

# **MODELOS Y SISTEMAS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN**

## **OBJETIVO GENERAL**

El alumno analizará, la importancia de brindar productos y servicios con calidad; así como estudiar los fundamentos, autores y corrientes de la calidad para lograr la eficiencia y eficacia organizacional y el impacto en su imagen

## **TEMAS Y SUBTEMAS**

### **OBJETIVO PARTICULAR**

El alumno conocerá el desarrollo de la calidad en las instituciones educativas

## **4.- DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

### **4.1 Política de Calidad y los objetivos de Calidad**

La Política de calidad son las directrices y objetivos generales relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general. Se refiere a una intención de declaraciones globales y orientaciones del servicio de calidad acorde con la misión institucional.

Algunos puntos a considerar de la política de calidad son:

- propósitos de la organización
- requisitos y mejoramiento de la eficacia del sistema de gestión de calidad
- marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad
- comunicación
- adecuación

Esto permite establecer la dirección de toda política de calidad como: satisfacción del cliente y mejoramiento continuo.

La organización entonces, debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya lo siguiente:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o una referencia a los mismos;
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La política de la calidad constituye la máxima expresión de la dirección de la organización educativa, con relación a los cuáles sus lineamientos, respecto de la calidad, se enfocan a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales constituyen las líneas rectoras del accionar de la organización educativa.

Es recomendable que la organización tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) es conveniente que la dirección, al definir la política, haya determinado previamente las necesidades y expectativas de sus clientes, de tal manera que queden expresadas con especificidad en los lineamientos de la organización educativa que dirige.
- b) la política, al expresar las intenciones generales de la organización, incluye un compromiso en el cumplimiento de todos los requisitos asumidos, tanto sean requisitos regulatorios o requisitos voluntariamente asumidos ante sus clientes. Al incluir un compromiso con la mejora continua en la política de la calidad de la organización, la dirección está reconociendo que el desempeño de la organización no puede mantenerse en un determinado nivel, por más alto que éste fuera. El compromiso implica la necesidad de establecer un proceso de mejora continua del desempeño del sistema de gestión.
- c) el contenido de la política es el que sirve de marco o base para definir los objetivos de la organización. Siendo la política una expresión atemporal de intenciones y deseos, los objetivos, con plazos y acciones concretas, constituyen la forma en que la Política es concretada en acciones en la organización.
- d) la dirección es la responsable de difundir el contenido de su política a todo el personal de la organización. Esta actividad suele realizarse entregando copias de la política a cada empleado o a través de campañas de difusión interna y reuniones o charlas con el personal y tiene como propósito asegurarse que el personal la entienda. Muchas veces el grado de comprensión de una política se puede poner en evidencia a través de la actitud de una persona en su puesto de trabajo, más que con recordar su contenido.
- e) la política de una organización no permanece inalterada una vez definida. Las necesidades y expectativas de sus clientes pueden variar, al igual que los requisitos regulatorios y las necesidades de la organización pueden variar; por lo tanto, es razonable que en forma regular la dirección de la organización revise su política para determinar si sigue vigente en un contexto interno y externo en continuo cambio.

A través del establecimiento de objetivos una Organización Educativa logra poner en práctica su Política. Estos objetivos pueden extenderse a lo largo de años debido a que los impactos de los servicios prestados no siempre son detectables en forma inmediata.

Con la velocidad de los cambios científicos y tecnológicos junto con la complejidad creciente en todos los órdenes, es aconsejable el manejo de los objetivos desde una visión estratégica, estableciendo objetivos de corto, mediano y largo plazo.

En la determinación de objetivos de la calidad es aconsejable se incluyan:

- necesidades y expectativas actuales de los Clientes, o partes interesadas, consideradas en el marco de una prospectiva posible de su evolución en el tiempo
- evaluación objetiva de los resultados alcanzados y seguimiento de los egresados, con relación a los estándares establecidos
- evaluación del desempeño de los procesos de la organización
- consideración de resultados de experiencias educativas o de gestión educativa previas.

Los objetivos están esencialmente asociados a la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de la calidad; para poder evaluar el grado de mejora es que los objetivos tienen que ser medibles, o sea expresados en forma cuantitativa que permita determinar si han sido cumplidos o no. Usualmente los objetivos de mejora se establecen sobre los indicadores de eficacia de los distintos procesos del sistema de gestión.

#### **4.2 Tipos de certificados de calidad y documentación del sistema de calidad**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

La organización debe por tanto:

- a) identificar procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a lo largo de la organización
- b) determinar la secuencia e interacción de los procesos
- c) determinar criterios y métodos para asegurar el funcionamiento y control de los procesos son efectivos
- d) asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos
- e) medir, realizar el seguimiento y analizar los procesos

- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad
- b) manual de la calidad
- c) procedimientos documentados requeridos de la Norma Internacional,
- d) documentos requeridos por la organización para asegurar la planificación, funcionamiento, control efectivos de sus procesos y los registros de la calidad requeridos por esta Norma Internacional de la norma ISO 9000:2000

Finalmente la certificación se da en dos términos Nacional ó internacional, es decir , una institución puede ser certificada por organismos nacionales en cumplimiento de las normas NMX las cuales están bajo la responsabilidad de la secretaria de economía. O también puede obtener una certificación por parte de un organismo certificador de nivel mundial como ISO, es este último que tiene mejor aceptación por parte de los usuarios de la norma ISO.

### **4.3 Temporalidad y alcance de los certificados de calidad**

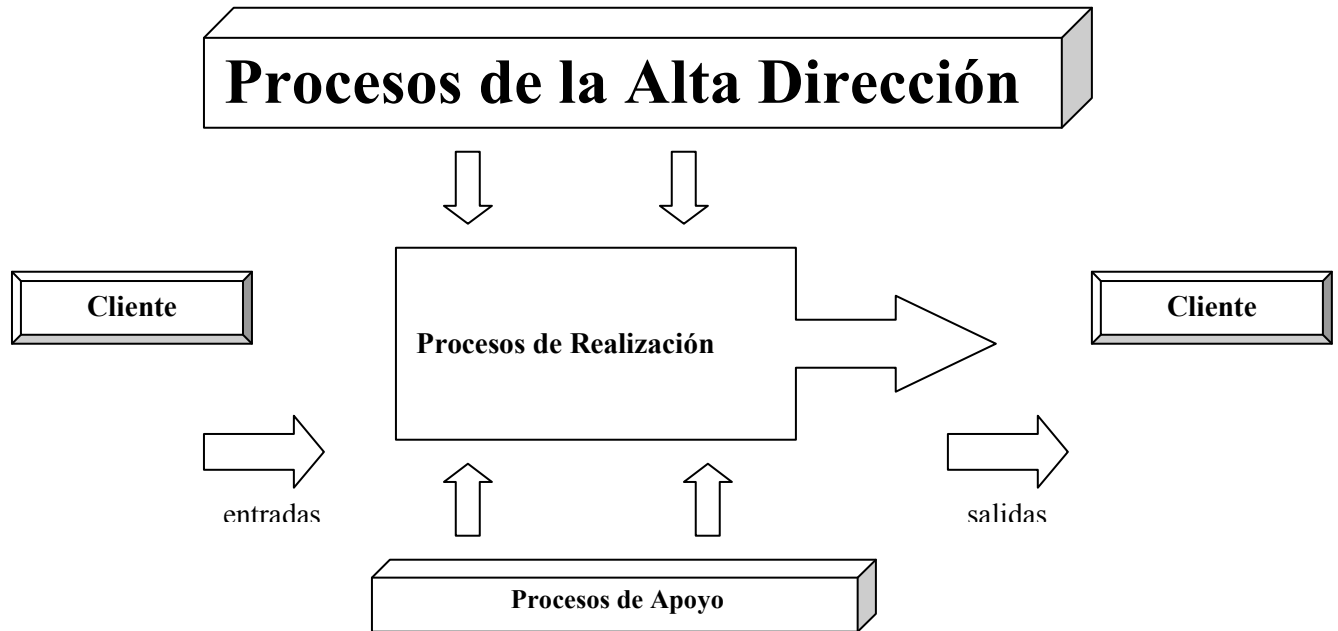
Usualmente la validez de un certificado de ISO es por tres años durante el cual se deben de realizar la gestión de calidad que incluye auditorias internas y eventualmente la auditoria de recertificación.

EL alcance del certificado de calidad depende directamente del mismo que se haya declarado en la auditoria. Una empresa puede estar certificada en los procesos productivos pero, no en el de ventas. Y esto es fácil de entender sobre todo si consideramos que es la institución quien determina el alcance de su sistema de calidad.

De ninguna manera el alcance será determinado por la instancia certificadora ó que la misma norma lo indique en forma puntual, sin embargo es importante conocer si el ir ampliando el alcance corresponde precisamente a un plan estratégico ó simplemente por conveniencia.

#### 4.4. Fases de implantación en los sistemas de calidad en las organizaciones

Las fases de la implantación en los sistemas de calidad se pueden establecer en el siguientes diagrama:



Una empresa que comienza en la implantación, primero debe basarse en la norma 9000. En ella se dan las guías para propósitos administrativos, es decir, son las guías para seleccionar el sistema de calidad adecuado a las necesidades de la empresa.

Si la empresa desea:

- Demostrar su capacidad para controlar los procesos, para diseñar, así como para la producción de los productos, su instalación y servicio. Entonces debe decidirse por la norma 9001 que es la más completa, ya que exige el cumplimiento de requisitos que la norma 9002 y 9003 no contemplan.
- Demostrar la capacidad del proveedor para controlar la producción, instalación y servicio, sin incluir el diseño, debe decidirse entonces por la norma 9002.
- Demostrar y asegurar que el producto terminado que cumple con los requisitos especificados es usado o entregado, entonces debe decidirse por la 9003.

Cuando la empresa ya ha decidido el modelo más apropiado a sus necesidades, entonces puede utilizar la norma 9004 en la cual se proporcionan las guías para el diseño e implantación de un sistema de calidad.

Podemos ver entonces que las normas ISO 9000 son normas muy abiertas que permiten que las empresas las acoplen a sus propias necesidades. En este aspecto hay coincidencia con las normas de competencia laboral, que se centran en los resultados, en el desempeño del individuo en la empresa y deja prácticamente de lado el cómo llegar a ellos. Igual a las normas ISO, son abiertas para que puedan adaptarse a contextos laborales distintos.

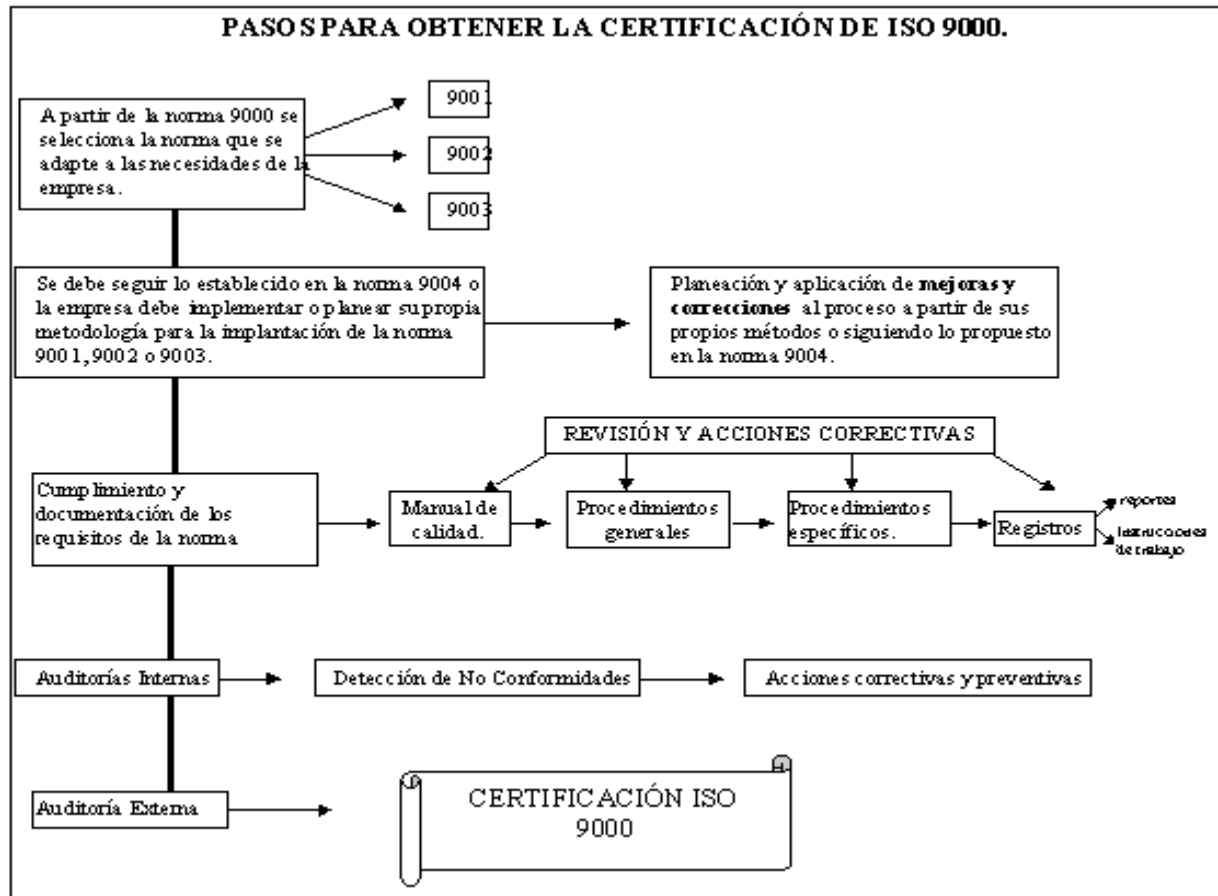
La diferencia de fondo y eso se abordará más adelante, es que las normas ISO 9000 garantizan la calidad del proceso, mientras que la norma de desempeño demuestra que la persona domina una habilidad que con cierta probabilidad conduzca al desempeño requerido. Es decir, mientras que ISO documenta y asegura el proceso de producción, la norma de competencia asegura un desempeño y un aprendizaje, que a través del proceso debe llevar a un resultado esperado por la empresa.

Al documentar los procedimientos, se debe incluir el cómo deben realizarse cada una de las actividades y quién es el encargado de realizarlo, pero la propia empresa es la que debe decidir el mejor sistema para cumplir con los requisitos de la norma.

Una vez que se han documentado todos los requisitos exigidos por la norma, se deben realizar auditorías internas (siguiendo los procedimientos de auditoría de la propia empresa), para encontrar las no conformidades y aplicar entonces acciones correctivas y preventivas.

Después de pasar por una serie de auditorías internas, y cuando ya no se encuentren no conformidades, se llega a la fase de auditoría externa, en la cual se dará la certificación según los criterios de la empresa auditora externa.

Las auditorías son muy importantes porque en ellas se debe corroborar que las actividades se realizan como lo establece la documentación, y por ello antes de documentar se deben corregir el mayor número posible de no conformidades relativas a la calidad, a fin de que las actividades realizadas de acuerdo a la documentación estén hechas de la mejor forma.



#### 4.5 Evaluación y análisis de resultados en los sistemas de Calidad.

Organizaciones de todo tipo pueden tener la necesidad de demostrar su responsabilidad con el sistema de gestión de calidad implantado (SGC) y la práctica asociada de auditoría de calidad se ha tornado como una forma de satisfacer esta necesidad. La intención de estos sistemas es la de ayudar a una organización a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad.

Un conjunto de estándares de calidad han sido elaborados para guiar a las organizaciones, auditores y sus clientes, en los principios comunes para la ejecución de auditorías de calidad. Estas también proveen definiciones de auditoría de calidad y otros términos relacionados.

Hasta el momento la serie de estándares en este campo de la auditoria de calidad incluye:

La norma 9000:2000

La 9001:2000

ISO 9001:1994.etc.

UNE –EN 30011-1:1993 Auditorias

UNE-ENE 30011-2.1993 Auditores

UNE-ENE 30011-3:1993 Gestión de Auditorias

Otros estándares en esta serie pueden ser preparados en el futuro.

- Resultados de la Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoria recopilada comparada contra los criterios de auditoria acordados. Los resultados de la auditoria proveen la base para el reporte de la auditoria (equipo auditor, auditado, auditor de calidad, auditoria de calidad, auditor líder)
- La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados pretendidos, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto. Se reconocen tres dimensiones de medición para los procesos de una Organización Educativa (dimensión pedagógico-didáctica, dimensión organizacional administrativa, dimensión socio-comunitaria)

Se recomienda, que la Dirección de la Organización Educativa establezca cuáles son los indicadores y sobre qué actividades que debe medirse, antes de elaborar los instrumentos, el método de medición, el procesamiento de los datos y las pautas para el seguimiento de los procesos.

Se sugiere además que la medición esté explícitamente descrita en un procedimiento documentado para poder ser entendida por las personas que la realicen.

#### **4.6 Mejora Continua**

La mejora continua es implementar en la empresa una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado.

Mejorar de forma continua implica reducir constantemente los niveles de desperdicios, así como la implantación de un Sistema, el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo el personal. Al igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas para el éxito.



La política de la calidad de la organización educativa, tiene objetivos de la calidad establecidos, los resultados de las auditorias, los análisis de datos provenientes de mediciones sistemáticas, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, deben ser utilizadas como medios para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

El seguimiento de este proceso requiere la determinación de las responsabilidades de su seguimiento y control, y la asignación de la o las personas que lo llevarán a cabo.

Ese responsable podría ser el responsable de la organización para los temas de calidad.

La norma establece para este proceso utilizar toda la información al alcance inclusive la política de calidad y los objetivos de la organización a efectos de recordarlos permanentemente.

Esta cláusula establece que la organización educativa debe establecer un procedimiento que asegure que toda no-conformidad es reparada mediante una acción correctiva que permita eliminar sus causas. Se recomienda la interpretación de que la acción correctiva sea apropiada a la dimensión de la no-conformidad con el fin de producir excesos o en defectos. Además de que:

- Se recomienda establecer los procedimientos para garantizar la constante revisión de: las quejas de los clientes y de terceros, las no-conformidades provenientes de las auditorias y mediciones, las observaciones identificadas por los auditores, los informes internos, incluyendo las sugerencias.
- Es muy importante que la Organización Educativa identifique las causas, por ejemplo de: las quejas de clientes, otras organizaciones, cualquier falla o desvío en las mediciones del sistema de calidad, las quejas de los subcontratistas, los procedimientos no satisfactorios.
- La Organización Educativa, una vez que analizó las causas de la ocurrencia de no conformidades, puede muy bien planificar y realizar los cambios necesarios para que no se presenten las condiciones que puedan originar una no-conformidad nuevamente en otro momento. La acción correctora puede comprender el cambio del manual de calidad, de los procedimientos, instrucciones y otra documentación relevante.
- Iniciada la acción correctora se recomienda registrarla y realizar el seguimiento dentro de un período razonable para determinar si ha sido efectiva.

Convenientemente la organización educativa debe planificar y documentar un procedimiento que garantice que se haga un seguimiento de las modificaciones para asegurar que sean efectivas.

#### **4.7.- El futuro de los estudios de Calidad**

El futuro de los estudios de calidad van encaminados a la evaluación de los sistemas ó gestión de calidad, que están sujetos a un proceso de mejora continua, donde la calidad por lo tanto cambiará en función precisamente del cliente sus necesidades y sus requerimientos que cambian continuamente y así mismo la calidad lo hará.

El futuro es prometedor pero sin lugar a dudas este dependerá de las acciones que se tomen hoy, para formar un futuro mañana.

La educación, por su propia naturaleza, es una actividad orientada hacia el futuro. Puesto que no se educa para ayer, ni para hoy, sino para el mañana, es preparar a los individuos a vivir en otra sociedad, a veces distinta a la actual. Ese nuevo tipo de sociedad estará determinado por el predominio y proyección a mediano y largo plazo, o por el cambio mediante el desarrollo de estrategias creativas, innovadoras que permitan promover transformaciones concretas, sociedad de tecnologías y formación, además de una educación basada en sociedades del conocimiento y globalización.

La calidad y educación evolucionan, cambian y se proyectan hacia el futuro, con nuevas perspectivas, estrategias y modelos para el desarrollo social de un país.

#### **ACTIVIDADES**

##### **El alumno realizará la siguiente actividad**

Instrucciones:

- 1) Realiza un ensayo sobre el futuro de la educación y como se relaciona con la calidad en dos cuartillas