

Documento Nro.7

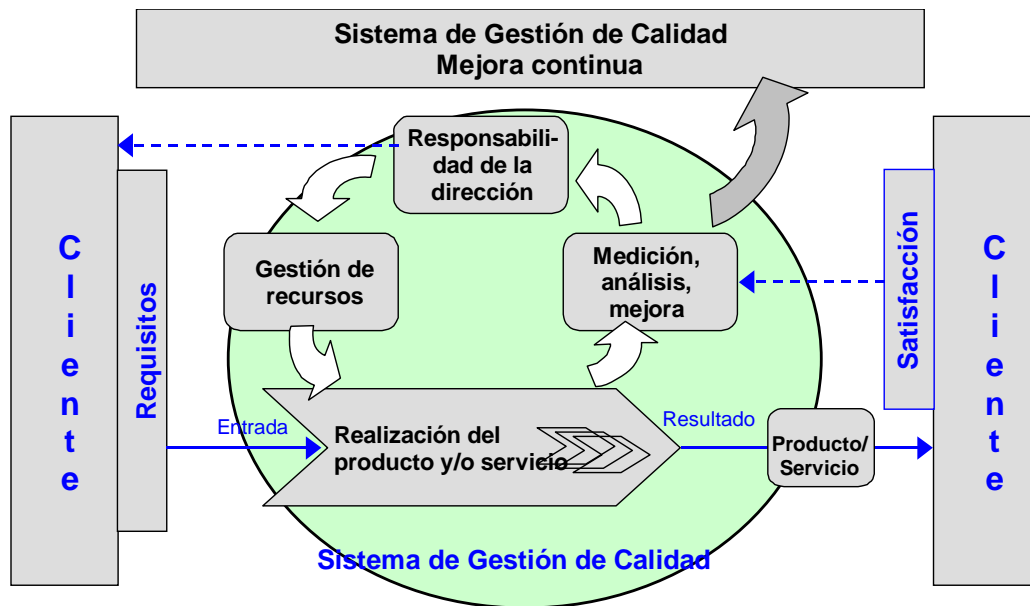
**SEMINARIO SOBRE ESTÁNDARES DE CALIDAD
PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Normas de la serie ISO 9000:2000

El sistema de gestión de calidad propuesto por la norma ISO 9000:2000 se basa en 8 principios:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La figura ilustra el sistema de gestión de calidad basado en procesos descrito en la familia de normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativa para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiera la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta que punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.



→ Actividades que aportan - - - - - → Flujo de información

Se distinguen cuatro grupo de procesos.

- 1) **Responsabilidad de la dirección**
 - a) Compromiso de la dirección
 - b) Enfoque al cliente
 - c) Política de calidad
 - d) Planificación
 - e) Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - f) Revisión de la dirección

- 2) **Gestión de los recursos**
 - a) Recursos humanos
 - b) Infraestructura
 - c) Ambiente de trabajo

- 3) **Realización del producto**
 - a) Planificación de la realización del producto .
 - b) Procesos relacionados con el cliente.
 - c) Diseño y desarrollo.
 - d) Compras.
 - e) Producción y prestación del servicio.
 - f) Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

- 4) **Medición, análisis y mejora**
 - a) Seguimiento y medición
 - b) Control del producto no conforme
 - c) Análisis de datos
 - d) Mejora

Estructura de ISO 9000:2000

La serie ISO 9000:2000 está compuesta por tres normas:

ISO 9000:2000- Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario

ISO 9001:2000- Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos

ISO 9004:2000- Sistemas de gestión de la calidad: Directrices para la mejora del desempeño.

La Norma ISO 9000:2000 constituye una norma explicativa del enfoque de procesos y de los principales elementos de un sistema de calidad. Contiene también una relación completa del vocabulario utilizado en Gestión de Calidad.

Las Normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 constituyen un par consistente. Esto es, tiene la misma estructura organizativa.

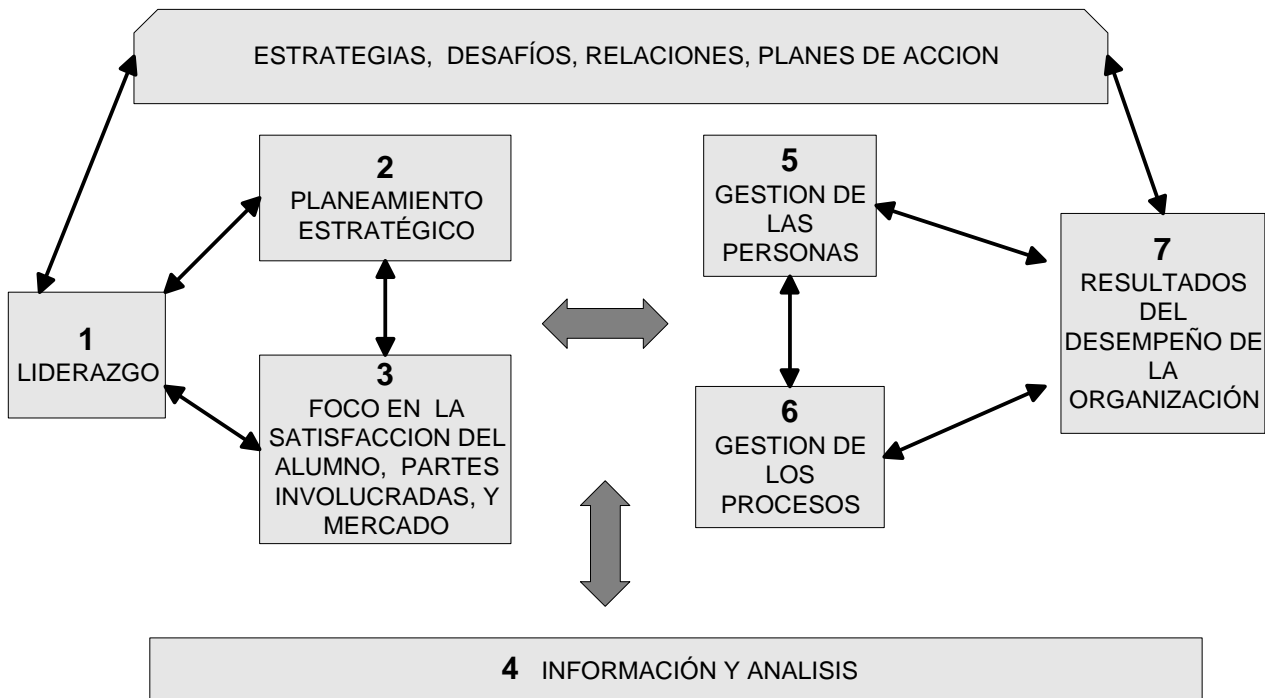
La ISO 9001:2000 indica los requisitos que una organización debe cumplir, con relación a su Sistema de Gestión de la Calidad, cuando este sistema es evaluado por una organización independiente, con relación a su proceso de certificación.

La ISO 9004:2000, con la misma estructura de la 9001, constituye una guía para la mejora del desempeño de las organizaciones. O sea, ISO 9001 e ISO 9004 han sido diseñadas para complementarse entre sí.

ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que ISO 9001, especialmente para la mejora continua y la eficiencia global de la organización, así como su eficacia. Sin embargo la Norma ISO 9004:2000 no está elaborada con propósitos de certificación.

Modelos de Excelencia

CRITERIOS PARA LA EXCELENCIA ACADÉMICA - MALCOLM BALDRIGE



1.- Liderazgo:

Liderazgo organizacional.
Responsabilidad Pública y Ciudadana.

2.- Planeamiento estratégico:

Proceso de planeamiento estratégico.
Planeamiento operativo.

3.- Enfoque en el alumno y en las otras partes involucradas:

Conocimiento de las necesidades y expectativas del alumno (actual y potencial).
Gestión de la relación y satisfacción del alumno y otras partes involucradas

4.- Información y Análisis:

Medición del desempeño de la organización.
Análisis del desempeño de la organización

5.- Desarrollo del cuerpo docente, de gestión y apoyo:

Sistema de trabajo.
Educación, entrenamiento y desarrollo del personal académico y de apoyo.
Bienestar y satisfacción del cuerpo docente y personal de apoyo.

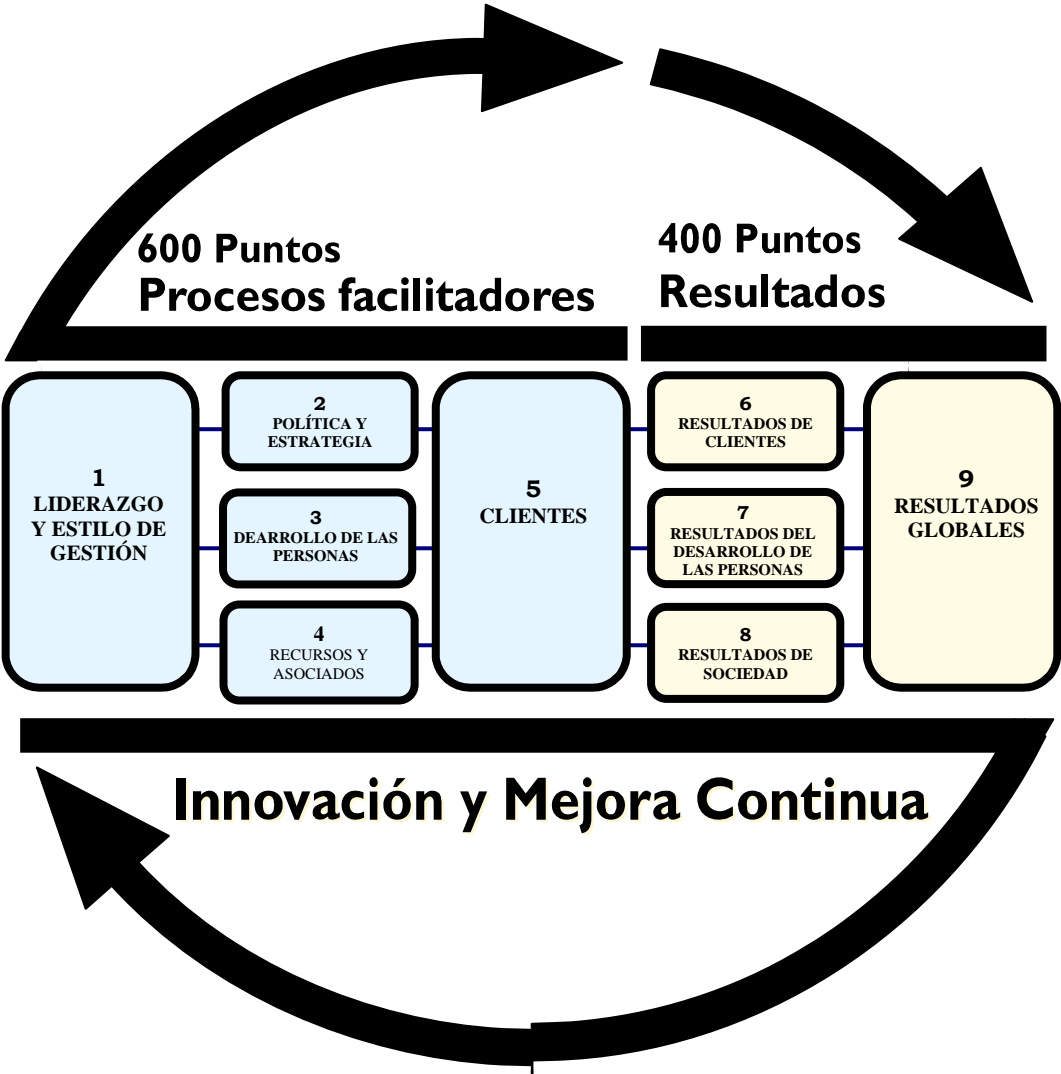
6.- Gestión de los procesos educativos y de apoyo:

Diseño y gestión del proyecto pedagógico-educativo.
Gestión de procesos de apoyo.
Gestión de las relaciones con etapas anteriores y posteriores

7.- Resultados de desempeño de la organización:

Resultados del desempeño de los alumnos.
Resultados de la satisfacción de los alumnos y otras partes involucradas..
Resultados de los docentes y personal de apoyo.
Resultados financieros y presupuestales.
Resultados del desempeño y efectividad general de la organización.

**MODELO IBEROAMERICANO
DE EXCELENCIA EN LA GESTION**
Interpretación Sector Educación



PROCESOS FACILITADORES

1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION

- 1 a. Los líderes del centro docente demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de Excelencia en la gestión.
- 1 b. Los líderes trabajan activamente con personas del centro docente o de fuera del mismo, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas legítimas de los colectivos involucrados en la organización.
- 1 c. Los líderes garantizan que la estructura del centro docente está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la política y la estrategia, en armonía con los valores y la cultura del mismo.
- 1 d. Los líderes garantizan que los procesos del centro docente se gestionan y se mejoran sistemáticamente.

2.- POLITICA Y ESTRATEGIA

- 2 a. La Política y Estrategia del centro docente está basada en las necesidades presentes y futuras y en las expectativas de los colectivos y personas involucrados, orientándose hacia sus clientes.
- 2 b. La Política y Estrategia del centro docente está basada en información obtenida por evaluación del rendimiento y a través de las actividades relacionadas con la investigación y la creatividad.
- 2 c. La Política y Estrategia del centro docente se desarrolla, evalúa, revisa y mejora
- 2 d. Cómo se comunica la Política y la Estrategia del centro docente.

3.- DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- 3 a. Las personas del centro docente: planificación y mejora del personal.
- 3 b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal del centro docente.
- 3 c. Delegación de funciones a las personas y comunicación.
- 3 d. Atención y reconocimiento a las personas.

4.- RECURSOS Y ASOCIADOS

- 4 a. Gestión de los recursos financieros del centro educativo.
- 4 b. Gestión de los recursos de Información y Conocimientos.
- 4 c. Gestión de los inmuebles, equipos, tecnología y materiales del centro docente.
- 4 d. Gestión de los recursos externos, incluidos asociados.

5.- CLIENTES

- 5 a. Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto al proceso educativo y al resto de los servicios que prestan el Centro.
- 5 b. Los servicios que presta el Centro: cómo se diseñan y desarrollan.
- 5 c. Se evalúan y mejoran los servicios que ofrece el centro docente.
- 5 d. Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes del centro docente.

CRITERIOS DE RESULTADOS

6.- RESULTADOS DE CLIENTES

Lo que está consiguiendo el centro docente en relación con sus clientes externos.

- 6 a. Medidas de la Percepción.
- 6 b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

7.- RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Lo que está consiguiendo el centro docente en relación con el desarrollo de las personas.

- 7 a. Medidas de la Percepción.
- 7 b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD

Lo que el centro docente está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, nacional e internacional (según proceda).

- 8 a. Medidas de la Percepción.
- 8 b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

9.- RESULTADOS GLOBALES

Lo que está consiguiendo el centro docente en relación con su proyectado desempeño y rendimiento, y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de cuantos tienen algún interés en él.

- 9 a. Medidas de la Percepción.
- 9 b. Medidas del Desempeño.
 - Desempeño operativo.
 - Medidas de los resultados económicos y del rendimiento financiero.

Las dimensiones de evaluación que normalmente se utilizan, en los modelos de excelencia, son tres:

- **Enfoque:** se refiere a la filosofía de diseño de los sistemas, los métodos, principios y conceptos que son empleados para alcanzar el propósito de calidad en cada uno de los temas de evaluación. Al analizar este aspecto, la evaluación se hará tomando en cuenta:
 - El grado en que se esté orientado hacia la prevención más que la corrección
 - El grado en que se tiende hacia la mejora de los procesos, más que a la corrección de los productos.
 - El grado en que se fomenta la toma de decisiones basadas en información y datos, más que en opiniones.
 - El grado en que se busca estimular la autoevaluación por parte del personal, más que la inspección o supervisión.
 - El grado en que los procesos se orientan primordialmente a lograr la satisfacción del cliente (procesos eficaces).
 - El grado en que se trabaja en la mejora de la eficiencia de los procesos.
 - El grado en que se tiende hacia contar con procesos sistemáticos e integrales, buscando propiciar la mejora continua.
- **Implantación:** se refiere al nivel de aplicación del enfoque e incluye:
 - El alcance con que se han introducido apropiada y efectivamente los principios de calidad en todas las áreas, funciones y actividades de la organización.
 - La práctica sistemática y rutinaria de los principios de calidad, en todas las actividades e interacciones “clientes – proveedor”, tanto al interior como al entorno de la organización (clientes, proveedores y la sociedad en general)
- **Resultados:** son los logros derivados de la Implantación y el Enfoque de los sistemas en la organización. Incluyen información cuantitativa, cualitativa, comparación de parámetros e impactos de los logros. Se toma en cuenta la calidad de los resultados, o sea los niveles alcanzados, como también la duración de los resultados, o sea la tendencia. Se consideran los siguientes aspectos:
 - Nivel de calidad alcanzados, comparándolos con los competidores líderes, tanto nacionales como mundiales.
 - Tendencias de mejora continua y rapidez de dichas mejoras
 - Impacto que dichos logros han tenido en la posición competitiva, participación en los mercados, retención de los clientes y rentabilidad de la organización.
 - Mejora de calidad de la vida de sus empleados y trabajadores.
 - Mejora y desarrollo de sus proveedores
 - Mejora del bienestar de los consumidores.
 - Mejora en el entorno social y en el medio ambiente.