



ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR

I- IDENTIFICACIÓN del PROYECTO:

I.1- DATOS DEL RESPONSABLE:

I.1.1- Nombres y Apellidos:

Licenciada Ester Edith del Valle Videla Ronda.

I.1.2- Función o cargo que ocupa en la Institución del I.E.S. 9-015 Valle de Uco:

Jefa de Extensión.

Miembro del Consejo Directivo en representación del Claustro Docente.

Miembro del Consejo Académico en representación del Área de Extensión.

Profesora de Práctica Profesional III en la Tecnicatura Superior de Administración de Empresas.

Miembro del Equipo de Profesores de Prácticas Profesionales y Profesionalizantes.

Miembro del Equipo de Profesores del Programa Empresa Simulada.

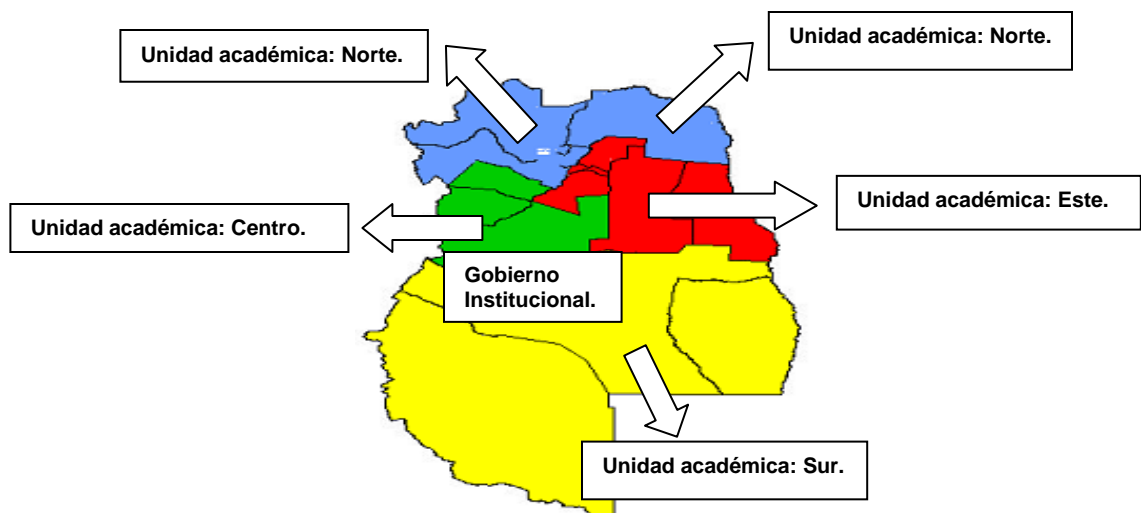
I.1.3- Profesor Tutor:

Contador Raúl Walter Coronel.

I.2- DATOS DE LA INSTITUCIÓN:

I.2.1- Ubicación académica:

El Instituto de Educación Superior 9-015 “Valle de Uco” es una Institución de Gestión Estatal. Pertenece al Gobierno de la Provincia de Mendoza, a la Dirección General de Escuelas y a la Dirección de Educación Superior. Inició sus actividades en el año 1986. Ya desde sus comienzos tiene un perfil netamente diferenciado “**la formación técnica**” y tiene como objetivo “**formar para el trabajo**”. La Sede Central se encuentra en La Consulta con un área de influencia que abarca a todo el Valle de Uco: San Carlos, Tunuyán y Tupungato. Ha superado una verdadera desventaja competitiva por estar fuera de los ejes que unen estos tres departamentos experimentando una gran extensión territorial al crear varias Unidades Académicas que están distribuidas en la provincia de Mendoza.



- ✧ **Tecnicatura Superior en Administración de Empresas:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Higiene y Seguridad Laboral:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
 - Unidad Académica Coquimbito, Maipú.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Producción Orgánica: (Proceso finalizado)**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
- ✧ **Enfermería Profesional:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
 - Unidad Académica Tunuyán.
 - Unidad Académica Luján.
 - Unidad Académica Coquimbito, Maipú.
 - Unidad Académica Rivadavia.
 - Unidad Académica San Rafael.
 - Unidad Académica Santa Rosa.
- ✧ **Programa de Profesionalización de Auxiliares de Enfermería “Ramona I. Romero” (Modalidad semipresencial):**
 - Unidad Académica Hospital “Antonio J. Scaravelli” Tunuyán. (en proceso de cierre)
 - Unidad Académica Hospital “Humberto Notti”. Guaymallén Mendoza.
 - Unidad Académica Hospital “Luis Lagomaggiore” Mendoza.
 - Unidad Académica Hospital “Teodoro Schestakow” San Rafael.
 - Unidad Académica Hospital “Carlos Saporiti” Rivadavia.
 - Unidad Académica Hospital “Hospital de Santa Rosa” Santa Rosa.
- ✧ **Profesionalización en Periodismo. (Proceso finalizado)**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Enología e Industrias Frutihortícolas:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
 - Unidad académica Instituto Nacional de Vitivinicultura.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Administración Pública:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
 - Unidad Académica Tunuyán.
 - Unidad académica Instituto Nacional de Vitivinicultura.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Agronomía con orientación en Agroecología:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
 - Unidad Académica San Rafael.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Mecatrónica aplicada a la Industria:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.
- ✧ **Tecnicatura Superior en Comunicación Social con orientación local y regional:**
 - Sede Central, La Consulta San Carlos.

I.3- DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

I.3.1- Patrón de calidad para el Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco.

I.4- DURACIÓN O FECHA Y LUGAR DE ELABORACIÓN:

I.4.1- Diciembre de 2010 a septiembre de 2011 en Sede Central del I.E.S. 9-015 Valle de Uco.

I.5- PALABRAS CLAVE:

I.5.1- Educación superior, formación técnico profesional, área de extensión, patrón de calidad, IRAM 30000 - ISO 9001, Fundación Premio Nacional a la Calidad.

I.6- DISCIPLINA:

I.6.1- Gestión de las Organizaciones.

I.7- RESUMEN DEL PROYECTO:

I.7.1- MARCO TEÓRICO:

Mi trabajo final escrito se sitúa en el marco teórico de la Norma Argentina IRAM 30000 - Guía de Interpretación de la ISO 9001 para las Instituciones Educativas y del Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la Fundación Premio Nacional a la Calidad (FUNDAPRE).

I.7.2- OBJETIVOS:

I.7.2.1- OBJETIVO GENERAL:

I.7.2.1.1- Crear patrón de calidad para el Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco en el marco del Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la Fundación Premio Nacional a la Calidad (FUNDAPRE) y de la Norma Argentina IRAM 30000 Guía de Interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas.

I.7.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS/METAS:

I.7.2.2.1- Investigación del estado del arte¹.

I.7.2.2.2- Diseño Referencial del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.).

I.7.2.2.3- Lograr aprobación y recursos para implementarlo.

I.7.2.2.4- Implementación Referencial del Sistema de Gestión de Calidad para Área de Extensión.

I.7.2.2.5- Certificación en calidad.

I.7.3- METODOLOGÍA:

El enfoque metodológico se encuadrará en el marco teórico del Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la Fundación Premio Nacional a la Calidad (FUNDAPRE) y de la Norma Argentina IRAM 30000 Guía de Interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas.

La guía es aplicable a todo tipo de organización que provea servicios educativos, sea ésta de gestión estatal o privada, dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, y bajo cualquier modalidad de enseñanza (presencial, semipresencial o a distancia).

La norma ISO² 9001 es un método de trabajo para mejorar la calidad y satisfacción del cliente, usuario o consumidor, en nuestro caso estudiantes e interesados.

El Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas es una herramienta para la autoevaluación institucional.

El universo de estudio será el Instituto de Educación Superior N° 9-015 Valle de Uco y la unidad de análisis su Área de Extensión.

Las estrategias de recolección y de análisis de la información estarán basadas en la veracidad de las fuentes consultadas y en las posibilidades de su aplicación en la realidad del Instituto.

I.7.4- BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS:

I.7.4.1- Comunidad Educativa del Instituto.

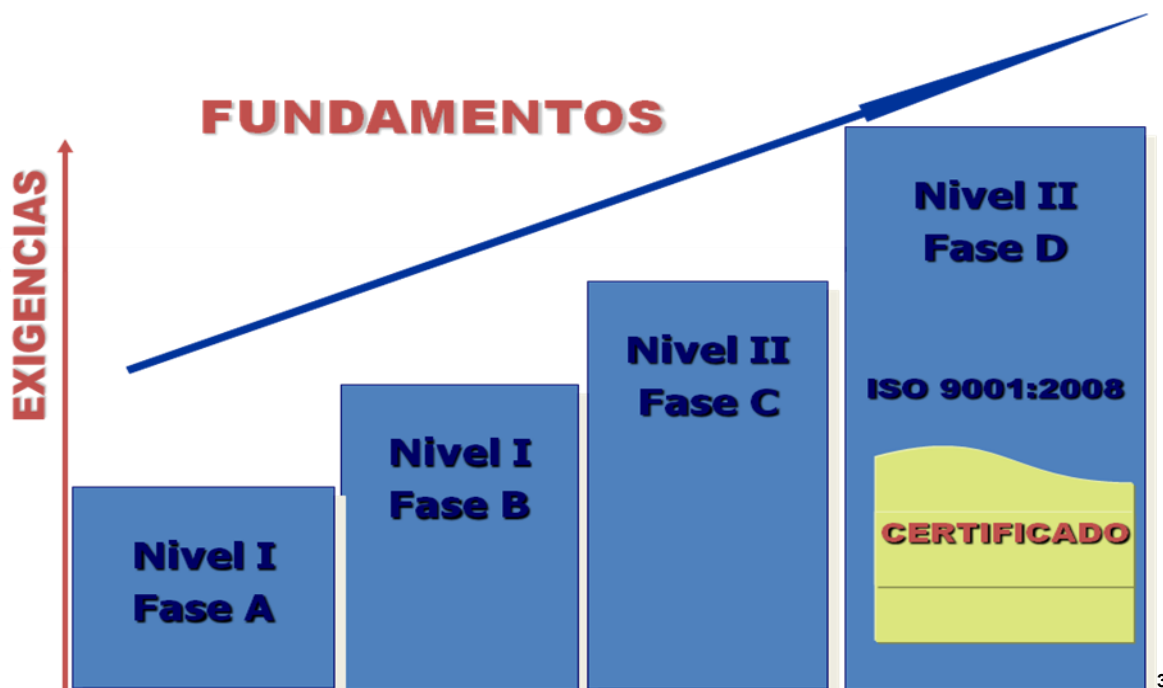
I.7.4.2- Contexto local, regional y provincial.

¹ Implica conocer cuáles son los recursos disponibles para acceder a los conocimientos que me permitan mostrar información de tipo retrospectivo y las tendencias del tema en estudio. En este caso Sistema de Gestión de Calidad según Normas ISO 9001 aplicada a la educación y el Modelo de Gestión de la Calidad para Instituciones Educativas de la FUNDAPRE.

² Organización Internacional para la estandarización.

I.8- PROGRAMA:

I.8.1- PLAN REFERENCIAL EVOLUTIVO:



I.8.2- PLAN REFERENCIAL DE ACTIVIDADES:

I.8.2.1- NIVEL I - FASE A:

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/S
ESTADO DEL ARTE ⁴ :	<p>Fase heurística: Búsqueda y recopilación de las fuentes de información sobre sistema de gestión de calidad para entidades educativas.</p> <p>Fase Hermenéutica: Lectura, análisis, interpretación y clasificación de las fuentes consultadas de acuerdo con su importancia dentro del presente trabajo final. Selección de los puntos fundamentales. Determinación de los instrumentos para sistematizar la información acopiada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la FUNDAPRE. ✓ Norma Argentina IRAM 30000-ISO 9001 para la educación. ✓ Otras fuentes. ✓ Sistematización de los conceptos, en soporte digital. 	Autora del presente Trabajo Final Escrito.

³ Figura Referencial para graficar las diferentes fases del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en procesos que se aplicará en el Área de Extensión del IES 9-015 Valle de Uco.

⁴ Implica conocer cuáles son los recursos disponibles para acceder a los conocimientos que me permitan mostrar información de tipo retrospectivo y las tendencias del tema en estudio, en este caso Sistema de Gestión de Calidad según Normas ISO 9001 aplicada a la educación.

I.8.2.2- NIVEL I - FASE A:

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/S
DISEÑO REFERENCIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:	Se adoptará el Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la Fundación Premio Nacional a la Calidad (FUNDAPRE) con enfoque basado en los procesos.	Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas de la FUNDAPRE ⁵ . Guía de interpretación de la IRAM 30000-ISO 9001 para la educación. Esquema 1 de NORMA IRAM 30000.	Autora del presente Trabajo Final.

I.8.2.3- NIVEL I - FASE B:

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/S
LOGRAR APROBACIÓN Y RECURSOS PARA IMPLEMENTARLO:	Gestión ante Gobierno Institucional y Miembros del Consejo Directivo. Organización, responsabilidades y autoridades.	Presentación en PowerPoint. Definición de un Organigrama del Área de Extensión y de Matriz de Funciones.	Autora del presente Trabajo Final.

I.8.2.4- NIVEL II - FASE C:

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/S
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA REFERENCIAL DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS⁶:	OPERACIÓN DEL S.G.C.⁷ MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA⁸.	Trabajo en equipo con miembros del Gobierno Institucional, del área de extensión y Especialista en Calidad.	Autora del presente Trabajo Final.

I.8.2.4.1.1-

ACCIONES	TAREAS	RECURSOS	RESPONSABLE/S
OPERACIÓN DEL S.G.C.	<ul style="list-style-type: none"> a) Conseguir personal adicional para hacer el trabajo. b) Taller de sensibilización⁹. c) Talleres sobre interpretación de la IRAM 30000/ISO 9001 en educación¹⁰. d) Talleres de perfeccionamiento¹¹. 	Trabajo en equipo con miembros del IES 9-015 Valle de Uco y Especialista en Calidad.	Autora del presente Trabajo Final.

I.8.2.4.1.1-

⁵ Fundación Premio Nacional a la Calidad.

⁶ Un proceso implica una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

⁷ Se refiere al funcionamiento del sistema, a su puesta en marcha.

⁸ NORMA ARGENTINA IRAM 30000. Capítulo 8 de la Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación. Primera edición 2001.

⁹ Los miembros del área de extensión y el personal adicional que se designe tenemos que comprender qué pretende el Instituto de cada uno para el logro de los objetivos, en este caso, en gestión de calidad.

¹⁰ Los miembros del área de extensión y el personal adicional que coopere en el proyecto debemos adquirir conocimientos generales y específicos sobre interpretación de la IRAM 30000/ISO 9001 en educación.

¹¹ Los miembros del área de extensión y el personal adicional que se afecte debemos adquirir conocimientos generales y específicos sobre la implementación del sistema de gestión de calidad basado en procesos y de la importancia del rol de cada uno. Implica además ejercitación.

ACCIONES	TAREAS	RECURSOS	RESPONSABLE/S
OPERACIÓN DEL S.G.C.	<p>e) Definir los procesos centrales y de soporte¹² del Área de Extensión.</p> <p>f) Identificar¹³ y definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persona y función responsable por el proceso, - las "entradas" al proceso (materiales e información para ponerlo en marcha y operar), - los "proveedores" de esas entradas (personal interno o externo de la organización educativa), - las "salidas" del proceso (producto o resultado final), - los "clientes" de esas salidas o resultados finales de esos procesos, - el método para transformar las "entradas" en "salidas"¹⁴. <p>g) Determinar secuencias e interacción¹⁵.</p> <p>h) Establecer criterios para asegurar la operación y el control eficaz de esos procesos.</p> <p>i) Asegurar recursos para operación y seguimiento.</p> <p>j) Planificar seguimiento, medición y análisis¹⁶.</p> <p>k) Documentar esos procesos según los requisitos de la IRAM 30000:2001.</p> <p>l) Control de los documentos según IRAM/ISO 9001 aplicada a educación.</p> <p>m) Control de los registros según IRAM/ISO 9001 aplicada a educación.</p> <p>n) Armar Manual de la Calidad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificación de la interpretación e implementación de los requisitos de la IRAM-ISO 9001. - Definición de autoridades, responsabilidades e interacción entre las distintas funciones. - Descripción de los procedimientos y documentos esenciales del sistema de gestión. - Referencia a los procedimientos existentes y derivados de su propio contenido. - Procesos, productos y sitios que se decidan aplicar incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, - Procedimientos documentados establecidos o referencia a los mismos; - Descripción de la secuencia o interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (de prestación del servicio y de soporte). En forma escrita y gráfica. - Todo lo precedentemente mencionado Ad Referéndum de Rectoría. <p>o) Enfoque al cliente¹⁷:</p> <p>Establecer las necesidades y expectativas de los clientes¹⁸ del Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco para poder satisfacerlas.</p>	<p>Trabajo en equipo con miembros del IES 9-015 Valle de Uco y Especialista en Calidad.</p> <p>Encuestas de opinión.</p>	<p>Autora del presente Trabajo Final.</p>

I.8.2.4.1.2-

¹² También se los denomina procesos básicos y de apoyo.

¹³ Se trata de una secuencia interrelacionada.

¹⁴ Por ejemplo: planificar, hacer, verificar, actuar.

¹⁵ Normalmente los procesos funcionan según una secuencia interrelacionada o red, las salidas de los procesos son necesariamente entradas de otros procesos, a no ser que esas salidas tengan como destino personas externas al sistema de gestión desarrollado por la organización educativa.

¹⁶ Mediante técnicas estadísticas englobadas en el concepto del "pensamiento estadístico para la toma de decisiones" y otros métodos cualitativos y cuantitativos a los efectos del mejor aprovechamiento de los datos.

¹⁷ Educandos reales y potenciales, las otras partes interesadas y la sociedad en su conjunto.

¹⁸ La IRAM-ISO 9001 requiere que se determinen sin establecer el método a utilizar. A organizaciones pequeñas, que les resultaría difícil realizar un relevamiento exhaustivo de las necesidades y expectativas de sus clientes, podría considerarles que están en conocimiento de éstas a través de evaluaciones indirectas o no sistemáticas. Cualquiera sea el método utilizado, la IRAM-ISO 9001 requiere que se realice el seguimiento de su grado de satisfacción (sección 8.2 de la Guía) para corroborar si la determinación inicial ha sido completa o es necesario agregar otras consideraciones no detectadas inicialmente.

ACCIONES	TAREAS	RECURSOS	RESPONSABLE/S
MEDICIÓN¹⁹:	<p>Definiciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Qué medir. - Qué variables se medirán. -Cómo se hará la medición. -Quiénes intervendrán en la medición y seguimiento. -Diseño del procedimiento escrito. <p>Planificación de la medición y seguimiento de Satisfacción al Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -secuencia de actividades; - cronograma; - responsables de c/etapa; - recursos necesarios. <p>Planificación de la medición y seguimiento de Auditoría Interna²⁰:</p> <ul style="list-style-type: none"> -secuencia de actividades; - cronograma; - responsables de c/etapa²¹; - recursos necesarios. <p>Planificación de la medición y seguimiento de los Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -secuencia de actividades; - cronograma; - responsables de c/etapa; - recursos necesarios. <p>Planificación de la medición y seguimiento del Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -secuencia de actividades; - cronograma; - responsables de c/etapa; - recursos necesarios. <p>Control del producto no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> -secuencia de actividades; - cronograma; - responsables de c/etapa; - recursos necesarios. 	<p>Trabajo en equipo con miembros del Gobierno Institucional, del Área de Extensión y Especialista en Calidad.</p> <p>Relevamientos estadísticos concretos que permitan predecir tendencias poblacionales y de cambio en las condiciones de vida en la actividad social, técnica o profesional.</p> <p>Se planificará un programa de auditorías y se creará un Comité de Autoevaluación tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos del área a auditar, así como los resultados de auditorías previas.</p> <p>Se definirán los criterios de la auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.</p> <p>La selección de los auditores²² y la realización de las auditorías asegurarán la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p>Se formará un equipo efectivo de auditores internos ISO 9001:2008 con enfoque en procesos.</p>	<p>Autora del presente Trabajo Final.</p>

I.8.2.4.1.2-

ACCIONES	TAREAS	RECURSOS	RESPONSABLE/S
ANÁLISIS²³:	<p>Acerca de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La satisfacción del cliente. b) La conformidad con los requisitos del producto. c) Las características y tendencias de los procesos, de los productos y oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. d) Los proveedores. 	<p>Comité de autoevaluación: Auditorías Internas.</p>	<p>Personal que se designe para tal efecto.</p>

¹⁹ Conjunto de operaciones para determinar el valor de una variable asociada a la calidad del servicio educativo: procesos, resultados de las auditorías internas y a la satisfacción de los clientes. Ejemplos: cantidad de deserciones en el año, índice de ausentismo, cantidad de aprobados, calificación promedio, cantidad de clientes no conformes, cantidad de ingresantes por año, etc.

²⁰ Por ningún motivo una persona puede auditar su propia área o trabajo. Se planificará un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definirán los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

²¹ Se conformará un equipo de auditores que cumplan con las competencias señaladas por el Instituto y deberán tener conocimientos de las normas a auditar, de los procesos y procedimientos a ser auditados²¹.

²² Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

²³ Capítulo 8 de la Guía de interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas-Norma Argentina IRAM 30000.

I.8.2.4.1.2-

ACCIONES	TAREAS	RECURSOS	RESPONSABLE/S
<p>MEJORA CONTINUA²⁴:</p>	<p>Acción preventiva²⁵:</p> <p>Diseño de procedimiento documentado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones tomadas, e) revisar las acciones preventivas tomadas. <p>Acción correctiva²⁶:</p> <p><i>Diseño de un procedimiento documentado para:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) revisar las no conformidades, b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas, f) revisar las acciones correctivas tomadas. <p>La acción correctiva ha de ser apropiada a la dimensión de la no-conformidad con el fin de evitar costos desmedidos.</p> <p><i>Diseño de procedimiento para garantizar la revisión de²⁷:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ quejas de clientes y de terceros; ✓ no-conformidades provenientes de las auditorías y mediciones; ✓ observaciones identificadas por los auditores; ✓ informes internos, incluyendo las sugerencias. <p><i>Diseño de procedimiento que identifique las causas de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ quejas de clientes, otras entidades... ✓ cualquier falla o desvío en las mediciones del sistema de calidad; ✓ los procedimientos no satisfactorios. <p><i>Diseño de procedimiento para realizar cambios que eviten una no-conformidad nuevamente en otro momento²⁸.</i></p> <p><i>Diseño de procedimiento que garantice un seguimiento de la efectividad de las medidas que se tomen.</i></p>	<p>Trabajo en equipo con miembros del IES 9-015 Valle de Uco y Especialista en Calidad.</p> <p>Comité de Autoevaluación: Auditorías Internas²⁹.</p> <p>Se seleccionará toda esta información para evaluarla críticamente y valorar su peso en la toma de decisiones, desechando las apreciaciones inválidas o aleatorias.</p>	<p>Autora del presente Trabajo Final.</p>

²⁴ Capítulo 8 de la Guía de interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas-Norma Argentina IRAM 30000.

²⁵ Implica acciones para eliminar las causas de no conformidades y problemas potenciales para prevenir su ocurrencia.

²⁶ Para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir y deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

²⁷ Se utilizarán las siguientes fuentes de información: a) educandos reales y potenciales, b) organizaciones educativas de las cuales provienen los educandos; c) organizaciones pares; d) otras instituciones paralelas con objetivos similares; e) el lugar de destino de los egresados (empleadores actuales o potenciales); f) organizaciones representativas del sector o actividad, en el caso de una formación para la inserción laboral; g) organismos, públicos y privados, de supervisión, control, acreditación, evaluación y conducción; h) relevamientos y censos demográficos, económicos y específicos; i) informaciones, encuestas y censos sobre educandos, sus familias, sus ambientes y condiciones sociales, sus intereses y proyecciones al futuro; j) la sociedad a través de sus medios de opinión.

²⁸ La acción correctiva puede comprender el cambio del manual de calidad, de los procedimientos, instrucciones y otra documentación relevante.

²⁹ Debe llevarse a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1 de la Guía) y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

I.8.2.5- NIVEL II - FASE D:

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/S
<p>30</p> 	<p>Contactar Ente Certificador³¹ y Ente Acreditador³² teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos a largo plazo del I.E.S. N° 9-015 Valle de Uco y del Área de Extensión. • Mercado potencial. • Costos de Certificación³³. • Servicios adicionales del ente certificador. • Entidades Educativas certificadas por el ente certificador. • Otros aspectos que la organización considere pertinentes. <p>Auditoría Externa³⁴:</p>	<p>Trabajo en equipo con miembros del Gobierno Institucional, del área de extensión y Especialista en Calidad.</p> <p>Creación de comité que gestione la contratación de IRAM (Instituto Argentino de Normalización) y del OAA (Organismo Argentino de Acreditación).</p> <p>Toma de conocimiento del sistema de revisión y control que tendrá el Ente Certificador para informar sobre la eficiencia y la eficacia del programa sobre Gestión de Calidad que se llevará a cabo en el Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco.</p> <p>Realización de los cambios necesarios para ajustarnos a sus exigencias.</p>	<p>Autora del presente Trabajo Final, Especialista en Calidad y Miembros del Gobierno Institucional.</p>

II- DESCRIPCION DEL PROYECTO:

II.1- ESTADO ACTUAL DE CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA/ BIBLIOGRAFÍA:

II.1.1- PATRÓN DE CALIDAD:

El patrón de calidad es el conjunto de estándares que de acuerdo con la teoría y la práctica nacional e internacional de la evaluación de la calidad en la educación superior y la experiencia

³⁰ Figura extraída de PowerPoint del CECAM "Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios" FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en Institutos de Formación profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM.

³¹ La Certificación IRAM de Sistemas de Gestión tiene validez tanto a nivel nacional como internacional.

³² Creado por Decreto 1474/94, en el marco del Sistema Nacional de Normas Calidad y Certificación, el OAA posibilita acceder al mayor reconocimiento internacional a través de la firma del MLA Multilateral Agreement del IAF International Accreditation Forum, tanto para la Certificación de Sistemas de Gestión como para la Certificación de Productos.

³³ Según fuentes consultadas la norma ISO 9001 es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes, mediante la autoacción interna sobre la organización y componentes de la empresa, en este caso "educativa".

³⁴ Es el proceso de verificar que los Sistemas de Gestión cumplan con los estándares establecidos.

argentina en la formación de técnicos y enfermeros profesionales, deben ser satisfechos para garantizar una alta calificación de nuestros estudiantes y egresados.

Un patrón es un criterio o un modelo que se establece previamente para permitir la comparación con los resultados o con los objetivos alcanzados o deseados. Por medio de la comparación con el patrón pueden autoevaluarse y evaluarse los resultados obtenidos y verificarse qué ajustes y correcciones deben realizarse en el sistema o procesos con el fin de que funcionen mejor. La comparación es la función de verificar el grado de concordancia entre una variable y su patrón. La rapidez con que esto se haga depende de una revisión y auditoría permanentes, capaces de suministrar una adecuada retroalimentación para que los aspectos positivos puedan mejorarse y los negativos, corregirse y ajustarse. Existen varios tipos de patrones relacionados a una entidad educativa:

➤ **Patrón de cantidad:**

Es el que se expresa en números o en cantidades. Por ejemplo: número de alumnos o de profesores, porcentajes de egresados, número de admisiones o de ingresantes, otros índices, etcétera.

➤ **Patrón de tiempo:**

Consiste en la rapidez, permanencia o duración. Por ejemplo: rapidez con que se integra el estudiantado, permanencia promedio del profesor en la institución, duración de la capacitación o del procesamiento de datos... entre otros.

➤ **Patrón de costo:**

Implica los costos directos e indirectos. Por ejemplo: de la rotación de personal docente o no docente, de los accidentes en el trabajo, de los beneficios sociales, de las obligaciones sociales, de la relación costo-beneficio del entrenamiento y capacitación, etcétera.

➤ **Patrón de calidad:**

Para Ricardo Cuya Vera³⁵ un patrón de calidad, en las instituciones educativas, implica estructuras o modelos que ordenan las actividades de la Educación Superior y sirven de puente hacia los objetivos académicos. En la definición de **Normas ISO 9001**³⁶ se sostiene que un **PATRÓN DE CALIDAD** es un **MODELO DE TRABAJO PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**. Este es el tipo de patrón que me interesa crear para el área de extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco.

Un patrón de acreditación de la calidad se necesita en educación para asegurar un estándar de enseñanza mundial que facilite equivalencias de estudios, la movilidad de alumnos y de profesores y que abra las puertas del mercado laboral en el mundo.

La aplicación de un patrón que mejore la calidad es el inicio de una gestión sistémica. La Ley de la gestión sistémica implica identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.

Es mejor gestionar procesos que gestionar personas³⁷. En la interpretación del Enfoque Basado en Procesos la norma ISO 9001 se refiere a éste como un “modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos” puesto que resalta los procesos principales que hacen parte integral de esta norma.

El modelo de sistema de gestión de la calidad basado en los procesos adopta el concepto de que la calidad empieza y termina en el cliente y vincula los elementos de aseguramiento de la calidad con la mejora continua y la gestión de la calidad total (Ciclo de Deming).

³⁵ Pionero de ISO 9001 aplicada a Educación, Autor de Modelos para Calidad Educativa, Auditor ISO, Instructor SINEACE/ABET, Director de Calidad Integral.

³⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001: La norma ISO 9001 es un método de trabajo para mejorar la calidad...

³⁷ Adagio de administrador.

II.1.2- GENERALIDADES³⁸:

II.1.2.1- Norma:

Es un documento que determina por consenso y aprobado por un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Una norma establece las condiciones mínimas que deben reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado.

II.1.2.2- Normalización:

Según la ISO “normalización” es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo, en un contexto dado. “Una norma es la misma evolución que se adopta para resolver un problema”.

II.1.2.3- Pilares Institucionales de la Calidad en Argentina:

A través del Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1474/94 se creó el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, regulando así las actividades de normalización y de evaluación de la conformidad dentro del ámbito estrictamente voluntario. Este Sistema está estructurado a partir de un Consejo Nacional de Normas, Calidad y Certificación integrado por representantes de las diversas áreas del gobierno nacional convocados por la autoridad de aplicación de este Decreto, la Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación - SICyM, (actual Secretaría de Industria). Este organismo prevé la asistencia de un Comité Asesor representando las partes interesadas de los sectores no gubernamentales. Inmediatamente debajo de este nivel de decisión política se encuentran los dos organismos operativos encargados de realizar la gestión de todo el sistema:

- El organismo de normalización (IRAM).
- El organismo de acreditación (OAA).

IRAM se encarga de centralizar el estudio y aprobación de normas, base esencial de todo sistema nacional de calidad. El OAA -Organismo Argentino de Acreditación- está a cargo de la acreditación de los organismos de certificación, de los laboratorios de ensayo y de calibración, para lo cual debe seguir pautas de evaluación basadas en las recomendadas de las guías ISO/IEC correspondientes.

A comienzos del año 1995 la SICyM suscribió un convenio con el Instituto Argentino de Normalización, hoy Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), por el cual se lo designó como Organismo Argentino de Normalización, a los fines de la aplicación del Decreto 1474/94. A los efectos de cubrir la importante posición del Organismo Argentino de Acreditación dentro del esquema creado por el Decreto 1474/94, se fundó, a inicios del año 1996, el OAA, bajo la forma de una asociación civil sin fines de lucro. Tiempo después el OAA firmó también su acuerdo con la Secretaría de Industria, por el que fue reconocido en su función dentro del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. Dentro de este Sistema Nacional IRAM interviene en los tres niveles a saber:

- ✓ Nivel 1, como miembro permanente del Consejo Nacional de Normas, Calidad Certificación;
- ✓ Nivel 2, como Organismo Argentino de Normalización;
- ✓ Nivel 3, como uno de los Organismos de Certificación.

IRAM – Instituto Argentino de Normalización y Certificación – es una asociación civil sin fines de lucro, fundada en el año 1935 por representantes de los diversos sectores de la economía, del gobierno, y de las instituciones científico-técnicas. Implica una institución técnica, independiente y representativa e idónea para desarrollar las normas que requería una nación en pleno crecimiento. A lo largo de los años y en mérito a su actividad, IRAM fue reconocido como Organismo Nacional de Normalización por sucesivas legislaciones nacionales. En el año 1994 fue ratificado en su función por el Decreto PEN N° 1474/94, en el marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. En el campo de la normalización, IRAM es el único representante argentino ante las organizaciones regionales de normalización AMN – Asociación MERCOSUR de Normalización y COPANT – Comisión Panamericana de Normas Técnicas, y ante las organizaciones internacionales ISO – International Organization for Standardization – e IEC – International

³⁸ Según www.iram.com

Electrotechnical Commission – en este caso en conjunto con AEA – Asociación Electrotécnica Argentina -. IRAM lidera los comités técnicos nacionales que analizan los documentos en estudio, canaliza las propuestas nacionales, fija la posición de Argentina ante estos organismos y está presente en la conducción de varios de los comités técnicos internacionales. En el campo de la certificación, representa a la Argentina ante las redes: IQNET – The International Certification Network – e IECCE Worldwide Systems for Conformity Testing and Certification of Electrotechnical Equipment and Components-. La actividad de IRAM en estos organismos excede lo técnico ya que participa de las instancias políticas de decisión de la mayoría de las organizaciones nombradas. Hoy, IRAM tiene su casa central en Buenos Aires y cuenta con filiales en todo el país y en el exterior, maximizando su proyección en el mundo a través de convenios con los más prestigiosos organismos de normalización y certificación.

II.1.3- GUÍA DE INTERPRETACIÓN DE LA IRAM-ISO 9001 PARA LA EDUCACIÓN:

IRAM convocó un Grupo de Trabajo “ad hoc” que desarrolló la Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación dentro de las actividades del SC2 del CGAC (Comité General de Aseguramiento de la Calidad) de IRAM, con el objetivo de proveer lineamientos de cómo comprender e implementar la IRAM-ISO 9001 en el ámbito de la Educación pero sin intención de agregar ni modificar requisitos de la IRAM-ISO 9001. Por lo tanto, no enuncia criterios que puedan ser tomados como requisitos aplicables en auditorías a sistemas de gestión de la calidad (tanto internas como externas), salvo que una organización haya decidido incorporar algunos de estos criterios como requisitos internos de su sistema de gestión. ***Cada organización educativa tiene la total autonomía de adecuar los requisitos de la IRAM-ISO 9001 a sus objetivos, necesidades y actividades.***

La estructura de esta Guía es idéntica a la de la IRAM-ISO 9001. Los requisitos impuestos por las autoridades oficiales o por otros organismos no están tenidos en cuenta en forma específica en la Guía, sin embargo, estos requisitos deben ser tenidos en cuenta dentro del sistema de gestión de la calidad de cada organización educativa. Todos los requisitos de la IRAM-ISO 9001 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones con independencia del tipo, tamaño o producto suministrado. Teniendo en cuenta la existencia de numerosas especificidades en los diferentes sectores en los que se aglutinan las organizaciones educativas concernidos por esta guía, y considerando el valor de la contextualización jurisdiccional, regional o local a la hora de su aplicación en una organización educativa, IRAM, en forma independiente o en conjunto con otras instituciones u organismos especializados, podrá establecer otros documentos con el fin de proveer las herramientas más convenientes para la aplicación en cada caso. La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización y su diseño e implementación están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, sino que los requisitos especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "Nota" se presenta a modo de guía para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente. Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo los organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los requisitos reglamentarios y los propios requisitos de la organización. En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 9004. Esta guía es aplicable a todo tipo de organización que provea servicios educativos, sea ésta de gestión estatal o privada, dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal, y bajo cualquier modalidad de enseñanza (presencial, semipresencial o a distancia). Es probable que la organización educativa ya esté realizando sus actividades diarias cumpliendo en una parte importante los requisitos de la IRAM-ISO 9001. Por lo tanto, es de vital importancia que la organización educativa adecue estos requisitos a sus prácticas habituales, de tal manera de diseñar un sistema de gestión de la calidad “a medida”. Los requisitos de la IRAM-ISO 9001 en referencia al sistema de gestión de la calidad no pretenden definir qué “producto” deben ofrecer las

organizaciones educativas sino cómo deben gestionar los procesos para asegurar que ese “producto” satisfaga las necesidades y expectativas de sus “clientes”³⁹. La IRAM-ISO 9001 no define cuál es el contenido del programa educativo más apto, sino que requiere de la organización educativa que establezca un proceso que permita definir dicho contenido. Tampoco define cuáles son las condiciones óptimas del ambiente de trabajo en la organización educativa, sino que ésta establezca un proceso que permita establecer, mantener, hacer el seguimiento y mejorar esas condiciones.

II.1.4- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS⁴⁰:

La ISO 9001 es una norma internacional que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente⁴¹ mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque basado en procesos, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de la comprensión y cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.

42



El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos cubre todos los requisitos de la Norma Interna-IRAM 30000:9001 e ilustra que los clientes juegan un papel significativo para

³⁹ En educación, “producto” o “cliente” en la sección 3 de la Guía se propone para éstos definiciones en el ámbito de la IRAM-ISO 9000 que requieren de clarificación para su aplicación al ámbito educativo.

⁴⁰ Según Guía de interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación.

⁴¹ Prioritariamente los estudiantes, y todos los interesados, entendiendo como tales a los familiares, los graduados, los empleadores, las personas e instituciones que requieren de la educación, los docentes y el personal de apoyo de la organización.

⁴² Modelo de enfoque basado en los procesos según NORMA ARGENTINA IRAM 30000, Guía de Interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas, Primera Edición 05/11/2001.

definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. Esto puede ser altamente complejo ya que las necesidades y expectativas así como el nivel de satisfacción del cliente pueden ser parámetros difíciles de medir. No siempre el educando está en condiciones de expresarlos con claridad (sobre todo en el caso de los niños, por ejemplo) y que no puedan evaluarse en una escala de tiempo que permita una adecuación exitosa de los procesos (en el caso de empresarios que contraten egresados del Instituto y que observan su desempeño profesional). De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como:

➤ **Planificar:**

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Involucrar a las personas correctas. Recopilar toda la información disponible. Comprender las necesidades de los usuarios/clientes. Estudiar el proceso (¿Es capaz el proceso de satisfacer las necesidades de los usuarios/clientes?) Desarrollar el plan/ entrenar a las personas.

➤ **Hacer:**

Ejecutar plan de acción y mejoras. Implementar los procesos. Recopilar los datos apropiados.

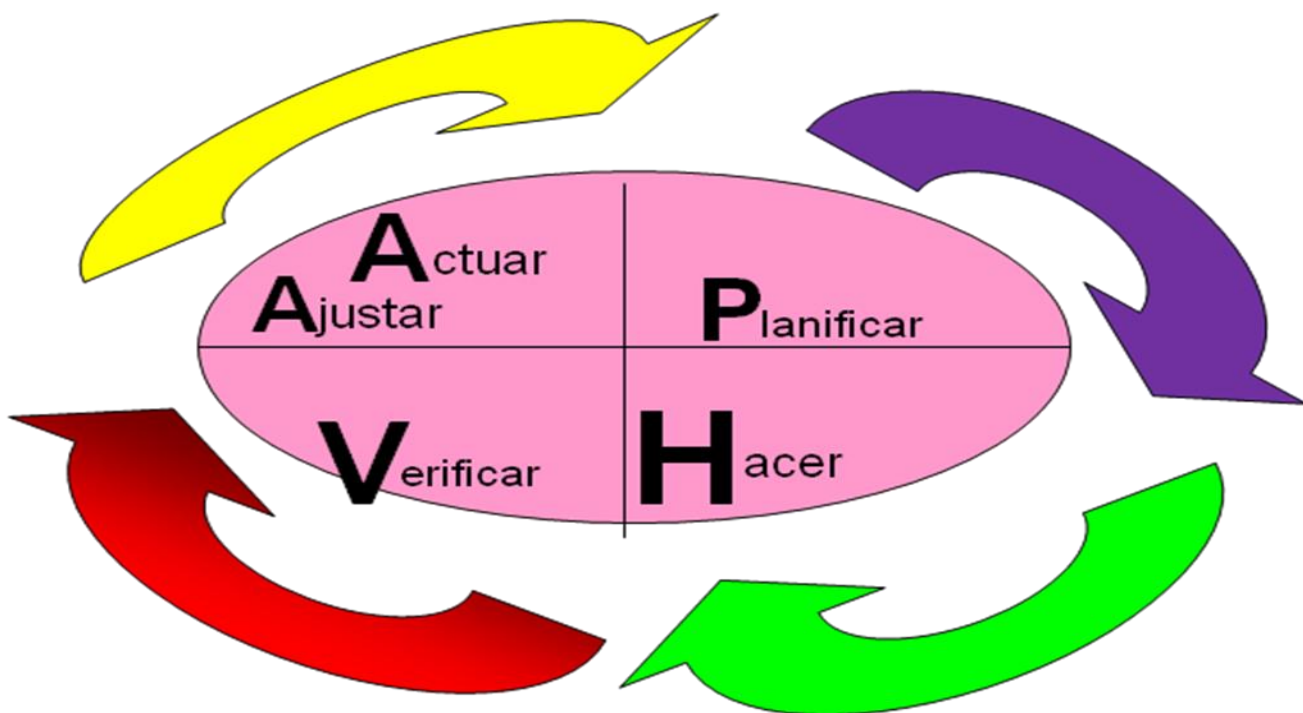
➤ **Verificar:**

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

➤ **Actuar:**

Ejecutar acciones para ajustar y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

43



La IRAM 30000-ISO 9001 requiere que las actividades de la organización sean pensadas como procesos que están relacionados entre sí. O sea, hay que identificar los procesos y administrarlos adecuadamente. Los procesos que forman parte de esta estructura son aquellos involucrados en el Capítulo 7⁴⁴ de la IRAM 30000-ISO 9001 relacionados con la prestación del servicio educativo.

⁴³ Figura extraída de PowerPoint del CECAM "Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios" FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en Institutos de Formación Profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM.

⁴⁴ Capítulo 7: Realización del producto. Planificación de la realización del producto. Procesos relacionados con el cliente. Diseño y desarrollo. Compras. Producción y prestación del servicio. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

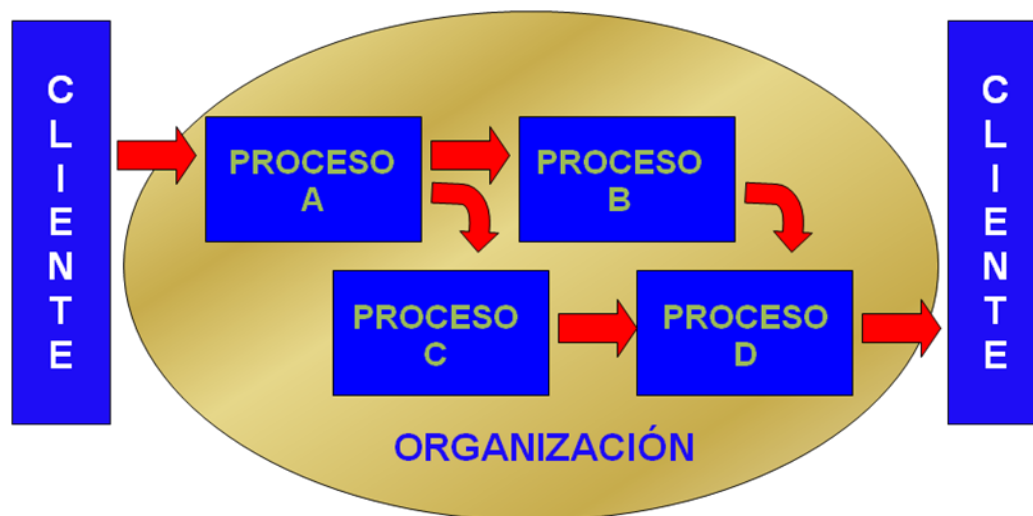
Ejemplos de **procesos centrales**⁴⁵ pueden ser:

- ✓ pronóstico de las actividades futuras,
- ✓ ingreso de educandos,
- ✓ diseño de programas/carreras/cursos,
- ✓ planificación de las actividades docentes,
- ✓ desarrollo de los cursos,
- ✓ seguimiento de egresados,
- ✓ y otras actividades pedagógicas.

Ejemplos de **procesos de soporte**⁴⁶ pueden ser:

- ✓ capacitación del personal docente y no docente,
- ✓ mantenimiento de los equipamientos que proveen servicios,
- ✓ mantenimiento del software utilizado en distintos procesos centrales o de soporte,
- ✓ mantenimiento del ambiente de trabajo,
- ✓ actividades de índole administrativas.

La gestión por procesos es sistémica...



“Está orientada a la satisfacción de necesidades del cliente”

47

II.1.5- RELACIÓN DE ISO 9001 CON LA NORMA IRAM-ISO 9004:

Las ediciones actuales de las Normas IRAM- ISO 9001 e IRAM-ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, que pueden complementarse entre sí, y utilizarse igualmente como documentos independientes.

La Norma IRAM-ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación, o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

La Norma IRAM-ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma IRAM-ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización así como de su eficacia. Ésta se recomienda para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los

⁴⁵ También se los denomina procesos básicos.

⁴⁶ Denominados también procesos de apoyo.

⁴⁷ Figura extraída de PowerPoint del CECAM “Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios” FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en Institutos de Formación Profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM.

requisitos de la Norma IRAM- ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño sin la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

II.1.6- COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN:

La ISO 9001 es una Norma Internacional alineada con la Norma ISO 14001:1996 con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Hace posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

Las organizaciones educativas pueden tener en operación varios sistemas de gestión, formales o no formales, con el objetivo de atender otros aspectos de la gestión, como por ejemplo: la gestión ambiental, la gestión financiera, la gestión de recursos humanos, la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

La IRAM-ISO 9001 se ha diseñado de forma tal que sea totalmente compatible con otros sistemas de gestión, de tal manera que es recomendable y útil que las organizaciones educativas traten de integrar todos sus sistemas de gestión para maximizar de IRAM 30000:2001 los resultados obtenidos en la aplicación de estos conceptos.

II.1.7- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:

La aplicación de la IRAM-ISO 9001 está prevista para aquellos casos en que una organización educativa desee lograr la satisfacción de los educandos y otras partes interesadas consideradas como "clientes".

Este es el objetivo primario del sistema de gestión de la calidad derivado de la IRAM-ISO 9001, y es con este objetivo que se pueden lograr los máximos beneficios.

En forma paralela, una organización educativa puede desear y/o deber demostrar que provee servicios consistentes satisfaciendo los requisitos legales y de los educandos y otras partes interesadas. Esta demostración puede ser requerida por la dirección/dueño/autoridad de la cual la organización educativa depende y/o requerida por los educandos u otras partes interesadas.

En ambos casos la demostración puede ser verificada por una instancia de auditoría dispuesta por el requirente de la demostración o por un organismo de certificación de tercera parte. Sin embargo, es conveniente reforzar la idea de que los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad se logran, en su mayor parte, por la misma existencia del sistema y, en forma secundaria, por una posterior demostración de la eficacia del mismo.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7⁴⁸ y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

II.1.8- REFERENCIAS NORMATIVAS:

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional y que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a

⁴⁸ Realización del producto: planificación, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, producción y prestación del servicio, control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes. IRAM-ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario. No hay lineamientos específicos para este Capítulo. En el Anexo D se lista el material bibliográfico consultado durante la elaboración de esta Guía.

II.1.9- TÉRMINOS Y DEFINICIONES⁴⁹:

II.1.9.1- Cliente⁵⁰: en el contexto de la educación, los clientes de una organización educativa pueden ser educandos, padres o tutores, organizaciones que contratan servicios educativos, el Estado Nacional, provincias y municipios cuando contratan servicios para terceros, empleadores y futuros empleadores, organizaciones educativas receptoras de educandos provenientes de un nivel diferente o inferior de formación.

En un sentido más amplio, la sociedad toda es una “parte interesada” en la calidad de la educación. Esta lista de clientes no pretende ser taxativa y cerrada. Cada organización educativa tiene la atribución de asignar la condición de IRAM 30000:2001 como cliente a cualquier sector que reciba, directa o indirectamente, sus servicios.

II.1.9.2- Organización educativa⁵¹: organización que provee educación.

II.1.9.3- Producto⁵²: para la aplicación de la Guía, el “producto” es la “educación”, entendido como la mejora en los conocimientos, las aptitudes intelectuales, competencias, hábitos y actitudes del educando.

II.1.10- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

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

- a. identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b. determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c. determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces,
- d. asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e. realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f. implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

II.1.11- IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

A continuación se especifica qué debe hacer la organización educativa al implementar su sistema de gestión de la calidad con relación a la administración de sus procesos:

➤ Identificar y definir los procesos que van a formar parte del sistema.

Estos son los procesos cuyos resultados pueden impactar positiva o negativamente sobre la calidad del servicio prestado ya sean éstos centrales o de soporte.

➤ Ordenar esos procesos en forma de una secuencia interrelacionada.

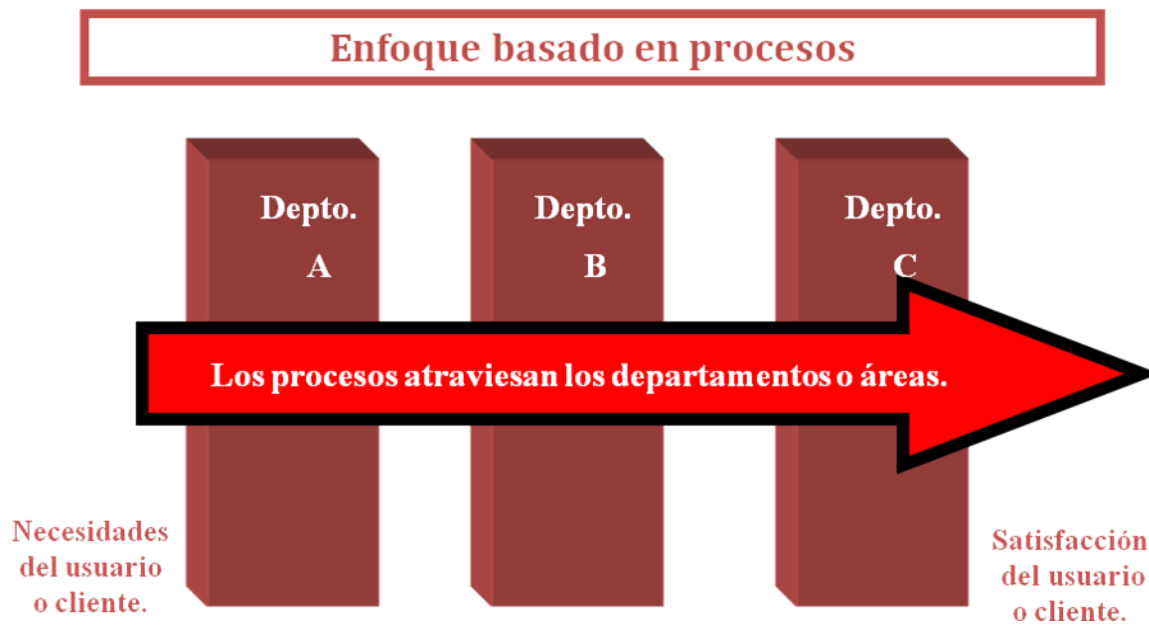
⁴⁹ La Guía propone el uso de términos afines al sector de la educación y de aplicabilidad en los diferentes tipos de organizaciones educativas.

⁵⁰ Cliente: organización o persona que recibe un producto (IRAM-ISO 9000).

⁵¹ Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones (IRAM-ISO 9000).

⁵² Producto: resultado de un proceso (IRAM-ISO 9000).

El ordenamiento en esta secuencia implica la identificación de una persona o función responsable por el proceso (“dueño” de cada proceso); las “entradas” al proceso, o sea los materiales y la información que un proceso necesita para ponerse en marcha y operar los “proveedores” de esas entradas, los que pueden ser personal de la organización educativa o externos a la misma; las “salidas” del proceso, o sea qué producto es el resultado final del proceso; los “clientes” de esas salidas o resultados de los procesos; el método para transformar las “entradas” en “salidas”.



53

- **Determinar criterios y métodos que permitan asegurar que esos procesos son mantenidos bajo control y que son eficaces.**

Este quizás sea uno de los puntos claves de la IRAM-ISO 9001, al requerir no solamente criterios para controlar los procesos, sino también criterios (o indicadores) que permitan hacer el seguimiento de la eficacia de los procesos. “**EFICACIA**” según lo define la IRAM-ISO 9000, es la habilidad de lograr los resultados esperados y no como un uso adecuado de los recursos, lo que es definido como “**EFICIENCIA**”. Los indicadores de eficacia pueden ser grado de cumplimiento de los programas temáticos previstos, grado de disponibilidad de los recursos para todos los educandos aceptados en un período determinado, deserción en un determinado período del programa educativo, grado de aprobación de evaluaciones o exámenes, grado de cumplimiento con los horarios establecidos por parte del personal docente.

- **Medir y hacer el seguimiento de los procesos según los criterios establecidos.**

O sea, esto implica poner en práctica los controles y el seguimiento de **indicadores definidos previamente**. Los resultados de estas mediciones son analizados para determinar si se han logrado los resultados deseados y para impulsar la mejora continua. En este análisis pueden utilizarse conceptos básicos de las técnicas estadísticas, usualmente englobados en el concepto de “pensamiento estadístico en la toma de decisiones”. En algunas circunstancias puede resultar conveniente el uso de otros métodos (cualitativos y cuantitativos) a los efectos del mejor aprovechamiento de los datos.

II.1.12- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:

⁵³ Figura extraída de PowerPoint del CECAM “Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios” FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en Institutos de Formación Profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM. Por ejemplo: en educación se refiere a temas transversales como formación ética y ciudadana, educación vial, educación para la salud, prevención de accidentes, etcétera.

Esta cláusula se refiere a la medición como un conjunto de operaciones con el fin de determinar el valor de una variable asociada a la calidad del servicio educativo, a los procesos, a los resultados de las auditorías internas y a la satisfacción de los clientes.

Si la Organización Educativa prefiere, se sugiere llamar a este proceso evaluación siempre que encierre el concepto mencionado anteriormente y no sea de exclusiva aplicación a los alumnos.

El sentido de la medición es la mejora de la calidad del servicio (uno o varios) que presta la organización educativa, para lo cual esta cláusula establece realizar un proceso que permita medir y analizar la situación existente, establecer objetivos, buscar soluciones, implementarlas y volver a medir (evaluar) para formalizar los cambios que conduzcan a la mejora continua.

Para el seguimiento y medición de los procesos es requerido por la IRAM- ISO 9001 que el sistema de gestión de la calidad de la organización educativa cuente con un método para medir la satisfacción de sus clientes (ver cláusula 8.2.1 de la IRAM-Guía de Interpretación de la ISO 9001).

Se reconocen tres dimensiones de medición para los procesos de una organización educativa:

✓ **Dimensión pedagógico-didáctica:**

Se refiere al conjunto de principios y técnicas intrínsecamente comprometidos con el logro eficaz de los objetivos del proceso educativo. Por ejemplo, el cumplimiento de expectativas de logro.

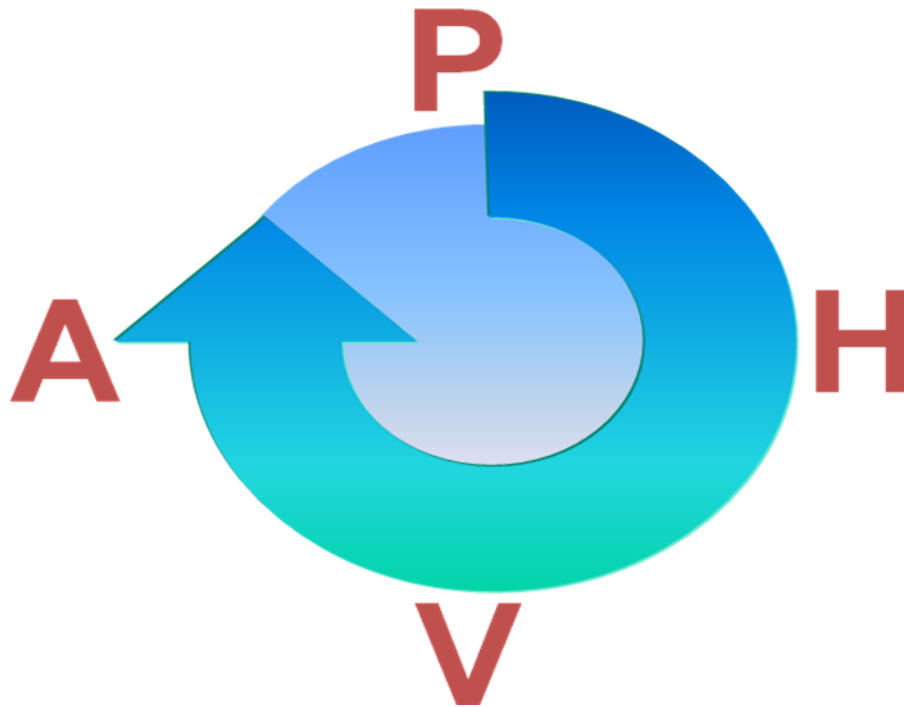
✓ **Dimensión organizacional administrativa:**

Abarca los recursos financieros y materiales, estructuras, normas y mecanismos de coordinación y comunicación y engloba las estrategias de acción organizada de los participantes. Por ejemplo: evaluación del liderazgo directivo o morosidad en el pago de bonos o aranceles.

✓ **Dimensión socio-comunitaria:**

Cubre los valores y las características filosóficas, antropológicas, biológicas, psicológicas y sociales de las personas que participan y de la comunidad en la cual él funciona. Por ejemplo: educación en temas transversales (formación ética y ciudadana, educación vial, educación para la salud, etcétera.).

CICLO DE MEJORA CONTINUA



54

⁵⁴ Figura extraída de PowerPoint del CECAM "Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios" FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en los Institutos de Formación Profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM.

Se recomienda, en función de lo arriba mencionado, que la Dirección de la Organización Educativa establezca cuáles son los indicadores y sobre qué actividades 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.

II.1.12.1- Indicadores y evaluación de la calidad en la docencia de la Educación superior:

Los requerimientos de calidad y productividad aplicados a un proceso de docencia implican no sólo identificar y comprender el comportamiento de las variables que inciden en este proceso sino que también implican determinar el nivel mínimo de calidad y productividad necesarios para garantizar una educación superior eficaz y eficiente, y por otro la continuidad y desarrollo de la Institución.

El nivel de calidad es un concepto que puede ser medido y evaluado “per se” (normativo) o en términos relativos: comparación con pares, percepción de los usuarios e interesados, etcétera.

Otro tema relevante es definir qué es más importante: alcanzar un cierto nivel de calidad o evolucionar en un contexto dinámico.

Estos conceptos relativos, intangibles y muchas veces subjetivos, no permiten una evaluación concreta y/o absoluta, lo que obliga al diseño de mecanismos de control diferentes. El resultado de ello es la creación de “indicadores” que permiten relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución.

Las universidades e Instituto de Educación Superior de Formación Profesional Docente, Técnica o Mixtos pueden y deben tener más calidad pero, además, **necesitan tener evidencias** de ello para justificar ante quienes les proporcionan recursos (sean éstos las autoridades estatales o sus usuarios), que sus aportes están siendo bien utilizados.

La evaluación de la docencia en instituciones de educación superior debe constituir un valioso instrumento que proporcione elementos de juicio para analizar a fondo los procesos educativos, convirtiéndose en un proceso que arroje información para promover y asegurar la mayor calidad, eficiencia, productividad y pertinencia de las acciones y resultados de la docencia.

Desde la década de los años 70 se ha propuesto la utilización de indicadores para definir de una manera objetiva la calidad, eficiencia y productividad de la educación superior y como un mecanismo a través del cual las instituciones pudieran dar cuenta del cumplimiento de su responsabilidad educativa (accountability)⁵⁵.

Desde la óptica de la evaluación se han buscado diferentes definiciones para el término “indicador”. Es así como en un trabajo realizado por OCDE, Institutional Management in Higher Education Programm, se define indicador como “un valor numérico utilizado para medir algo difícil de cuantificar”. Por su parte Ortiz⁵⁶ define este término como un instrumento que es utilizado para medir, comparar, dar seguimiento y apoyar el avance de resultados y representan medidas sobre aspectos que no son directamente mensurables.

Sin embargo, la realidad de un sistema educativo es enormemente compleja, por lo que ningún indicador particular podría abarcarla en su globalidad. Particularmente en el ámbito de la docencia en Educación Superior, la complejidad se refiere a qué tipo de evaluación resulta más adecuada, dada la naturaleza del objeto de estudio que constituye la calidad y productividad de dichas instituciones. Para intentarlo se necesitan muchos *indicadores*, que en conjunto cubran sus múltiples dimensiones.

Es fácil contar con información sobre el número de docentes, el de alumnos o el de libros en la biblioteca, y construir indicadores como el de alumnos por docente o el de libros por alumno. Sin embargo, no se cuenta habitualmente con información suficiente para evaluar aspectos más complejos, pero esenciales si se quiere tener una visión completa de la calidad, tales como el

⁵⁵ Organismos internacionales como la OCDE y la UNESCO, en un estudio que se inició en 1987 y concluyó su primera fase en 1991, producen indicadores en seis temáticas: flujos de estudiantes, costos y resultados educativos, resultados obtenidos por los alumnos, educación y empleo en el mercado de trabajo, funcionamiento de las escuelas y sistema escolar, actitud y expectativas.

⁵⁶ Heriberto Ortiz Vega. Coordinador General de Información, Dirección General de Educación Superior, Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica de la Secretaría de Educación Pública (SEP), México. “El uso y desuso de los indicadores. El traspié de los sistemas de información”. Ponencia presentada al Cuarto Encuentro Nacional de Estadística. UNAM.

grado en que se logran efectivamente los objetivos curriculares, tanto en el dominio cognoscitivo como, con mayor dificultad aún, en el afectivo.

Los indicadores tienen el atractivo de su claridad pero su limitante radica en que no es posible traducir, con precisión, las complejidades del proceso de interacción que se da en la docencia a términos numéricos. Es por esta razón que solamente se proponen indicadores de evaluación de la calidad y de la productividad para algunas áreas, ya que en otras, por su fuerte contenido subjetivo, no es posible establecer indicadores y menos aún estándares.

II.1.12.2- Bases para la construcción de indicadores:

Al definir la calidad en la docencia por medio de los resultados obtenidos del proceso, la consecuencia clara es que se deben evaluar resultados tales como: **satisfacción personal del alumno, desempeño laboral y contribución al desarrollo económico y social**, pero, para hacer que la docencia cumpla con los requerimientos de calidad y productividad establecidos, es necesario efectuar una evaluación a nivel del proceso y de sus componentes, como una forma de asegurar que el resultado sea de calidad. Para esta evaluación son necesarios los indicadores.

Para la formulación de indicadores se considera como base conceptual el modelo propuesto, el cual postula que en el proceso de docencia intervienen **elementos materiales y elementos intelectuales** que afectan la transformación del alumno en un profesional o técnico de nivel superior. Además es necesario formular los siguientes supuestos o hipótesis:

1. La calidad de la docencia sólo puede ser definida, calificada y evaluada, por quien usa o se beneficia del proceso; alumnos que se transforman en técnicos, organizaciones que emplean a dichos técnicos o profesionales y la sociedad que recibe el aporte económico y social del técnico o profesional.
2. Cada elemento interviniente en el proceso de docencia, posee dos dimensiones; una dimensión a la que se denominará **real** y una dimensión denominada **aparente**.
3. La dimensión real se relaciona con los aspectos cuantitativos del elemento, es decir, con sus aspectos físicos o tangibles.
4. La dimensión aparente, en cambio, está relacionada con la percepción⁵⁷ del elemento que tienen los alumnos, egresados o la sociedad, es decir, su apreciación es subjetiva.
1. La percepción incide sobre la satisfacción o grado de cumplimiento de expectativas personales del alumno o egresado, de manera que una percepción positiva de los elementos que afectan la docencia incide en una mayor satisfacción y por lo tanto, se crea la imagen de calidad de la misma.
2. La dimensión real del elemento incide en la percepción del mismo.
3. La dimensión aparente del elemento incide de manera indirecta en la dimensión real. Una percepción positiva de cada elemento contribuye a crear las condiciones para mejorar la dimensión real.
4. La dimensión real del elemento contribuye de manera indirecta en el resultado de calidad de la docencia, expresada como satisfacción de las expectativas personales, el adecuado desempeño laboral y contribución positiva al desarrollo económico y social, al generar las condiciones necesarias para que el proceso de transformación, denominado docencia, se lleve a cabo.
5. Para construir indicadores que permitan evaluar los procesos y por ende permitan contribuir a mejorar la docencia y la productividad es necesario construir indicadores intermedios que midan cada elemento en sus dimensiones parciales; real y aparente, y después establecer relaciones entre dichos indicadores de manera de evaluar el impacto del elemento en el resultado final.

A continuación se presenta un esquema de las interrelaciones entre las dimensiones, la percepción y la calidad.

Al estar presente la dimensión real del elemento, éste contribuye a que se den las condiciones higiénicas o de mantenimiento⁵⁸, para que el alumno sea capaz de adquirir las competencias

⁵⁷ Percepción entendida como la organización e interpretación de la información captada por nuestros órganos sensoriales, del ambiente que nos rodea.

⁵⁸ Son factores que evitan la insatisfacción.

requeridas para un adecuado desempeño en el mundo laboral, pueda hacer un aporte a la sociedad y cumpla sus expectativas personales.

Dentro de esta relación encontramos, por ejemplo, a los laboratorios y talleres que permiten que el alumno adquiera determinadas habilidades, o a las salas de computación que permiten que el alumno sea capaz de emplear tecnología. Del mismo modo, si se cuenta con profesores de grado universitario o con grado de doctorado; la infraestructura es adecuada; con salas espaciosas y luminosas; el currículo se mantiene actualizado, el alumno podrá ser transformado por el proceso de docencia.

II.1.12.3- Construcción de indicadores:

A continuación se efectúa una propuesta metodológica que permite construir indicadores a partir del modelo propuesto. Por ejemplo para **evaluar la calidad, y la productividad de la docencia**, es necesario primero elaborar *indicadores intermedios*, para medir cada dimensión dentro de cada elemento considerado en el modelo. A partir de los **indicadores de medición** de las dimensiones es posible elaborar los **indicadores de evaluación**.

II.1.12.3.1- Indicadores de medición de la dimensión real:

Elementos materiales:

Los indicadores que se construyan para esta dimensión deben medir la capacidad o disponibilidad de recursos con que cuenta la institución para llevar a cabo el proceso de docencia.

Para efectuar la medición, se debe recurrir a la recolección de información física o tangible y establecer su relación con los alumnos que están en el proceso. A modo de ejemplo se presentan los siguientes indicadores:

- a. M^2 de espacio destinado a salas (aulas)/ N° de alumnos. Representa los M^2 de salas de clases existentes por alumnos
- b. N° de volúmenes por título en biblioteca/ N° de alumnos. Este indicador muestra la cantidad de volúmenes por título con relación al número de alumnos.
- c. N° de computadoras destinados a alumnos/ N° de alumnos. Este indicador muestra la disponibilidad de computadoras con relación a los alumnos.

De esta manera, el recurso material queda relativizado en función de los alumnos participantes del proceso. Asimismo, es posible variar el denominador y medir, por ejemplo, la disponibilidad del recurso en función de diferentes tipos alumnos: alumnos por carrera, alumnos de primer año, etcétera.

Elementos Intelectuales:

Los indicadores de medición para esta dimensión, dan cuenta de la dotación de elementos intelectuales de la institución de educación superior que serán empleados en la docencia.

Para efectuar la medición, se debe contar con información tangible. Se presentan los siguientes indicadores, a manera de ejemplo:

- a. N° de docentes/ N° de alumnos. Este indicador establece una proporción de académicos con relación a los alumnos.
- b. N° de académicos doctorados J.C.E.⁵⁹/ N° Total de académicos J.C.E. Este indicador mide la proporción de académicos con grado de doctor con relación al total de académicos de grado y de nivel terciario que posee la institución.
- c. N° horas teóricas/ N° de horas totales del currículo. Este indicador mide la proporción de horas teóricas como proporción del número total de horas que contempla el currículo.

II.1.12.3.2- Indicadores de medición de la dimensión aparente:

Para medir la dimensión aparente o percepción de cada elemento, es **necesario recurrir a las encuestas de opinión a alumnos, egresados, empleadores o sociedad en general**, como

⁵⁹ Jornada Completa Equivalente. Unidad de medida que corresponde a 44 horas académicas contratadas: N° de horas/44.

fuerza de información y, por medio de una escala numérica⁶⁰ (que puede ir por ejemplo desde 1 a 7) transformar una variable cualitativa, como lo es la percepción, en una variable cuantitativa. Las escalas consisten en un formulario de doble entrada. En sentido horizontal se representan los aspectos a evaluar, y sobre los cuales el encuestado debe manifestar su percepción y, en sentido vertical la escala de gradación.

El indicador de medición puede corresponder al valor medio o a la moda⁶¹ de la percepción de la calidad asociada al elemento.

En el cuestionario, el encuestado debe indicar, además, cuál es el nivel deseado para el elemento.

II.1.12.3.3- Indicadores de calidad:

A partir de los indicadores de medición de la dimensión aparente de cada elemento, es posible elaborar un tipo de indicador de evaluación de la calidad de la docencia, que permite evaluar la calidad a nivel de los elementos que inciden en el proceso. Este indicador se denominará “*Nivel de Satisfacción*”.

El indicador “Nivel de Satisfacción” relaciona el nivel **Percibido** con el nivel **Deseado** para cada elemento.

De modo que el Nivel de Satisfacción será el cociente entre 2 valores numéricos. Si el nivel deseado de la variable es 7, y el nivel percibido es 5, entonces el indicador queda expresado como:

$$\frac{\text{Percibido: 5}}{\text{Deseado: 7}} = 0,714$$

El valor obtenido por el indicador debe interpretarse como el nivel de satisfacción alcanzado en relación con el nivel deseado. Este indicador puede ser mayor o igual a cero.

Un indicador definido de esta manera permite administrar los elementos para generar mejoras en la percepción y por ende en la calidad.

El valor obtenido, debe evaluarse comparándolo con un estándar, previamente establecido.

El estándar a utilizar para efectos de evaluación y control puede provenir de la experiencia (histórica). Puede ser el valor medio para igual indicador del sistema de educación superior o la media para las universidades o la evaluación puede centrarse en la verificación del cumplimiento de metas de la propia institución.

II.1.12.3.4- Indicadores de evaluación de la productividad:

Para construir el indicador de evaluación de productividad debe efectuarse una combinación de los indicadores de medición de las dimensiones aparente y real, para cada elemento considerado en el modelo:

a. Elemento Profesores:

1. Indicador de medición de la dimensión real: porcentaje de académicos jornada completa equivalente con grado de doctor.
2. Indicador de medición de la dimensión aparente: calificación media de la percepción de la calidad del profesorado. Indicador final:

$$\frac{\text{Calificación media.}}{\text{Indicador de la dimensión real.}}$$

b. Elemento Infraestructura :

⁶⁰ Es posible emplear una escala cuantitativa discontinua.

⁶¹ Se debe tener en cuenta las ventajas y desventajas de cada una de las medidas de tendencia central.

1. Indicador de medición de la dimensión real: N° de laboratorios/N° alumnos.
2. Indicador de medición de la dimensión aparente: Calificación media de la percepción de la calidad de los laboratorios.

$$\frac{\text{Calificación media.}}{\text{Indicador de la dimensión real.}}$$

El resultado cuantitativo obtenido que relaciona ambas dimensiones del elemento constituye un **índice**, al cual se puede asignar Base 100, de manera que el indicador no tiene relevancia a menos que sea considerado en un contexto temporal y sea empleado para medir la variación del índice (la cual puede ser porcentual) período a período, lo cual permite obtener información acerca del uso de los recursos para generar calidad y por ende puede ser empleado para evaluar la productividad del proceso.

Para un indicador como el descrito, no es posible la conceptualización de estándares. Sólo es posible relacionar en términos proporcionales la mejora en percepción de calidad con el uso de recursos materiales, humanos y financieros que se destinan a elevar la dimensión real de la variable. De modo que se es más productivo en la medida que el incremento en la calidad percibida sea mayor al empleo de recursos destinado al mejoramiento de la dimensión real.

II.1.12.3.5- Indicadores para evaluación de la calidad global del proceso de docencia:

Para evaluar la calidad global del proceso de docencia se propone la siguiente metodología para generar indicadores de evaluación del mismo. Los alumnos, que serán sometidos a transformación mediante el proceso de docencia, pueden ser clasificados de acuerdo a las siguientes variables:

1. Nivel Socioeconómico.
2. Puntaje de Ingreso en P.A.A. (sí lo hubiera).
3. Tipo de educación media (procedencia): Liceo Municipalizado, Particular Subvencionado, Particular-Particular ó por tipo de enseñanza; humanista- científica, técnico-profesional.

Para cada grupo de alumnos, o segmentado de acuerdo a las variables indicadas, es posible construir al menos tres indicadores: Deserción. Rendimiento, Duración de la carrera.

1. Indicador de Deserción:

$$\frac{\text{N° de alumnos desertores pertenecientes al grupo j.}}{\text{N° total de alumnos del grupo j.}}$$

Este indicador permite obtener la proporción de alumnos de grupo j, que abandonan la institución, por período de tiempo, como proporción del número total de alumnos de dicho grupo que cursan estudios superiores en la institución.

2. Indicador de Eficiencia terminal:

$$\frac{\text{Duración media de la carrera cursada por los alumnos del grupo j.}}{\text{Duración real de la carrera cursada por los alumnos del grupo j.}}$$

Este indicador permite medir el tiempo de permanencia efectiva de los alumnos del grupo j en la institución.

3. Indicador de Rendimiento:

$$\frac{\text{Rendimiento medio (notas) del grupo j.}}{\text{Rendimiento medio (notas) total alumnos.}}$$

A través de un indicador com determinado segmento de alum

nto promedio de un total del alumnado.

Establecido este grupo de indicadores, es posible establecer **relaciones de causalidad entre diferentes modificaciones introducidas en los elementos materiales e intelectuales y su incidencia o efecto en el rendimiento, deserción, y eficiencia terminal**, lo cual es absolutamente necesario para mejorar la calidad de la docencia.

La metodología propuesta, permite elaborar indicadores que posibilitan evaluar la calidad de la docencia como proceso de transformación y se constituyen en un elemento útil para la planificación y control de dicho proceso.

El uso de este tipo de indicadores implica un seguimiento en el tiempo de los alumnos clasificados en los diferentes grupos o segmentos, de manera de efectuar las mediciones correspondientes y exige contar con un sistema de información apropiado para alimentar a los indicadores.

El tipo de estándar apropiado para efectos de evaluación y control puede estar basado en datos históricos o, tal como se ha señalado, la evaluación puede hacerse para verificar, por parte de la institución el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos.

II.1.13 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir de IRAM 30000:2001:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional donde se establece: "...los registros de calidad deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Tiene que establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros".

Nota 1: Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

Nota 2: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido al tamaño de la organización y el tipo de actividades; la complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal.

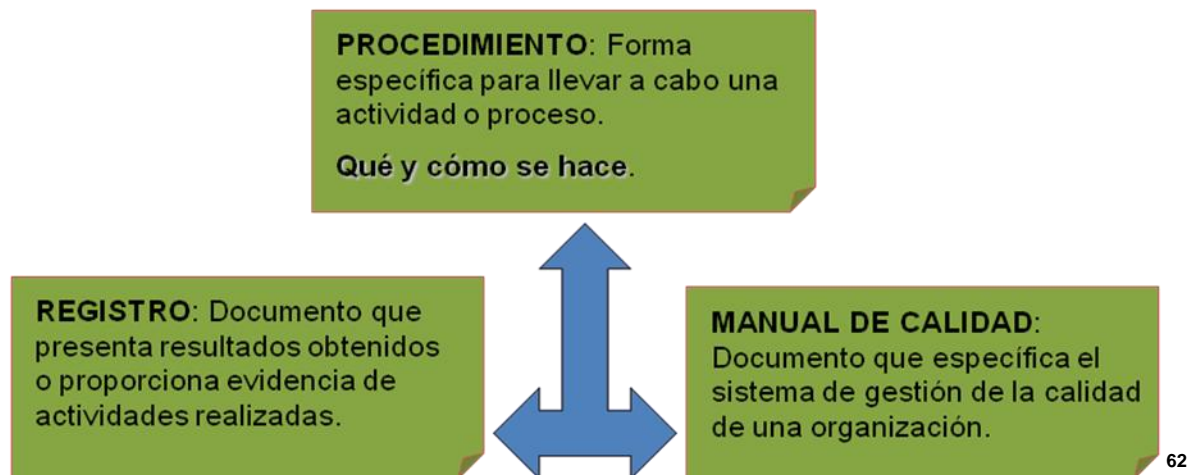
Nota 3: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

La estructura de la documentación suele ser dividida en jerarquías. Un ejemplo de éstas puede ser la Política de la Calidad y los objetivos derivados de ésta.

Los procedimientos documentados requeridos explícitamente por la IRAM-ISO 9001 están relacionados con la operación general del sistema de gestión y son:

- ✓ control de documentos,
- ✓ control de registros,
- ✓ auditorías internas,
- ✓ control de productos no conformes,
- ✓ acciones correctivas
- ✓ y acciones preventivas.

DOCUMENTACIÓN



En la preparación de los procedimientos del sistema de gestión, siempre surge la duda de hasta qué grado de detalle debe realizarse la descripción de los procesos y de los métodos.

No todas las actividades tienen el mismo grado de complejidad, como tampoco todo el personal que lo debe cumplir tiene siempre el mismo grado de experiencia previa en el proceso involucrado. Por lo tanto, estos 2 factores (complejidad y experiencia previa) pueden ser tenidos en cuenta al redactar un procedimiento.

En el caso de los procedimientos relacionados con la “secuencia de procesos” que debe establecerse, es recomendable que quede definido, como mínimo las “entradas” a dicho proceso y su especificación y mecanismo de control (IRAM 30000:2001), las “salidas” de dicho proceso y su especificación y mecanismo de control; los indicadores de eficacia del proceso; si fuera necesario, el “cómo” se transforman las “entradas” en “salidas” y cómo se controla el proceso.

II.1.14 MANUAL DE LA CALIDAD:

El Manual de la Calidad constituye el documento esencial del sistema de gestión y en particular, la IRAM-ISO 9001 requiere que contenga:

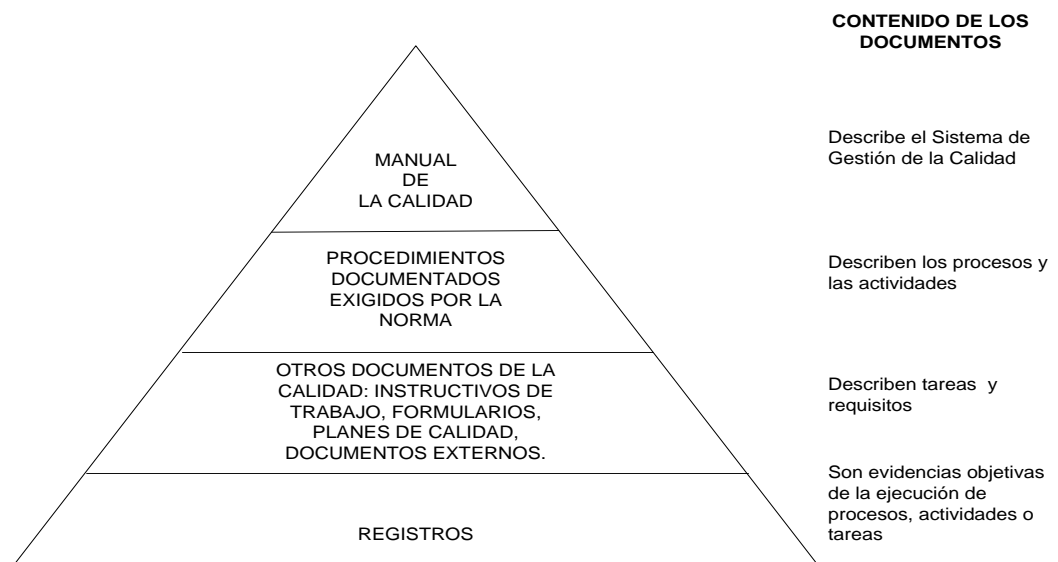
- ✓ Especificación de cómo se han interpretado e implementado los requisitos de la IRAM-ISO 9001.
- ✓ Definición de autoridades, responsabilidades e interacción entre las distintas funciones de la organización educativa,
- ✓ El alcance del sistema de gestión, o sea a qué procesos, productos, o sitios se ha decidido aplicar en el sistema de gestión e incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos; es habitual que estos procedimientos contengan detalles que no necesitan estar incluidos en el manual, por lo que es aceptable para la IRAM- ISO 9001 que el Manual haga mención de la existencia de dichos procedimientos, sin incluirlos en su contenido,
- ✓ Una descripción de la secuencia o interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (de prestación del servicio y de soporte). Esta descripción puede hacerse en forma de gráfica.
- ✓ Que sea aprobado por la máxima autoridad de la organización responsable por el sistema de gestión de la calidad.

⁶² Figura extraída de PowerPoint del CECAM “Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios” FAM. Referencial para la Gestión de Calidad en los Institutos de Formación Profesional elaborado por Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e IRAM.

II.1.15 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS:

Implica un procedimiento escrito y documentado que defina los controles necesarios para:

- ✓ Aprobación de los documentos en cuanto a que cumplen con los requisitos de la IRAM-ISO 9001 (si los hubiera) y son aptos para la organización.
- ✓ Definir en el procedimiento las autoridades designadas para la aprobación de documentos.
- ✓ La evidencia de la aprobación de un documento es la firma de la autoridad asignada; este requisito se obvia en el caso de documentos electrónicos.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ✓ Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- ✓ Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Identificar los documentos de origen externo y que se controla su distribución.
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- ✓ Las sucesivas modificaciones introducidas en un documento tienen que ser identificadas de tal manera de poder conocer la versión vigente y los cambios introducidos.
- ✓ Todos los documentos deben estar disponibles en su lugar de uso; esto requiere su distribución controlada. En algunos casos puede ser conveniente utilizar medios informáticos para realizar esta distribución controlada.
- ✓ Los documentos en uso deben ser legibles y tener una identificación adecuada.
- ✓ Los documentos externos a la organización deben ser controlados como si fueran internos. Este es el caso, por ejemplo, de los documentos de los clientes y de los documentos tomados como referencia para el diseño de los servicios.
- ✓ Puede ser necesario conservar versiones superadas de algunos documentos. En este caso, deben estar suficientemente bien identificados como para evitar su uso inadvertido.



63

Razones para documentar:

- Lograr conformidad con los requisitos del cliente.
- Proporcionar la formación apropiada.
- Facilitar la repetibilidad de los procesos, actividades y tareas.
- Permitir trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Facilitar la toma de decisiones para lograr la mejora continua.

II.1.16 CONTROL DE LOS REGISTROS:

El procedimiento documentado que requiere la IRAM-ISO 9001 tiene que describir qué registros se conservan, cómo y dónde se los guarda; cómo están ordenados en el lugar donde están guardados (por ejemplo: por alumno, por fecha, por profesor, por materia, por cliente), cómo se los puede recuperar, quién los puede consultar, en el caso que hubieran registros confidenciales, cuánto tiempo se los conserva y cuál es el destino luego de superado el tiempo de conservación.

II.1.17 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN:

La IRAM 30000-ISO 9001 sostiene que la alta dirección de la organización debe desarrollar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a través de su liderazgo mediante compromiso, enfoque al cliente, política de la calidad, objetivos de la calidad, planificación del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad y autoridad, comunicación interna y revisión por la dirección.

El primer requerimiento de la norma entonces, es contar con un estilo de liderazgo institucional, que se fundamente en los valores, compromiso y vocación de mejora continua por parte de la máxima autoridad institucional y de su equipo de colaboradores inmediatos.

Los líderes impulsan el diseño y mantenimiento del sistema de gestión de calidad que consiste en una red de interacción humana, lugares físicos y equipamientos, ordenados por procesos destinados a satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios de los servicios: estudiantes e interesados⁶⁴.

Pero no solamente se debe estar preparado para satisfacer necesidades y expectativas, sino que deben obtenerse resultados concretos, medidos, autoevaluados y evaluados. Los modelos se completan con metodologías de evaluación y/o de autoevaluación, que permiten conocer el grado de desarrollo de la calidad de la gestión y detectar oportunidades de mejora que son procesadas por los equipos de trabajo que a tal fin se constituyen.

Las evaluaciones se realizan considerando los criterios que indagan sobre modos de operar basados en la gestión de calidad. Estos se despliegan a partir de los tres componentes mencionados: Liderazgo, Sistema de Gestión y Resultados, y se abren en Factores de Evaluación a los que se les asigna un puntaje que valoriza de acuerdo a una escala previamente establecida. La comparación del total óptimo posible con el puntaje asignado en la evaluación da una idea del avance de la organización en materia de gestión de calidad.

Los criterios de evaluación destacan la relación causa-efecto y una orientación al proceso del servicio, generando un cuerpo de conocimientos y habilidades que ayude a la institución a aprender y a mejorar a partir del aprendizaje continuo.

Estos conceptos son:

- ✓ Liderazgo del Equipo de Dirección.
- ✓ Visión de futuro a largo alcance.
- ✓ Mejora continua y aprendizaje institucional.
- ✓ Orientación a los resultados.
- ✓ Enfoque en los estudiantes e interesados.
- ✓ Educación centrada en el aprendizaje formativo.
- ✓ Estrategia de evaluación del conocimiento, competencias y habilidades de los estudiantes.
- ✓ Compromiso y desarrollo del cuerpo docente y el personal.
- ✓ Calidad y prevención desde el diseño.
- ✓ Gestión en función de evidencias.
- ✓ Administración de los procesos de la institución.
- ✓ Respuesta oportuna.
- ✓ Relación con proveedores y prestadores de servicios.
- ✓ Integración institucional.
- ✓ Responsabilidad pública, social y ciudadana.

⁶⁴ Los familiares, los graduados, los empleadores, las personas e instituciones que requieren de la educación, los docentes y el personal de apoyo de la organización.

II.1.18- MODELO DE EXCELENCIA EDUCATIVA CON ENFOQUE BASADO EN PROCESOS⁶⁵



Uno de los principales elementos en el enfoque sistémico es el seguimiento del conjunto de medidas e indicadores usados, que vinculan los procesos claves con los resultados en relación con la misión⁶⁶ de la institución. Esos conceptos que componen el modelo no son inmutables sino que evolucionan en función de los cambios que se producen en el entorno en el que se aplican, y se adaptan a los requisitos de todo tipo de organizaciones, incluyendo las educativas. El uso de un marco común para distintos sectores privado y público, con y sin fines de lucro, producirá un gran beneficio: la cooperación entre sectores y poder compartir la información sobre las mejores prácticas. En Educación, el uso de un modelo específico estimulará la colaboración entre distintas instituciones, ayudando al intercambio de información en el marco general y posibilitando la visión de instituciones educativas eficientes, en interacción y al servicio de la comunidad.



67

⁶⁵ Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas extraído de publicación FUNDACIÓN PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Buenos Aires, Octubre de 2000 y del PowerPoint del Dr. Jorge López y su Equipo a cargo de la Actividad Curricular del Módulo Control de Calidad, Evaluación del Rendimiento y Análisis de los Resultados en agosto del ciclo lectivo 2010. Carrera Especialización en Gestión de la Educación Superior - RADU "Red Andina de Universidades".

⁶⁶ Si bien las instituciones educativas tienen objetivos en común, sus misiones, roles y planes particulares varían en gran medida. Los requisitos específicos y los factores críticos para el éxito difieren de una institución a otra.

⁶⁷ Modelo de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas extraído de publicación FUNDACIÓN PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Buenos Aires, Octubre de 2000 y del PowerPoint del Dr. Jorge López y su Equipo a cargo de la Actividad Curricular del Módulo Control de Calidad, Evaluación del Rendimiento y Análisis de los Resultados en agosto del ciclo lectivo 2010. Carrera Especialización en Gestión de la Educación Superior - RADU "Red Andina de Universidades".

II.1.19- AUDITORIA EXTERNA:

La auditoría externa es un sistema de revisión y control para informar sobre la eficiencia y la eficacia del programa que se lleva a cabo en un área o función determinadas. Su función es necesaria para certificar calidad y no solo sirve para señalar las fallas y los problemas, sino también para expresar sugerencias y soluciones. En este sentido, el papel de la auditoría en el Área de Extensión del IES 9-015 Valle de Uco permitiría también el desarrollo de la sensibilidad de sus miembros para diagnosticar problemas y prevenirlos.

II.1.19.1- Auditoría Externa vs Auditoría Interna:

La auditoría de los Sistemas de Gestión es uno de los requisitos que debe cumplir una organización en proceso de certificación como en su proceso de mejora continua. Existen tres tipos de auditorías:

- Auditorías de primera parte.
- Auditorías de segunda parte.
- Auditorías de tercera parte.

Las Auditorías de Primera Parte más conocidas como Auditorías Internas, son realizadas por el personal de la misma empresa a su Sistema de Gestión. Para esto se debe conformar un equipo de auditores que cumplan con las competencias señaladas por la empresa, en este caso por el Instituto y que como mínimo deben tener conocimientos de las normas a auditar, de los procesos y procedimientos a ser auditados⁶⁸.

En las organizaciones generalmente se tiene un cronograma de auditorías internas las cuales se realizan en intervalos planificados. En general estas auditorías tienen que ser exigentes y que los auditores internos encuentren la no conformidad y que ésta pueda ser solucionada antes que la detecte la auditoría externa, aunque sin perjuicio de esto último “obvio”.

Las Auditorías de Segunda Parte también llamadas de Segundo Grado son las que realiza la empresa a un proveedor que también posea la certificación de su Sistema de Gestión o se puede dar el caso que una empresa con la que tenemos vínculos comerciales quiera realizar una auditoría. En todo caso no debería representar ningún problema en aceptar las auditorías de segundas partes, esta práctica es más común en las empresas de alimentos como en las farmacéuticas, por el control que deben tener de toda la cadena productiva que incluye desde los proveedores hasta el consumidor final.

Las Auditorías de Tercera Parte, también conocidas como Auditorías Externas son realizadas por entidades independientes quienes certificarán o darán fe del cumplimiento de los requisitos necesarios y establecidos en las normas. Estas auditorías sirven para certificar el sistema, como también para realizar el seguimiento del cumplimiento de las normas.

Ambas visiones, **de la auditoría interna y de la auditoría externa**, deben aplicarse con buen criterio para que se asegure tanto la mejora continua de nuestro S.G.C. como la satisfacción de las partes interesadas que intervienen.

II.1.20- GESTIÓN DE LOS RECURSOS:

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

Las actividades a realizar para satisfacer los propósitos educativos implican la disposición y aplicación de una serie de recursos: humanos, instalaciones, equipamiento (máquinas, laboratorios, computadoras, material bibliográfico y otros recursos didácticos), herramientas, materiales de consumo y para la realización de prácticas, dinero.

⁶⁸ Por ningún motivo una persona puede auditar su propia área o trabajo.

Estos recursos tienen que obtenerse y ser mantenidos de manera que puedan ser puestos a disposición de quienes los necesitan para desarrollar sus actividades pedagógicas o de servicio en el estado, cantidad y oportunidad adecuados para la mejor realización de dichos procesos. De acuerdo con la cláusula 6 de la Guía se pueden sintetizar en:

- ✓ Provisión de recursos.
- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Infraestructura.
- ✓ Ambiente de trabajo.

La gestión apropiada de todo esto, y la percepción que tengan tanto el personal como los estudiantes, genera una mística que se crea alrededor del proyecto institucional y sirve de “motor” que motiva al cuerpo docente y le brinda coherencia a sus actividades.

II.1.21- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:

- a) Planificación de la realización del producto.
- b) Procesos relacionados con el cliente⁶⁹:
- c) Diseño y desarrollo.
- d) Compras.
- e) Producción y prestación del servicio.
- f) Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

II.1.22- CERTIFICACIÓN DE CALIDAD:

II.1.22.1- ¿Qué significa la certificación de un sistema de gestión de calidad?

- La certificación implica la auditoría de tercera parte a nuestra organización para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- El ente certificador busca determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001, esto implica la visita de la organización para auditar los procesos relevantes.

II.1.22.2- ¿Cuándo se debe certificar?

- Cuando la organización busca demostrar su compromiso con la calidad.
- Las auditorías periódicas aseguran que la organización continuamente, usa, monitoriza y mejora sus procesos.
- La certificación puede mejorar la eficiencia de una organización, reducir la incertidumbre, e incrementar las oportunidades de mercado.

II.1.22.3- Etapas de un proceso de certificación:

Cualquier organización que esté interesada en certificar su SGC según ISO 9001, debe cumplir los siguientes pasos:

- Diseño del SGC.
- Implementación del SGC.
- Operación del SGC por lo menos 6 meses.
- Auditoría interna del SGC.
- Auditoría de cumplimiento por un ente certificador acreditado por ISO.
- Revisión de la documentación. (Se envía Manual de Calidad al ente certificador para Auditoría de Suficiencia)

⁶⁹ En el área de extensión del IES 9-015 Valle de Uco los procesos relacionados con el cliente real y potencial son: a) la difusión de la oferta educativa mediante visitas a escuelas de nivel secundario, visitas a empresas y entidades públicas, notas y publicidad en medios masivos de comunicación; b) las prácticas profesionales y profesionalizantes.

- Pre-evaluación. (Análisis de la empresa por el ente certificador para Auditoria de Cumplimiento)
- Evaluación. (Auditoría completa de Cumplimiento)
- Certificación:
 - ✓ **Aprobación.** Se cumple con los requisitos de la norma adoptada.
 - ✓ **Aprobación Condicionada.** Se tiene “no conformidades” y/o “críticas” que se deben solucionar.
 - ✓ **Desaprobación.** Se tiene no conformidades críticas.
- Seguimiento: El ente certificador realiza auditorias de mantenimiento, a solicitud de la Organización. (Semestral o anualmente)

II.1.22.4- Selección de un ente certificador:

Para la selección de un ente certificador se debe tomar en cuenta objetivos a largo plazo de la organización, mercado potencial, costos de certificación, servicios adicionales del ente certificador y empresas certificadas por el ente certificador.

Adicionalmente, se pueden considerar otros aspectos que la organización considere pertinentes. Por ejemplo ponderar cada uno de los aspectos, y calificar cada aspecto de cada ente certificador. El que tenga el mayor puntaje, debe ser seleccionado como ente certificador para la organización. La norma ISO 9001, es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes. Mediante la autoacción interna sobre la organización y componentes de la empresa.

II.1.22.5- Entes acreditadores y Empresas certificadoras⁷⁰:

El siguiente cuadro muestra las organizaciones que aparecen en Internet como entes registradores de Argentina, así como la empresa responsable de certificar los sistemas de gestión de calidad bajo la normativa ISO.

ENTE ACREDITADOR	ENTE CERTIFICADOR
<p>OAA: Organismo Argentino de Acreditación:</p> <p>Av. Julio A, Roca, 651, 5to Piso Sectores 8 y 9 CP 1067 Buenos Aires.</p> <p>Teléfono: 54 11 4349 3962</p> <p>E-mail : info@oaa.org.ar</p> <p>Página web: www.oaa.org.ar</p> <p>Afiliado a la IAF (International Accreditation Forum, Inc. www.iaf.nu IAAC Interamerican Accreditation Cooperation www.iaac-accreditation.org</p>	<p>IRAM: Instituto Argentino de Normalización.</p> <p>Perú 552/556 C 1068 AAB Buenos Aires.</p> <p>Tel 54 11 4346 0602</p> <p>E-mail: iram-iso@iram.org.ar</p> <p>Página web: www.iram.com.ar</p> <p>Acreditado por: Organismo Argentino de Acreditación, National Institute of Metrology, Standardization and Industrial Quality, Brasil e Instituto Nacional de Normalización, Chile.</p> <p>Miembro de ISO y de Iqnet (Internacional Certification Network) www.ignet-certification.com</p>

II.1.22.6- Antecedentes de Entidades Educativas que han certificado calidad en Argentina⁷¹:

Una obtención de certificación internacional de calidad ISO 9001:2000, en Argentina, la logró en Junio de 2006, la **IEDE “Escuela de Negocios”** que obtuvo la Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2000 a través de AENOR España e IQNET. Se trata de la primera escuela de negocios del país y la segunda en Latinoamérica certificada con este estándar de calidad. El alcance de la Certificación se refirió a “Diseño, desarrollo, comercialización y ejecución de actividades de formación de postgrado”. La idea de implantar este sistema de gestión de la calidad

⁷⁰ Pagina web: www.iram.com.ar

⁷¹ http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001 y publicación del Diario La Nación, el 20 de junio de 2006.

surgió como una decisión estratégica de la IEDE “Escuela de Negocios” ante la necesidad de adoptar un modelo que sirviera como punto de partida en su camino hacia la excelencia. Esta certificación les permitió demostrar su capacidad para brindar productos de calidad, una orientación hacia el incremento de la satisfacción de sus clientes y mejora continua de sus procesos. Las Políticas y Objetivos de Calidad IEDE “entregar educación de postgrado con visión europea de la más alta calidad para aquellos que aspiran a la alta dirección de las organizaciones”. IEDE ofrece una experiencia global e integrada para un mundo cambiante, en una atmósfera multicultural de los negocios. A través de su especial atención al individuo, trabajaron para mejorar sus habilidades gerenciales y el uso de las herramientas de dirección, promoviendo la innovación y el liderazgo, el espíritu emprendedor y la conducta ética. Su misión como Escuela de Negocios está relacionada con transformar individuos, lo que consiguen con los mejores métodos de enseñanza.

Con respecto a **Escuelas técnicas**, según publicación del Diario La Nación, el 20 de junio de 2006, en ocasión del Tercer Congreso Pymes en Acción, cuyo tema central fue el papel de las pequeñas y medianas industrias como movilizadoras del desarrollo nacional, el ministro de Educación, Ciencia y Tecnología, **Daniel Filmus**, alentó las iniciativas que profundizan las relaciones entre el sistema de enseñanza y el mundo del trabajo destacando **la certificación de calidad de 1300 escuelas técnicas de nuestro país** y sugirió un uso parcialmente compartido de los talleres de esos establecimientos con las pymes en los horarios que ahora no se ocupan...

II.2- FORMULACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA A PROPONER:

II.2.1- Actualmente el Área de Extensión del IES 9-015 Valle de Uco cuenta con patrones de cantidad, de tiempo, de costo y ahora necesita diseñar un patrón de calidad para alinearse con los estándares institucionales⁷².

II.3- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN O DE TRABAJO:

II.3.1- El trabajo propuesto como solución al problema planteado, parte de la hipótesis de que la creación de un patrón de calidad para el Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco contribuirá al proceso institucional de la mejora continua⁷³.

II.4- RESULTADOS ESPERADOS:

- Ayudar a mejorar los procesos de la institución al poner a su disposición un conjunto de factores clave de desempeño, integrados y orientados a los resultados.
- Servir de referencia para el proceso de autoevaluación como herramienta de mejora interna o como paso previo a la Evaluación Institucional establecida por la Ley.
- Constituir la base para que el Instituto se postule para el Premio Nacional a la Calidad, Público, Privado o Sin Fines de Lucro.
- Lograr vínculos con la sociedad en general y con las partes interesadas del Instituto en particular para fortalecerlo como referente de alta calificación en la educación superior no universitaria de formación técnico profesional.
- Afianzar la imagen Institucional que tiene desde sus inicios, su capital social y facilitar cada vez más la inserción laboral de nuestros alumnos y egresados mediante la articulación con el mercado socio productivo a través de las prácticas profesionales y profesionalizantes.
- Incrementar la matrícula de las distintas carreras existentes y proyectadas, a través de la promoción y difusión de la oferta educativa.

⁷² Visión Institucional: “Ser una institución educativa líder en la formación técnica capaz de transformar el contexto a través de la innovación y la calidad.”

⁷³ Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001, 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua: “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”.

En la calidad de las carreras dictadas por el Instituto se conjugan “el impacto social de sus resultados mediante la competencia del egresado y sus aportes” y “la excelencia en el aseguramiento y mejoramiento continuo de la calidad en el proceso de formación”.

III- TRANSFERENCIA Y BENEFICIARIOS:

III.1- Para dar cumplimiento a la socialización del presente trabajo final se realizarán diferentes eventos de difusión como publicaciones en la web, publicaciones en revistas específicas, exposiciones en jornadas o congresos, exposiciones en distintas reuniones institucionales y capacitación al personal del área de extensión.

III.2- Los beneficiarios variarán de acuerdo con cada estrategia que se adopte: cibernautas interesados en el tema, lectores, colegas docentes y no docentes, miembros de la comunidad educativa del Instituto en general y miembros del equipo del área de extensión en particular.

IV- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

IV.1-

ACTIVIDADES AÑO 2010	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Elección y presentación del tema ⁷⁴ .												
Elección del Profesor Tutor ⁷⁵ e inicio de la Tutoría.												

IV.2-

ACTIVIDADES AÑO 2011	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Estado del Arte ⁷⁶ : Fase heurística ⁷⁷ y Hermenéutica ⁷⁸ :												
Diseño del sistema de gestión de calidad ⁷⁹ y construcción completa del Trabajo Final Escrito.												
Consultas a profesor Tutor.												
Preparación para aprobar coloquio.												
Lograr aprobación y recursos para su implementación ⁸⁰ .												
Inicio de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en procesos ⁸¹ .												

IV.3-

ACTIVIDADES AÑO 2012	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Implementación del sistema de gestión de calidad												

⁷⁴ Patrón de calidad para el Área de Extensión del I.E.S. 9-015 Valle de Uco.

⁷⁵ Contador Raúl Walter Coronel.

⁷⁶ Implica conocer los recursos disponibles para acceder a los conocimientos que me permitan mostrar información de tipo retrospectivo y las tendencias del tema en estudio, en este caso Sistema de Gestión de Calidad según Normas ISO 9001 aplicada a la educación.

⁷⁷ Búsqueda y recopilación de las fuentes de información sobre sistema de gestión de calidad para entidades educativas.

⁷⁸ Lectura, análisis, interpretación y clasificación de las fuentes consultadas de acuerdo con su importancia dentro del presente trabajo final. Selección de los puntos fundamentales. Determinación de los instrumentos para sistematizar la información acopiada.

⁷⁹ Patrón de calidad para el área de extensión del IES 9-015 Valle de Uco.

⁸⁰ Presentación en PowerPoint ante Gobierno Institucional y Miembros del Consejo Directivo y Académico.

⁸¹ Un proceso es una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso.

IV.4-

ACTIVIDADES AÑO 2013	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Implementación del sistema de gestión de calidad basado en procesos ⁸³ .												

IV.5-

ACTIVIDADES AÑO 2014	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión de la certificación. Auditorías Externas.												

IV- DOCUMENTACIÓN REGLAMENTARIA. BIBLIOGRAFÍA. ANEXOS.

IV.1- LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD: Actividad Curricular del Módulo Control de Calidad, Evaluación del Rendimiento y Análisis de los Resultados a cargo de Dr. Jorge López y su equipo, en agosto del ciclo lectivo 2010. Carrera Especialización en Gestión de la Educación Superior - RADU “Red Andina de Universidades”.

IV.2- NORMA ARGENTINA IRAM 30000. Guía de Interpretación de la ISO 9001 para Instituciones Educativas. Primera edición: 05-11-2001.

IV.3- ESQUEMA 1. Guía para la Interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación.

IV.4- LA AVENTURA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Marco Bersanelli y Mario Gargantini (2006). Ediciones Encuentro. ISBN 978-84-7490-810-7.

IV.5- EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ENTRE INVESTIGADORES: un estudio preliminar / Charlotte Ford, Angélica María Rosas Gutiérrez. En Investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información. México. Vol. 3, no. 27 (Jul. - Dic. 1999); p. 41-68.

IV.6- INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Zorrilla Arena. Santiago (2007). México Océano: Aguilar, León y Cal1988 [reimpresión 2007]. ISBN 968-493-040-2.

IV.7- REFERENCIAL DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE FORMACIÓN DE PROFESIONALES. Elaborado por el Ministerio de Trabajo e IRAM. Implementación del CECAM – FAM (Centro de Calidad y Modernización de la Federación Argentina de Municipios).

IV.8- BERNAL, J.B. (1993). La Calidad: desafío que enfrenta la educación en el momento actual. Proyecto UNESCO/Países Bajos 519/Cos/10 (SIMED), San José.

IV.9- MALO ALVAREZ, SALVADOR (1998) “Los Indicadores en la evaluación de la educación superior, un recurso para la toma de decisiones y la promoción de la calidad”

IV.10- SCHWARTZMAN, SIMON. “La Calidad De La Educación Superior En América Latina”. Texto preparado para el Seminario sobre la Eficiencia y la Calidad de la Educación Superior en América Latina, Basílica, Noviembre, 1988, organizado por el Economic Development Institute, Banco Mundial.

IV.11- DIARIO LA NACIÓN. Publicación del 20 de junio de 2006.

IV.12- OCDE y la UNESCO. Publicaciones de estudios de estos organismos internacionales.

⁸² Un proceso es una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso.

⁸³ Un proceso implica una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

IV.13- DEL ASEGURAMIENTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. David Hoyle y John Thompson, Editorial: AENOR (2002)

IV.14- DESCRIPCIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS. Cédric Berger y Serge Guillard; AENOR (2001)

IV.15- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE RR.HH. PARA LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA. Andrés Senlle, AENOR (2007)

V. PÁGINAS WEB:

V.1- http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

V.2- www.iram.com.ar

V.3- www.monografias.com

ALGUNOS INSTRUMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADO A PROCESOS:

PROCESO IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS¹

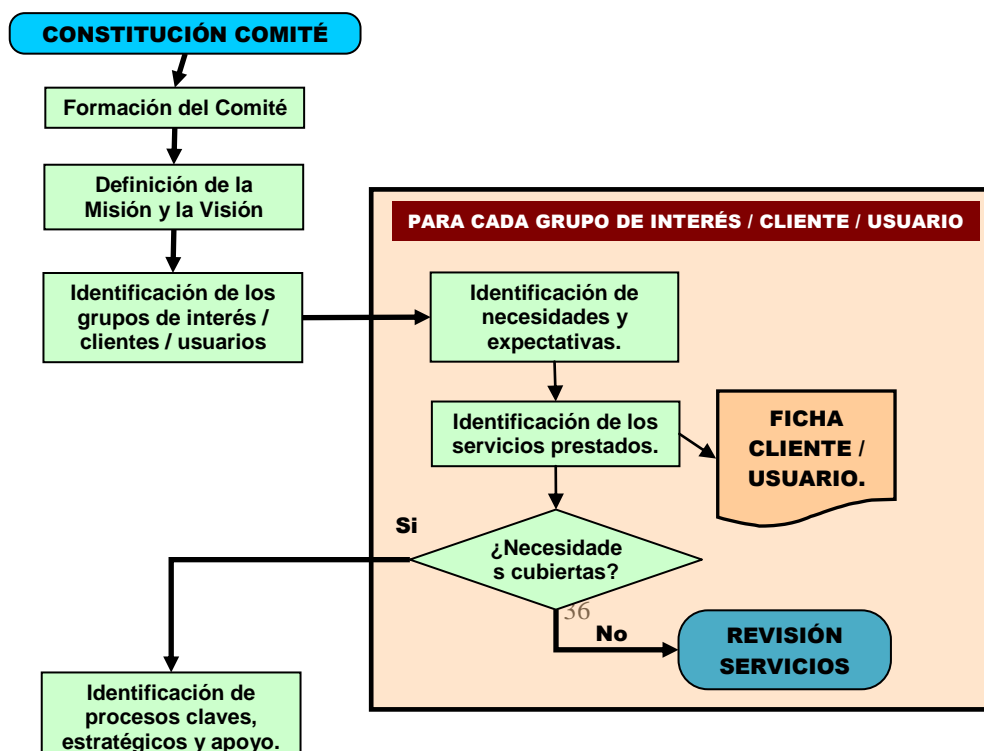


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DESARROLLO DE PROCESOS¹:

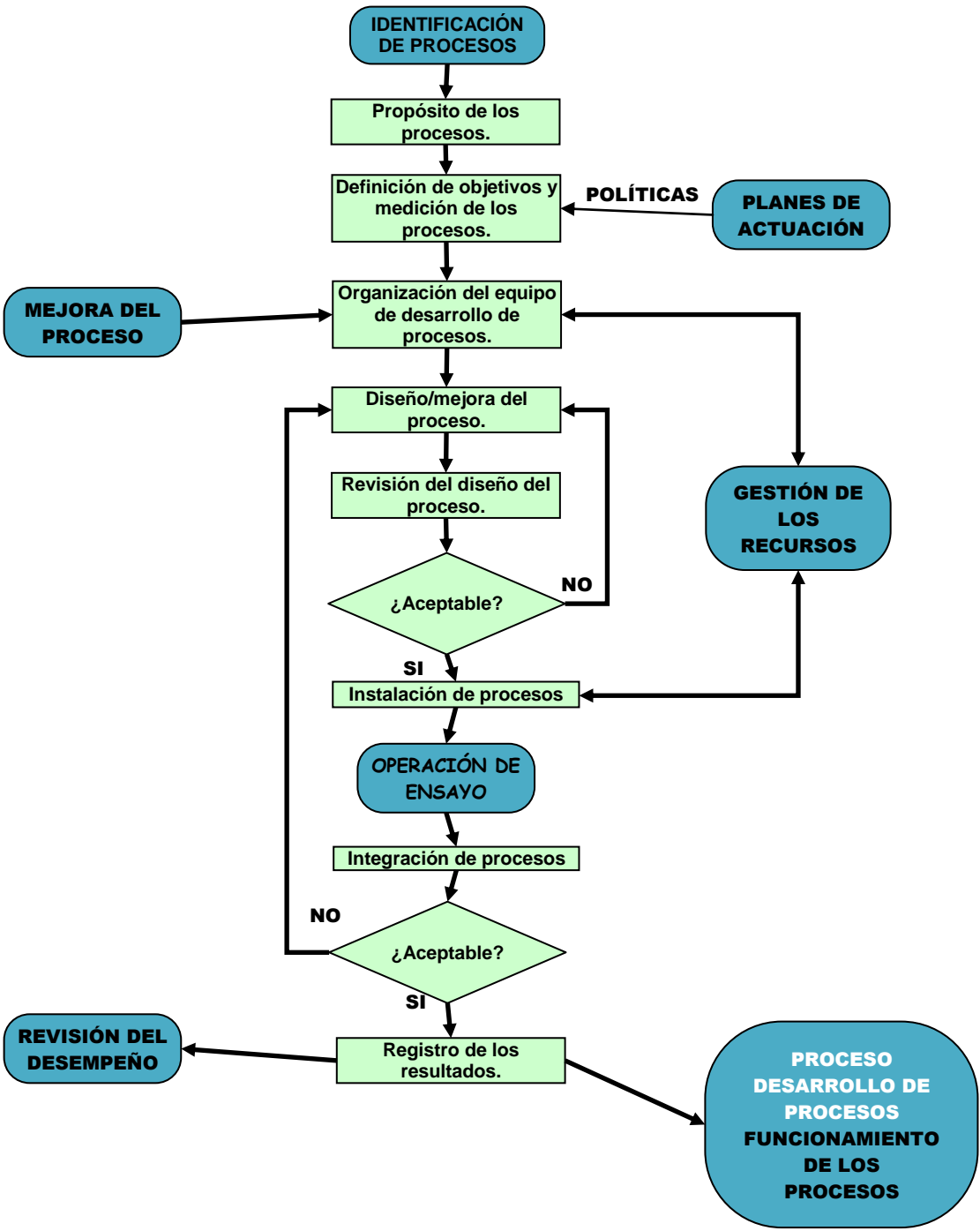
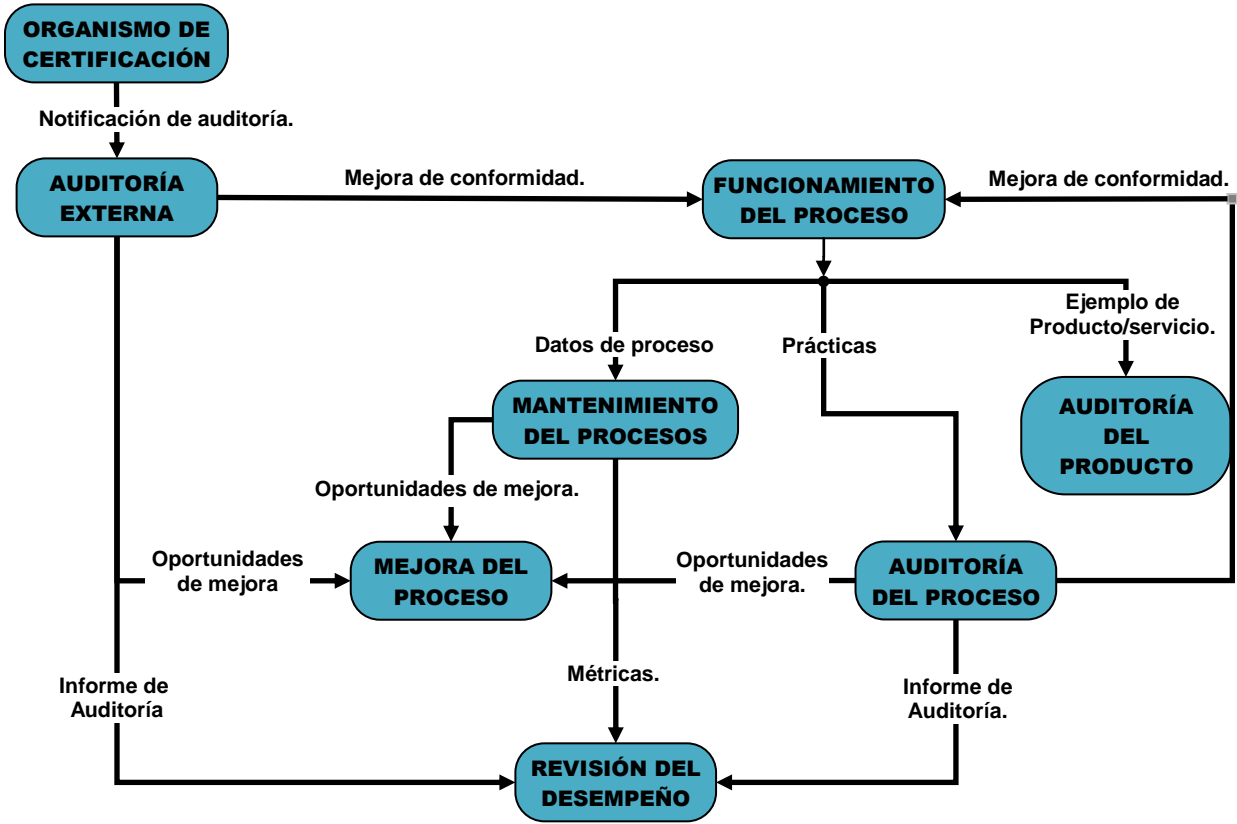


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS



SIMBOLOGÍA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO













	<p>INICIO O FINAL DEL DIAGRAMA</p>		<p>REVISIÓN</p>
	<p>DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD</p>		<p>CONEXIÓN O RELACIÓN ENTRE PASOS DEL DIAGRAMA</p>
	<p>DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD SUBCONTRATADA</p>		<p>DOCUMENTACIÓN</p>
	<p>ANÁLISIS DE SITUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN</p>		<p>BASES DE DATOS</p>
	<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p>		<p>DIRECCIÓN DE FLUJO DEL PROCESO</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO</p>		<p>LÍMITE GEOGRÁFICO</p>

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MEJORA DE LOS PROCESOS

