

| ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	11
II. EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA	15
III. LIDERAZGO	17
IV. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	27
V. PERSONAS	33
VI. ALIANZAS Y RECURSOS	39
VII. PROCESOS	45
VIII. RESULTADOS EN LOS USUARIOS Y CLIENTES	53
IX. RESULTADOS EN EL PERSONAL	57
X. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	61
XI. CONCLUSIÓN	63
ANEXO 1. PLAN ESTRATÉGICO	65
ANEXO 2. ACTUACIONES SOBRE LA DEMANDA EDUCATIVA	71