



ICA
CONSULTORES
AMERICA

Present
a:

El Potencial de la norma ISO-9001 para mejorar una institución educativa



Objetivo:

- *Compartir con los participantes del congreso **el potencial de ISO 9001 para lograr mejoras en las organizaciones educativas.***
- *Y comentar algunas de las **barreras mas comunes** que pueden impedir que el sistema de calidad desarrolle su **potencial.***



- *Objetivo de la norma ISO-9001.*
- Los *requerimientos* del ISO 9001 y el *potencial para mejorar* una institución educativa.
- *¿Por que las organizaciones que tienen ISO 9001 no sacan todo su potencial?*
 - *Causa uno.- No están Implementando su plan de calidad y controlando todos sus productos no conformes*
 - *Causa dos.- No se esta llevando el sistema de calidad a las aulas, “Capacidad de Proceso y SPC en el aula”.*
 - *Causa tres.- Falta de competencia de los auditores internos y externos*
 - *Causa cuatro.- El personal no cuenta con un pensamiento estadístico*
 - *Causa cinco.- No se cuenta con un compromiso de la dirección, una estructura de apoyo y un presupuesto propio.*
- *Cierre y conclusiones*



1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Especifica los requisitos para un SGC, cuando una organización:

- a. Necesita *demostrar su capacidad* para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y
- b. Aspira a aumentar la *satisfacción del cliente* a través de la aplicación eficaz del sistema , incluidos los procesos para la *mejora continua* del sistema y *el aseguramiento de la conformidad* con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



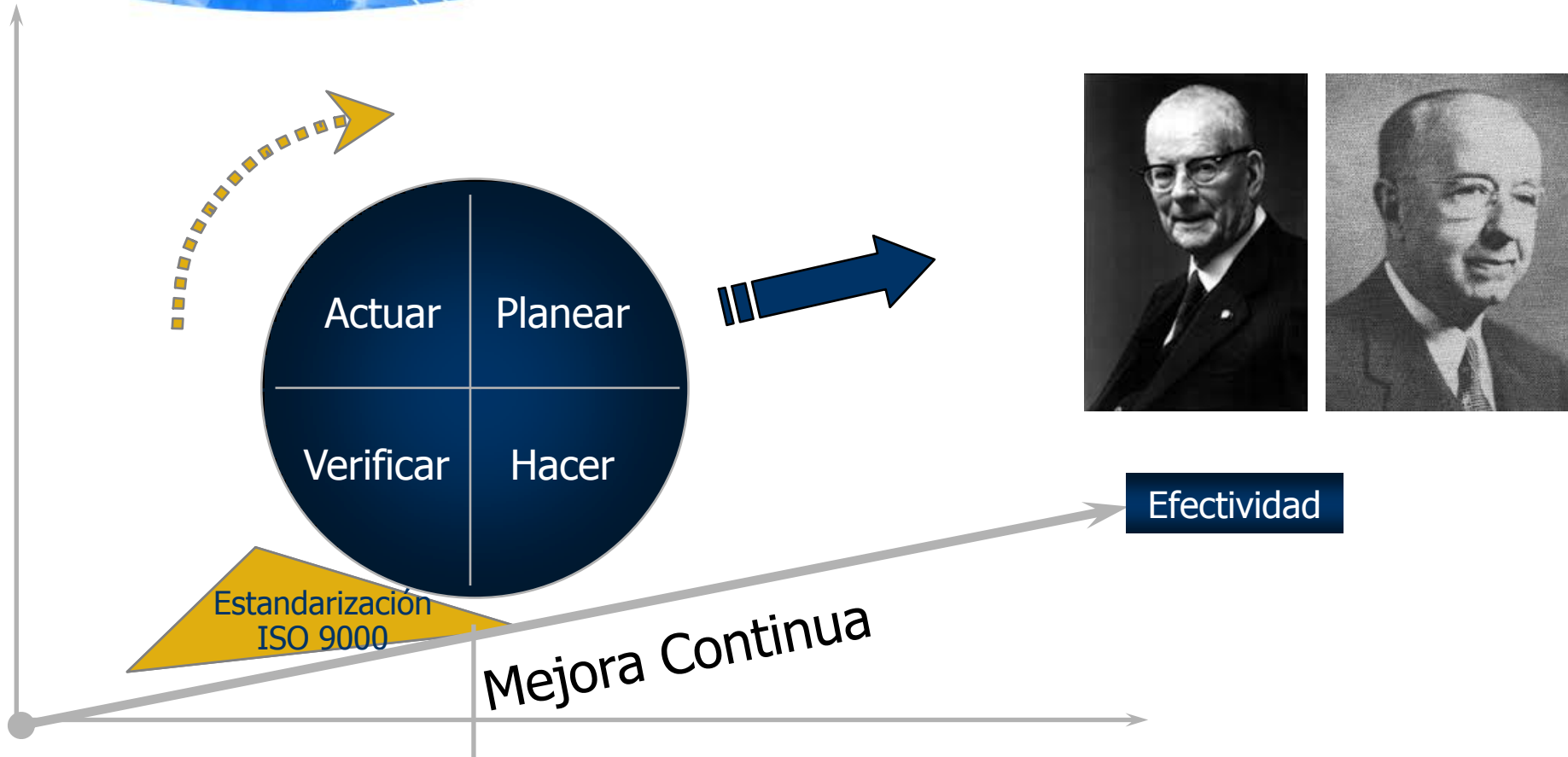
ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Los requerimientos de
ISO 9001 y su
potencial para
mejorar una
institución educativa.***



ICA
CONSULTORES
AMERICA

¿En qué se apoya el Sistema de Calidad para mejorar?





➤ ¿Quién es el cliente en una institución educativa?



Es el alumno y Uno de los principios de la norma ISO-9001 es el enfoque al cliente.

➤ ¿Y qué producto le ofrecemos a nuestros clientes?

El servicio educativo: o los diferentes programas educativos que se ofrecen en nuestra institución.



➤ ¿Y cómo tomamos en cuenta las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas?



*El requisito 7.3 nos ayuda a que **diseñemos los programas de estudio** de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes y a cumplir con las normativas aplicables*



- Ya que contamos con nuestra oferta educativa, ahora hay que proveer los recursos necesarios.



*El requisito 6.3 nos regula el que se **determine, se proporcione y se mantenga** la infraestructura necesaria para llevar a acabo nuestra oferta educativa.*



- Como parte de la provisión de los recursos hay que asegurarnos de que el personal tenga la competencia necesaria y que además se sientan satisfechos haciendo su trabajo.



*El requisito 6.2 nos regula el que se determine la **competencia**, se **proporcione** la formación y se **evalúe** la eficacia de la misma*

*El requisito 6.4 nos obliga a que mejoremos el **ambiente de trabajo***



- La planeación del servicio educativo es crucial para cumplir con la promesa que se le hace al cliente.



Sept. 2011	Octubre 2011	Noviembre 2011	Diciembre 2011	Enero 2012	Febrero 2012
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31					
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31					

*El requisito 7.1 nos regula el proceso de **planeación de la prestación del servicio educativo.***

*Un documento muy importante para la planeación del servicio educativo es el **plan de calidad.***



- Para que el servicio educativo se ofrezca con la calidad ofrecida, es importante que se cuente con los insumos requeridos.



*El requisito 7.4 nos regula el **proceso de compras** de productos y servicios.*

*La norma nos obliga a que **seleccionemos** a nuestros proveedores y los **evaluemos**, además de que **especifiquemos** detalladamente lo que vamos a comprar y a que **verifiquemos** los productos y servicios comprados*



Proceso de promoción de la oferta educativa y de Inscripción.

- La organización debe dejar muy claro cual es la promesa que le hace al cliente y a que se debe comprometer el cliente para poder recibir el servicio educativo.



*El requisito 7.2 nos regula los **procesos relacionados con el cliente***



*La norma nos obliga a que tengamos bien **definidos los requisitos del producto** a que los **revisemos** con nuestros clientes y a que tengamos **canales de comunicación efectivos***



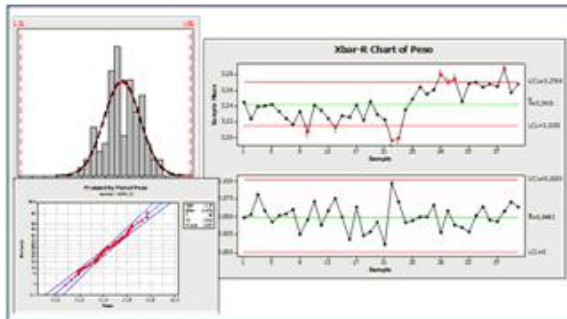
Controlando el proceso educativo.

- Una vez que se planeo el proceso, ahora *debemos controlarlo* para que todo salga de acuerdo a lo planeado.



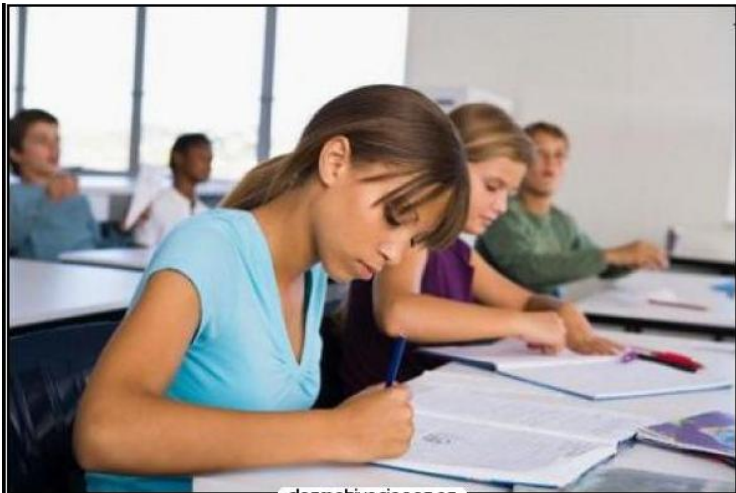
*El requisito 7.5.1 nos obliga a que **controlemos el proceso.***

*Se deben identificar las **variables criticas** del proceso y **controlarlas.***





- Debemos asegurarnos que los alumnos estén aprendiendo las habilidades, actitudes y conocimientos que prometimos en los planes de estudio.



*El requisito 8.2.4 nos obliga a que **midamos el cumplimiento de nuestra promesa.***

*Debemos asegurarnos **desde el inicio** que los alumnos tienen los conocimientos, aptitudes y habilidades requeridas por el programa de estudio y así **durante todo el proceso educativo hasta la titulación.***



Control de los instrumentos de seguimiento y de medición.

- Debemos asegurarnos que los instrumentos que usamos para medir el cumplimiento de nuestra promesa tengan la precisión y exactitud requerida.



*El requisito 7.6 nos obliga a que los **instrumentos** con los que midamos el aprendizaje de los alumnos **estén calibrados**.*

*Un método muy utilizado es la validación y autorización de los instrumentos de medición por parte de **las academias**.*



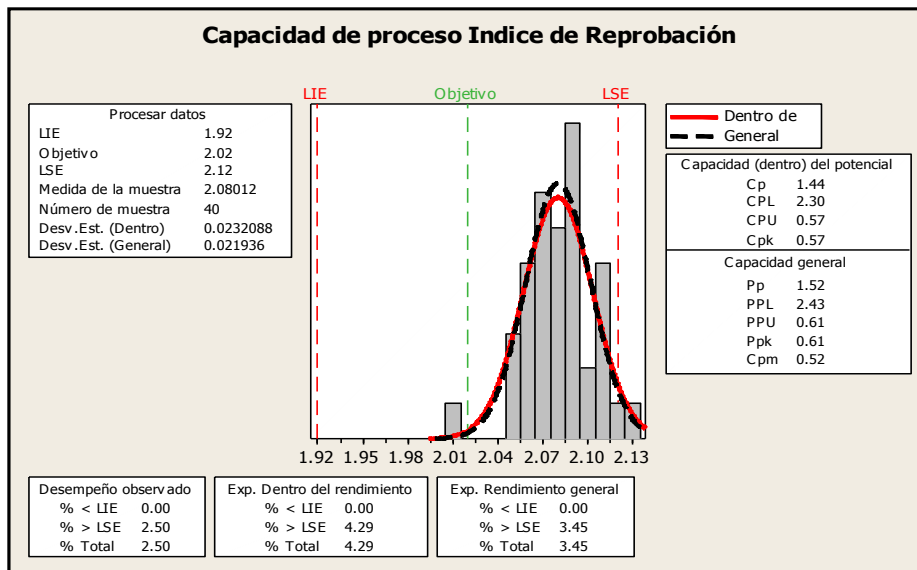
- Para mejorar necesitamos medir y la norma nos propone en el 8.2 y 8.3 que lo hagamos.



Debemos medir la *percepción del cliente*, llevar a cabo *auditorias internas*, medir nuestros *procesos*, *productos* y controlar nuestro *producto no conforme*.



➤ Ya que tenemos la información, ahora es importante analizarla.



El requisito 8.4 nos obliga a *determinar, recopilar y analizar los datos apropiados* para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la *mejora continua* de la eficacia del sistema de gestión de la calidad



- Ya que analizamos los datos debemos de tomar las acciones para mejorar el servicio educativo y el sistema de calidad.



La organización *debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad* mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, *las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.*



- Para cerrar el ciclo de mejora la alta dirección debe revisar el sistema de calidad a intervalos planificados y proporcionar los recursos y tomar las decisiones para la mejora del servicio educativo y del sistema de calidad.



La norma nos obliga a que la alta dirección proporcione evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia



ICA
CONSULTORES
AMERICA

*¿Por que las organizaciones
que tienen ISO 9001 no
desarrollan todo su
potencial para mejorar?*



ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Problema uno.- No están
Implementando su plan de
calidad y controlando todos
sus productos no conformes***



MACRO PROCESO	PUNTO DE CONTROL	ESPECIFICACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO DE CALIDAD
ENTRADA	Programación de los cursos	Programación del 100% de los cursos ofrecidos en el periodo escolar de acuerdo a la población de alumnos	Revisión documental	Programa de los cursos
	Asignación de horarios, aulas y maestros	100% de la asignación de las aulas, horarios, materiales y maestros de acuerdo con la programación de los cursos y la población de alumnos	Revisión documental (registro de inscripciones)	Programa de asignación de horarios, aulas y maestros por curso
	Requisitos de inscripción	Aprobación del examen de admisión	Revisión documental	Lista de aspirantes aceptados
	Requisitos de inscripción	Certificados de Secundaria y Bachillerato, Acta de Nacimiento, fotografías, Certificado médico y Pago de inscripción	Revisión documental	Documentación entregada por el alumno
	Requisitos de reinscripción	Aprobación de los cursos tomados en el nivel inmediato anterior	Revisión documental	Kárdex del alumno, Actas de calificaciones de los cursos anteriores, Contrato del inscripción del alumno



MACRO PROCESO	PUNTO DE CONTROL	ESPECIFICACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO DE CALIDAD
PROCESO	Planificación y la gestión del curso	Planeación adecuada para dar cumplimiento al 100% de los contenidos de las unidades del programa de estudios	VoBo de la Planeación del curso	Plan del curso y avance programático
	Seguimiento de la gestión del curso	Cumplir el 100% de los contenidos de las unidades del programa de estudios	Revisiones del avance de los programas de estudio	Constancia de liberación de actividades docentes
	Evaluación durante el proceso	Índice de reprobación por asignatura menor al 50%	Verificación del Índice de reprobación	Calificaciones parciales, reporte parcial y final del semestre
	Calificación final	Calificación mínima 70% del alumno en cada asignatura	Revisión documental	Actas de calificaciones
	Visitas a empresas	Cumplimiento de los objetivos de la visita y cero incidencias	Revisión documental	Programa de visitas aceptadas a empresas Reporte de resultados e incidentes en la visita
	Servicio Social	Acreditación del Servicio Social con 480 horas en un lapso no mayor a dos años	Revisión documental	Reporte bimestral de Servicio Social Constancia de terminación de Servicio Social
	Residencias profesionales	Calificación mínima de 70	Revisión documental	Seguimiento del proyecto de Residencias profesionales Acta de calificaciones
	Terminación de estudios	Aprobación del total de créditos del plan de estudios seleccionado por el alumno	Revisión documental	Certificado de terminación de estudios
SALIDA	Titulación	Reglamento de Titulación o normatividad vigente para la obtención de título profesional	Opciones de Titulación señaladas en el reglamento	Acta de examen Profesional



- El plan de Calidad es una herramienta que debe de incluir los puntos de control que nos ayuden a asegurarnos de que estamos cumpliendo con la promesa que le hicimos a nuestros clientes.



*En las algunas organizaciones educativas el plan de calidad no **se entiende su uso** y por lo tanto no se le saca el potencial que tiene para mejorar.*



El producto no conforme.

- El un plan de Calidad típico se tienen cerca de 10 puntos de control desde la inscripción hasta la titulación y puede generar un gran numero de productos no conformes.



*Una institución típica **no identifica** todos sus productos no conformes de acuerdo al plan de calidad.*

*Y por lo tanto se tienen muy pocas acciones correctivas relacionadas a sus productos no conformes, **perdiendo con esto una oportunidad extraordinaria para mejorar.***

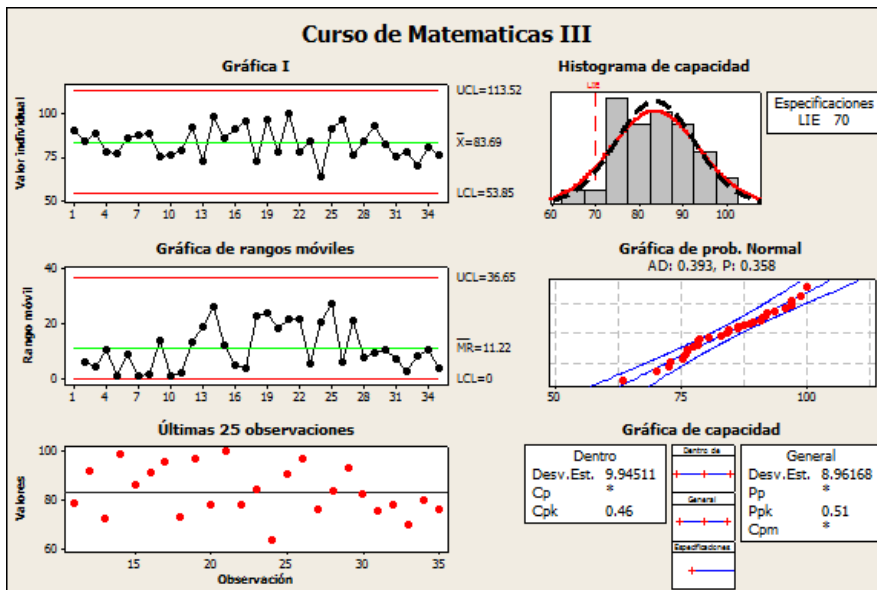


ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Problema dos.- El sistema de
calidad no se vive en el aula
Capacidad de Proceso y SPC
en el aula.***



- Son muy raras las organizaciones educativas que han hecho llegar su sistema de calidad hasta el aula, en el mejor de los casos se lleva la instrumentación didáctica y la gestión del curso.



*Por lo general no se conocen las **capacidades de los procesos** de cada asignatura en el programa de estudios y no se implementa un **control estadístico del proceso**.*

*El potencial de mejora en el aula es grande, una vez que logremos identificar y separar las **causas especiales de las comunes** y tomemos las estrategias adecuadas*



ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Problema tres.-
Falta de competencia de
los auditores internos y
externos***



Falta de competencia de los Auditores internos y externos

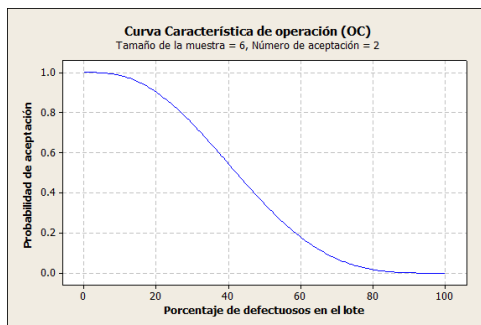
- Es de suma importancia que las auditorias reflejen el verdadero estado del sistema de calidad (los auditores utilizan muestras y están expuestos a errores en sus conclusiones).

Planes generados

Tamaño de la muestra 7
Número de aceptación 2

Aceptar el lote si los elementos defectuosos en una muestra de 7 \leq 2; De lo contrario, rechazarlo.

Porcentaje de elementos defectuosos	Probabilidad de aceptación	Probabilidad de rechazo
10	0.974	0.026
70	0.029	0.971



No se utilizan *técnicas de muestreo estadístico* para reducir los posibles errores en las conclusiones de la auditoria.

Por lo general se hacen *dos auditorias en el año* a todos los procesos y no se toma en cuenta la *importancia y los resultados de auditorias previas* al elaborar los programas de auditorias.

Falta de competencia de los Auditores internos y externos

- La redacción de los hallazgos debe de contener evidencia verificable objetiva y un criterio, esto para que puedan ayudar al auditado a mejorar.

La redacción de los hallazgos es muy confusa y mas que ayudar a tener un mejor sistema de calidad lo vuelve mas burocrático y complejo.

Arriba del 50% de las no conformidades que se marcan por auditores internos y externos no son no conformidades y las no conformidades críticas en el sistema de calidad rara vez son encontradas.

- | |
|--|
| - Clarificar los criterios para la re-evaluación de los proveedores (7.4.1) |
| - Complementar la evaluación de proveedores. Por ejemplo: servicio al equipo vehicular, mantenimiento al equipo de refrigeración, Micro House, S.A. de C.V., entre otros (7.4.1) |
| - Clarificar la selección de instructores internos y externos (7.4.1) |
| - Precisar la referencia a la norma ISO-9001:2000 en los procedimientos de servicio social y residencias (7.4.1) |
| - Clarificar la selección de auditores (8.2.2) |
| - Precisar la diferencia entre un producto no conforme y una no-conformidad y que acciones se deben tomar (8.3, 8.5.2, 8.5.3) |
| - Reforzar el análisis de la causa raíz de una no conformidad real o potencial (8.5.2, 8.5.3) |
| - Reforzar la aplicación y formalización de la mejora continua (8.5.1) |

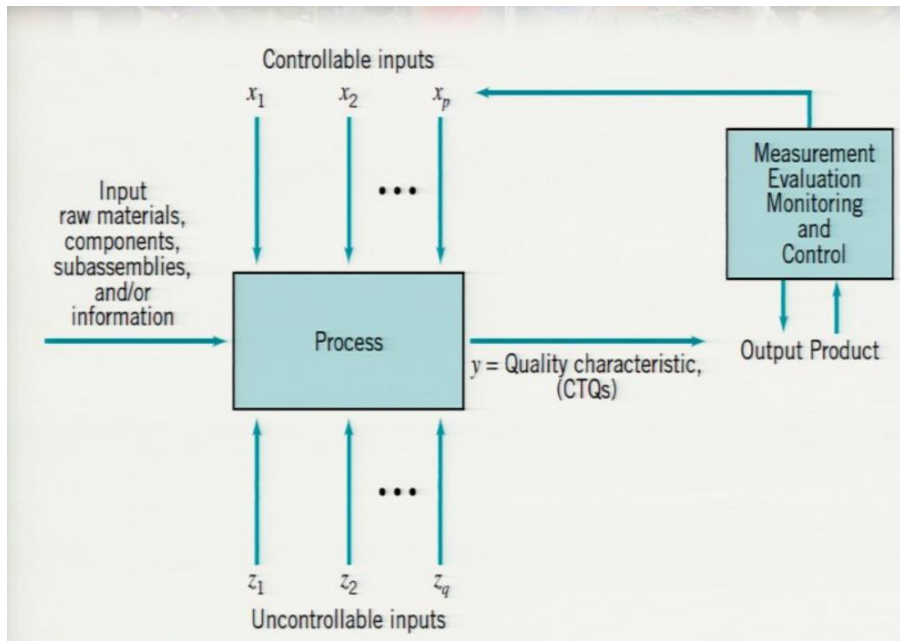


ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Problema cuatro.- El no uso
de pensamiento estadístico
por el personal de la
organización.***



- Pensar en forma estadística implica tomar la información del proceso que se realiza para conocerlo y aprender de él, pero sobre todo, ese aprendizaje y conocimiento debe llevar a tomar acciones para mejorar el proceso conocido.



Rara vez en una organización educativa conoce: ¿Cuál es la capacidad del proceso educativo?, ¿Cuáles son las variables controlables de entrada? ¿Cuáles son las variables no controlables? Y como estas variables afectan al resultado esperado del proceso



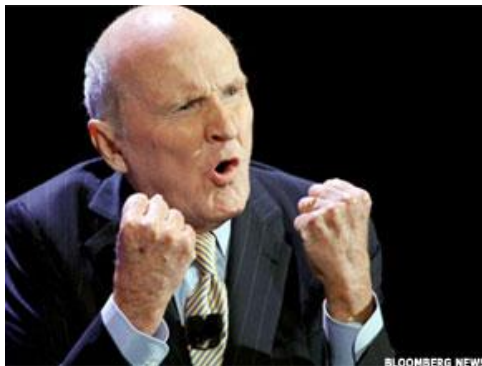
ICA
CONSULTORES
AMERICA

***Problema cinco.-
Compromiso de la
dirección, estructura
de apoyo y
presupuesto.***



Compromiso de la dirección, estructura y presupuesto.

- El éxito de un sistema de gestión de calidad depende del involucramiento y del compromiso de la alta dirección y de la calidad de los recursos humanos que se le asignan al logro de los resultados esperados.



*Si los ejecutivos de GE no apoyan el esfuerzo de calidad (6 sigma) entonces **GE no es para ellos.** (Jack Welch) 1996*

*El **compromiso e involucramiento** de la alta dirección es quizá la causa mas importante para el **fracaso** o para el **éxito** de un sistema de calidad*

*Un **indicador del compromiso** de la dirección es la selección del **personal que es asignado** a la estructura del sistema de calidad.*



ICA
CONSULTORES
AMÉRICA

Cierre y conclusiones y preguntas.

Ing. Oscar Morales Delgado

Ica Consultores América

oscar@consultoresamerica.com

Celular 8182 591087



ICA
CONSULTORES
AMERICA

*Muchas
Gracias!*