mejorados**”

Cada vez más centros educativos, de cualquier nivel y tipo de enseñanza, recurren a la implantación de sistemas de gestión para mejorar su organización y, con ello, la educación que ofrecen. Según el Director de Calidad y Evaluación de la cooperativa Gredos San Diego, es fundamental que los alumnos conozcan, desde los primeros niveles educativos, el espíritu de los sistemas de gestión. De esta forma, cuando lleguen al mundo laboral, conocerán bien esta forma de trabajar.

Los colegios Gredos San Diego forman parte de una cooperativa con ocho centros educativos en la Comunidad de Madrid, ¿podría explicar brevemente en qué consiste su Modelo de Escuela Cooperativa?

Toda nuestra actividad la basamos en los principios cooperativos¹, que tenemos muy arraigados. De hecho, el concepto de cooperativa lo llevamos al máximo de su extensión y pretendemos que la mayor parte de los trabajadores sean socios. E incluimos aquí a todo tipo de personal: docente, administración, cocina, mantenimiento, etc.

Entre los principios cooperativos, por nuestra actividad, destaca el de “Educación, formación e información”, que tiene una orientación no sólo hacia la propia cooperativa, sino también hacia la sociedad. Es decir, intentamos trasladar hacia nuestros públicos de interés los principios cooperativos. Ellos son nuestros clientes,

las familias que nos escogen para la educación de sus hijos pequeños; los propios estudiantes; proveedores; asociaciones de barrio y de vecinos, AMPA, instituciones, etc.

Su actividad es crucial para el desarrollo intelectual y personal de las próximas generaciones, ¿cómo influye esta circunstancia a la hora de estructurar sus políticas de calidad?

El quinto principio cooperativo está recogido en nuestro programa pedagógico y se concreta en la implantación de una metodología de aprendizaje cooperativo. Pero es que todos los principios cooperativos están presentes en el tronco del sistema de calidad, que es nuestra misión, visión y valores. Y nuestra misión es la formación integral de las personas y su capacidad de ser cada día mejores, fomentando el espíritu emprendedor de las personas. Esto nos ayuda a ser innovadores

y a adaptarnos con rapidez y criterio a las situaciones cambiantes.

¿En qué forma influye el modelo cooperativo para implantar un sistema de gestión?

Al ser socios, la mayor parte de los trabajadores están muy comprometidos con la empresa y comparten los valores de ella. Los alumnos, por su parte, perciben que el conjunto de los trabajadores del centro -el personal que les asiste en las entradas, en las aulas, en el comedor, en las cafeterías, etc.- está involucrado en su educación.

Comenzaron a implantar el sistema de gestión de la calidad en 2004. ¿Cómo fue el proceso?

Empezamos, en 2004, implantando y certificando el sistema de gestión de la calidad en los tres centros que tenemos en Vallecas, Moratalaz y El Escorial, éste de nueva construcción ►►

NOTAS

⁽¹⁾ Los siete principios cooperativos son: adhesión voluntaria y abierta; gestión democrática por parte de los asociados; participación económica de los asociados; autonomía e independencia; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas; interés por la comunidad.

ENTREVISTA

Luis Alberto Beckmann



“Al ser socios, la mayor parte de los trabajadores están muy comprometidos con la empresa y sus valores; los alumnos perciben que el conjunto de los trabajadores del centro está involucrado en su educación”

“Estamos muy esperanzados en el proyecto que ha iniciado ISO para desarrollar una norma de sistemas de gestión para centros educativos y queremos participar activamente en él”



► entonces. Aunque los centros se certificaron de forma individual, el sistema ya se creó de forma conjunta y participativa. Así, nos reuníamos con los equipos directivos de cada centro para definir conjuntamente procesos, procedimientos y establecer herramientas. Queríamos crear una institución educativa con los mismos fines y proyectos en cualquiera de nuestros emplazamientos de la Comunidad de Madrid, para que los alumnos de la zona norte y sur tuvieran exactamente las mismas opciones y oportunidades.

Una vez que construimos el sistema de gestión y que los centros se certificaron, tuvimos un momento de crecimiento muy importante. Durante los siguientes cuatro años se abrieron cuatro nuevos colegios, que en su segundo año de actividad ya se incorporaron a la certificación, porque el modelo estaba muy consolidado.

Ahora estamos en una etapa de más estabilidad, en cuanto al crecimiento de centros, y hemos centrado el foco en los servicios generales de la empresa. Porque al ser ya un número alto de centros, que queremos tengan un mismo modelo de gestión, precisamos órganos competentes. Por ello, hemos construido una dirección general, que es la que aglutina los servicios generales de nuestra empresa y hemos pasado a un sistema de certificación global,

manteniendo el alcance, educación reglada y servicios de comedor.

¿La función de calidad, entonces, está centralizada en esos nuevos servicios centrales de gestión?

Efectivamente, tenemos la Dirección de Calidad y Evaluación que depende directamente del Director General de la cooperativa. Además, en cada centro hay un responsable de calidad que trabaja junto con el equipo directivo del centro. Realizamos auditorías internas tres veces al año, además de la auditoría externa anual.

¿Cómo perciben los alumnos y los padres de éstos la implantación de los sistemas de gestión?, ¿y el resto de agentes de la comunidad educativa?, ¿qué papel tiene cada uno de ellos en el sistema de gestión?

Puesto que el alcance de la certificación es la educación reglada y el servicio de comedor, el impacto es muy directo en prácticamente todos los servicios que ofrecemos a alumnos y familias. Todos ellos están planificados, medidos, constantemente evaluados y mejorados. Esto hace que nos podamos adaptar fácilmente a sus necesidades.

Gredos San Diego va más allá y establece los mismos requisitos de calidad para toda su actividad, como otros centros que

tenemos de educación ambiental en Ávila y Segovia. Entendemos la educación con una visión amplia, por lo que todos los trabajadores se involucran en la misma.

Cuentan también con un certificado de sistemas de gestión ambiental ISO 14001. ¿Cómo es la implantación de esta norma en un centro educativo? ¿Cómo convive la ISO 14001 con el proyecto Ecoescuelas?

El proyecto Ecoescuelas se implantó para afianzar la educación ambiental en nuestro proyecto educativo. La educación ambiental para nosotros es fundamental porque queremos preparar personas responsables para que actúen en nuestra sociedad de forma activa. Este modelo contempla también una actitud responsable por parte del centro y por ello decidimos ir más allá e implantar la ISO 14001 en los centros educativos. Es importante el alcance elegido para las áreas de gestión, el diseño y desarrollo de proyectos de asesoramiento, formación y sensibilización medioambiental.

A su juicio, ¿cuáles cree que son los factores clave para la implantación con éxito de un sistema de gestión?

El liderazgo de la alta dirección es fundamental. Tiene que ser evidente, y muy clara, su decisión para así poder motivar e implicar a todas las personas. Por otra parte, y según

“La educación ambiental para nosotros es fundamental porque queremos preparar personas responsables para que actúen en nuestra sociedad de forma activa”

“Un centro educativo de calidad debe ser capaz de crear personas emprendedoras, capaces de promover el desarrollo de la sociedad”



nuestra experiencia, cuando se implica a toda la empresa, al conjunto de su actividad y de las personas que trabajan en ella, aumenta más la implicación y la satisfacción por el éxito que si se implica sólo a una parte de la organización.

La ISO 9001 e ISO 14001 están actualmente en proceso de revisión. ¿Qué esperan de las futuras versiones?

Aunque ambas normas incluyen mejoras para el sector servicios, que es en el que operamos nosotros, creemos que todavía no atiende de forma completa la gran diversificación que hay en este sector.

Quizás esa laguna se subsane con los trabajos que ha iniciado ISO para desarrollar un sistema de gestión específico para el sector educativo. ¿Van a participar en esos trabajos?

Sí, hace unas semanas acudimos a una jornada informativa en la que AENOR nos informó sobre los trabajos que recientemente se han iniciado en ISO. Estamos muy esperanzados por las mejoras que pueda suponer y por ello estamos muy interesados en poder participar en la iniciativa. De hecho, animamos a todas las organizaciones educativas que tienen implantados sistemas de gestión, o quieren implantarlos, a que participen y colaboren en el proyecto.

¿Qué esperan de una entidad de certificación?

Que sea próxima a la realidad y que nos ayude a mejorar. Que sea facilitadora de la promoción de grupos de trabajo que actúen activamente para el desarrollo de herramientas que ayuden al mantenimiento de los sistemas de gestión y que éstas, a su vez, sirvan de faro para clarificar actuaciones. Agradecemos a AENOR su orientación en este sentido y nos ofrecemos a cualquier colaboración en este sentido.

Creemos que es muy positivo trasladar el espíritu de los sistemas de gestión al alumnado, para que cuando inicien su carrera profesional y lleguen a las empresas ya conozcan esta forma de trabajar. Por eso sería bueno conseguir que los sistemas de gestión se aprendan dentro del sistema educativo.

Desde su punto de vista, ¿qué es lo que define a un centro educativo como de calidad?

Debe ser capaz de crear personas emprendedoras, que estén preparadas para continuar con su propio desarrollo y el de la sociedad, en un mundo cada vez más globalizado. Un centro educativo de calidad debe ser capaz de atender y adelantarse a las expectativas y necesidades de los alumnos y sus familias, así como conseguir un nivel elevado de satisfacción de las personas que en él trabajan. Es tan

sencillo como complicado, pero lo importante es que el centro esté orientado a esta labor y que avance, en la medida de sus posibilidades, sin detenerse nunca.

¿Cómo evalúa la implantación de sistemas de gestión en el sistema educativo español?, ¿qué pasos podrían darse para avanzar en su difusión y que el profesorado los valore como un apoyo a su indispensable labor?

Si tomamos como referencia el número de centros con sistemas implantados, éste todavía es escaso. Si atendemos a la implantación según el modelo de centro, observamos que el nivel de implantación es bastante mayor en la enseñanza privada y concertada que en la pública. Para que la situación siga mejorando, consideramos necesario que en la formación de los educadores se incluya como materia indispensable el conocimiento de los sistemas de gestión aplicados a la educación. También es importante formar adecuadamente a los profesionales en actividad y con posibilidad de acceder a los equipos directivos.

La experiencia en nuestros centros ha resultado muy positiva, en todos los aspectos, por lo que nosotros recomendamos claramente la implantación de sistemas de gestión con enfoque a la calidad y a la excelencia. ▀