

Dinámica de Inducción a la Cultura de Calidad ISO 9001 en la Educación Superior



Enlace SC

Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa
20 de abril de 2016

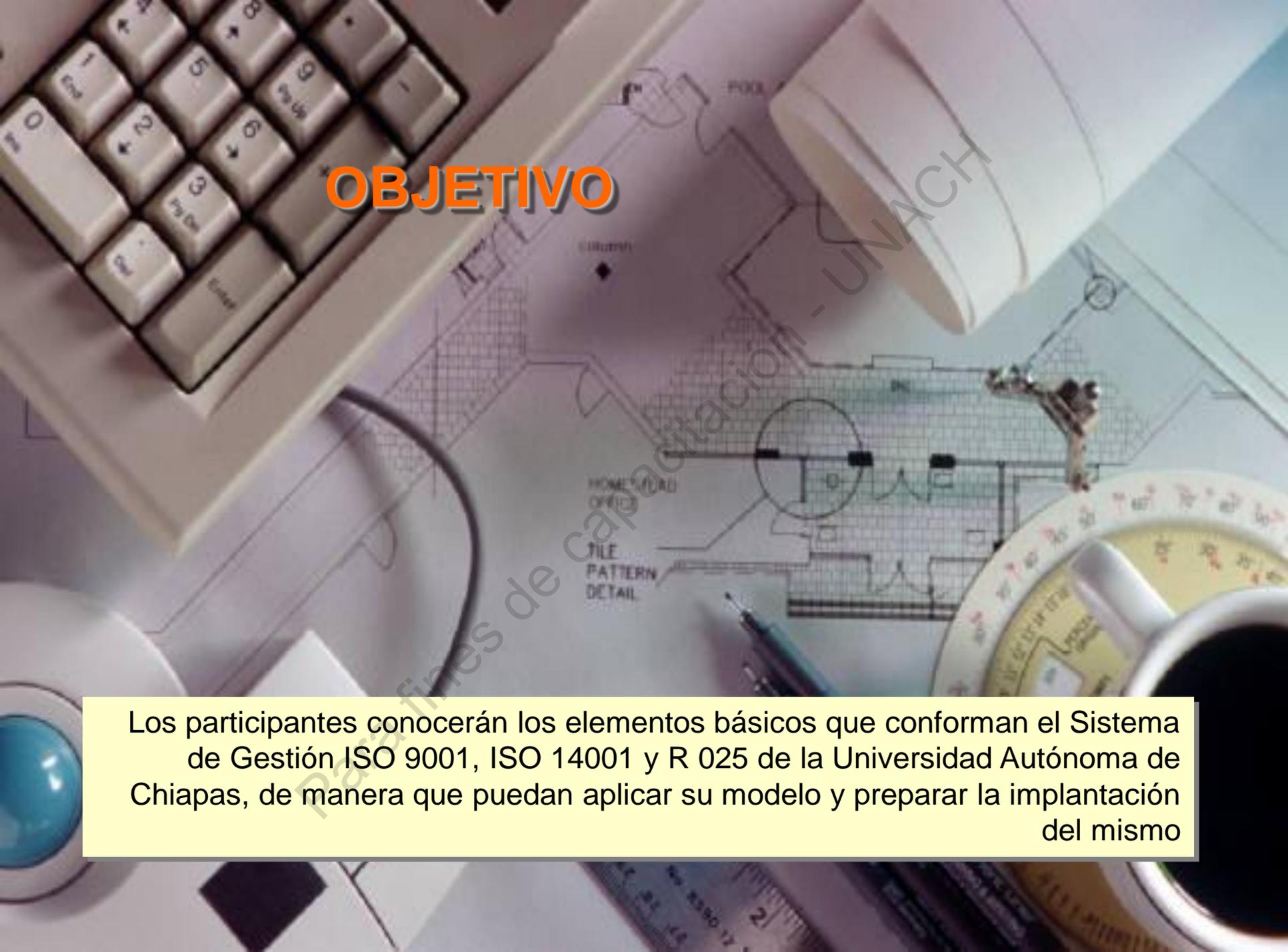


ALEJANDRO CALIXTO RODRÍGUEZ
Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa, SC
Lead Auditor IRCA - United Kingdom LAC/550121/p/2670

enlacewtc.com
contacto@enlacewtc.com



OBJETIVO



Los participantes conocerán los elementos básicos que conforman el Sistema de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y R 025 de la Universidad Autónoma de Chiapas, de manera que puedan aplicar su modelo y preparar la implantación del mismo

Inducción

Toda IES que busque el cumplimiento del encargo social debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema académico-administrativo efectivo, para satisfacer los requerimientos de su propia comunidad estudiantil así como de los sectores que le otorgan valor y pertinencia

La calidad educativa debe ser para la UNACH una directriz orientada a la mejora continua de sus servicios, sistemas y procesos. La fuerza básica es su propio personal, sus dirigentes, los sectores sociales y económicos que le otorga un lugar y una función de servicio

La calidad educativa no es un fin, sino un camino, que requiere del trabajo diario de todos, sin importar especialidad, cargo o habilidades. La práctica constante y sistemática de los principios y valores institucionales son los elementos básicos de la cultura de calidad que la sociedad requiere

Organización de las Naciones Unidas



Construir la paz en la mente de las personas mediante la educación, la cultura, las ciencias y la comunicación



Para fines de capacitación UNACH



Hacer las cosas bien,
a la primera y
pensando en todos

DEFINICIONES ISO 9001

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Cliente

Educando que recibe un producto educativo

Producto educativo

Diferencial de conocimientos adquiridos por el estudiante a partir de su ingreso hasta su egreso y titulación, reflejados en el perfil profesional de acuerdo con el plan de estudios correspondiente y los valores institucionales

DEFINICIONES ISO 9001

Documento

Información y su medio de soporte

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

Conformidad

Cumplimiento de un requisito

Transparencia

Resultados obtenidos y/o usados por la UNACH que están disponibles para los ciudadanos y todas las partes interesadas

Filosofía de la calidad

Al finalizar el tema el participante conocerá los antecedentes de los sistemas de calidad de la Organización Internacional de Estandarización y valorará las bases filosóficas de los diferentes teóricos de la calidad y como sus contribuciones se consideran para el diseño y elaboración de las normas internacionales de calidad

Áreas cognoscitiva y afectiva

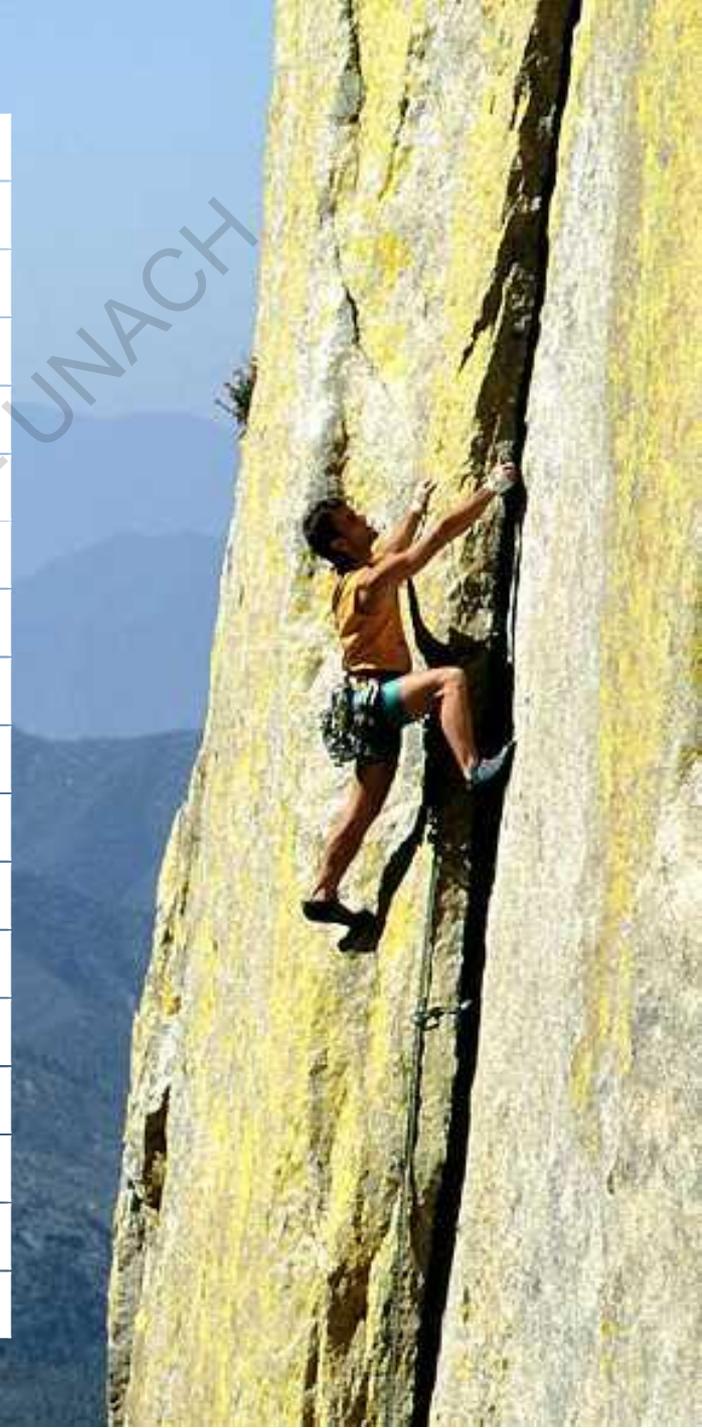


El desorden produce desperdicio de los tres recursos que más utilizamos:

► **Tiempo, Energía y Materiales**

Reglas de oro

Si abriste	Cierra
Si encendiste	Apaga
Si conectaste	Desconecta
Si desordenaste	Ordena
Si ensuciaste	Limpia
Si rompiste	Arregla
Si debes usar algo que no te pertenece	Pide permiso
Si es gratis	No desperdicies
Si no es asunto tuyo	No te entrometas
Si no sabes hacerlo mejor	No critiques
Si no puedes ayudar	No molestes
Si prometes	Cumple
Si ofendes	Discúlpate
Si no sabes	No interrumpas
Si opinaste	Hazte cargo
Si algo te sirve	Trátalo con respeto
Si te prestan algo	Regrésalo
Si no puedes hacer lo que quieres	Trata de querer lo que haces



PISA

Rasgos del Modelo Educativo

- Programas académico-educativos pertinentes (entre 850 y 1000 horas mínimo)
- Diseño curricular colaborativo (EBC, instrucción directa y aprendizaje autónomo)
- Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo (retomando lectura y escritura)
- Mecanismos efectivos y estimulantes de evaluación de los aprendizajes
- Profesores competentes para aplicar el conocimiento y facilitar el aprendizaje
- Sistemas de asesoría y tutoría
- Gestión institucional para la mejora continua (funciones definidas y liderazgo)

18 Pasos iniciales a considerar

1. Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de trabajo orientado a la mejora continua.
2. Conocer mi proceso y la medición de sus resultados
3. Contar con los documentos (procedimientos) y registros (formatos) necesarios en los lugares de trabajo
4. Mantener en excelentes condiciones el archivo físico y el archivo electrónico
5. Conocer la Política de calidad asegurando el cumplimiento de los objetivos y la filosofía institucional
6. Contar y conocer el organigrama actualizado y mi perfil funcional
7. Expedientes del personal actualizados (perfiles y descripciones, educación y capacitación)
8. Evaluación del desempeño del personal
9. Contar con programas de trabajo (capacitación, mantenimiento, auditorías, ambientales)
10. Mantenimiento programado, pintura e instalaciones en óptimas condiciones
11. Contar con un programa de protección civil así como señalizaciones, extintores, rutas de evacuación, zonas de seguridad
12. Elaboración de un Plan de Calidad por cada proceso de la institución
13. Criterios claros para las compras
14. Identificar cada equipo de medición que se utiliza para cada proceso
15. Determinación de la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas
16. Documentación de los problemas para su atención, identificando sus causas.
17. Identificar los aspectos ambientales
18. Conocer y cumplir el marco normativo

Aplicación del sistema de gestión ISO 9001

Al finalizar el tema el participante identificará los elementos que integran el sistema de gestión en la educación superior

Áreas cognoscitiva y psicomotriz



9001:2015



Para fines de capacitación - UNACH

Norma ISO 9001:2015

4 Contexto de la UNACH

- 4.1 Comprender la UNACH y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del SGC
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5 Liderazgo

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política de calidad
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

6 Planificación

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

7 Soporte

- 7.1 Recursos **7.1.5 Capital del conocimiento**
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 **Comunicación**
- 7.5 **Información documentada**



Norma ISO 9001:2015

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y prestación del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la Rectoría

10 Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Contexto

Plan Nacional de Desarrollo

Programa Sectorial de Educación 2013-2018

Objetivos, estrategias y líneas de acción en materia de educación superior con una perspectiva de inclusión y equidad.

- Educación
- Inclusión y equidad
- Deporte
- Cultura
- Ciencia y tecnología

Proyecto Académico UNACH

Dimensiones y Programas del Proyecto Académico

Calidad Educativa

- Evaluación y acreditación institucional
- Consolidación de la capacidad académica
- Aseguramiento de la competitividad académica
- Formación integral de los estudiantes

Responsabilidad Social Universitaria

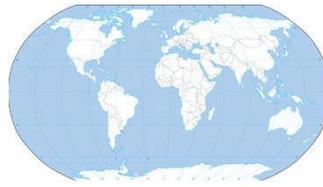
- Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera
- Extensión y vinculación permanente con la sociedad
- Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado

Internacionalización

- La UNACH en el contexto internacional
- Gestión para la internacionalización

Gestión y Evaluación Institucional

- Gestión universitaria
- Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria
- Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias
- Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales
- Fortalecimiento de los órganos colegiados



Encargo Social



Dinámica de Inducción al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001



Enlace SC

Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa
20 de abril 2016



ALEJANDRO CALIXTO RODRÍGUEZ
Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa, SC
Lead Auditor IRCA - United Kingdom LAC/550121/p/2670

enlacewtc.com
contacto@enlacewtc.com



DEFINICIONES ISO 14001

Medio ambiente

Entorno en el cual la UNACH opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones

Aspecto ambiental

Elemento de las actividades, productos o servicios de la UNACH que puede interactuar con el medio ambiente

Impacto ambiental

Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de la UNACH

4 Requisitos del sistema de gestión ambiental

4.1 Requisitos Generales

4.2 Política ambiental

4.3 Planificación

4.4 Implementación y operación

4.3.1 Aspectos ambientales

4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos

4.3.3 Objetivos, metas y programas

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

4.4.3 Comunicación

4.4.4 Documentación

4.4.5 Control de documentos

4.4.6 Control operacional

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

4.5 Verificación

4.5.1 Seguimiento y medición

4.5.2 Evaluación de cumplimiento legal

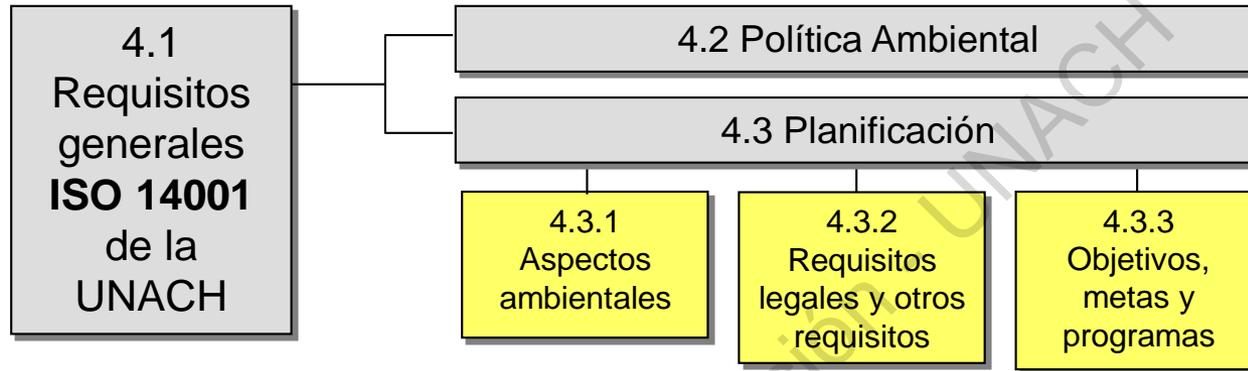
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y prevent.

4.5.4 Control de los registros

4.5.5 Auditoría interna

4.6 Revisión por la Rectoría

Sistema de Gestión Ambiental



4.1 Requisitos generales Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC así como definir y documentar el alcance de su SGC.

4.2 Política ambiental Definir la política ambiental consistente con el alcance del SGC.

4.3 Planificación Establecer, implementar y mantener la planificación de su gestión

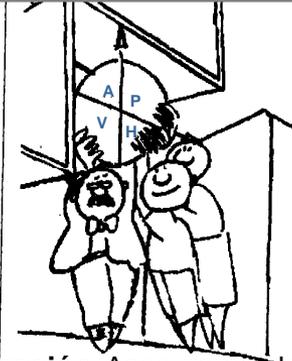
4.3.1 Aspectos ambientales Identificar los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGC.

4.3.2 Requisitos legales y de otro tipo Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

4.3.3 Objetivos, metas y programas ambientales Los objetivos y metas deben ser medibles cuando sea factible y deben ser coherentes con la política ambiental, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos.

Sistema de Gestión Ambiental

4.4 Implementación y operación



4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

4.4.3 Comunicación

4.4.4 Documentación

4.4.5 Control de documentos

4.4.6 Control operacional

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias

4.4 Implementación y operación Asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGC.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad Recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura y recursos financieros y tecnológicos. Designación de uno o varios representantes de la Rectoría.

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia Asegurar de que cualquier persona que realice tareas para la UNACH en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados sea a competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuados, y debe mantener los registros asociados.

4.4.3 Comunicación Definir la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la UNACH.

4.4.4 Documentación Asegurar la documentación del SGC como son la política, objetivos y metas ambientales, la descripción del alcance del SGC, la descripción de los elementos principales del SGC y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados.

4.4.5 Control de documentos Asegurar que los documentos requeridos por el SGC y por esta norma internacional son controlados, con base en un procedimiento documentado.

4.4.6 Control operacional Identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados.

4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias Identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente y cómo responder ante ellos.

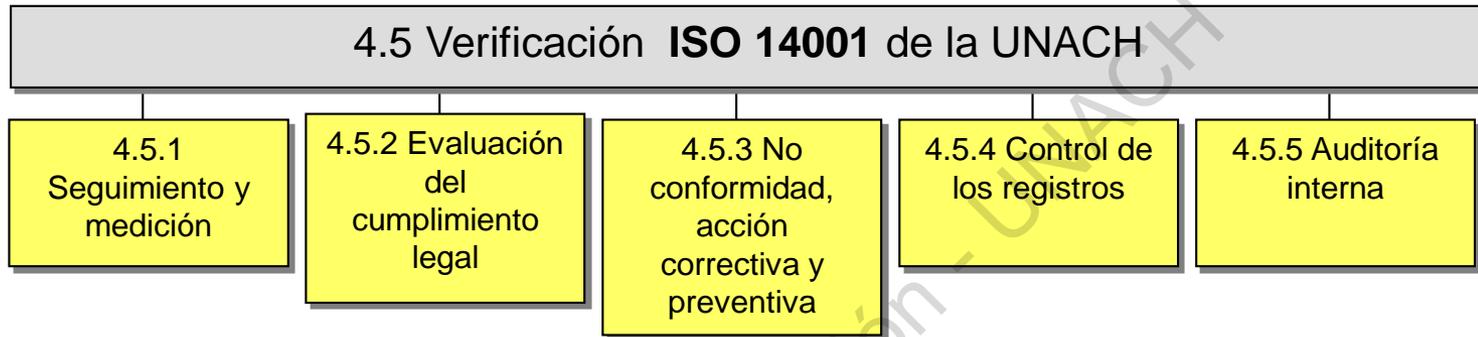




TD

ook

Sistema de Gestión Ambiental



4.5 Verificación Hacer el seguimiento y medición de forma regular las características fundamentales de las operaciones que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.

4.5.1 Medición del desempeño, seguimiento y medición Asegurar que los equipos de seguimiento y medición se mantengan calibrados o verificados.

4.5.2 Evaluación de cumplimiento Evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables así como de otros requisitos que suscriba la UNACH.

4.5.3 No conformidades, acciones correctivas y preventivas Gestionar las no conformidades reales y potenciales y tomar acciones correctivas y acciones preventivas.

4.5.4 Control de los registros Mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su SGC.

4.5.5 Auditoría interna Establecer el procedimiento de auditoría así como los registros correspondientes, ejecutando al menos una auditoría interna completa al SGA

Sistema de Gestión Ambiental

4.6 Revisión por la Rectoría de la UNACH

Revisar el SGA de la UNACH a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas



La Responsabilidad Social Norma Mexicana **NMX-R-025-SCFI-2015** En Igualdad Laboral y No Discriminación

Enlace SC

Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa
20 de abril 2016



Universidad Autónoma de Chiapas

ALEJANDRO CALIXTO RODRÍGUEZ
Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa, SC
Lead Auditor IRCA - United Kingdom LAC/550121/p/2670

enlacewtc.com
contacto@enlacewtc.com



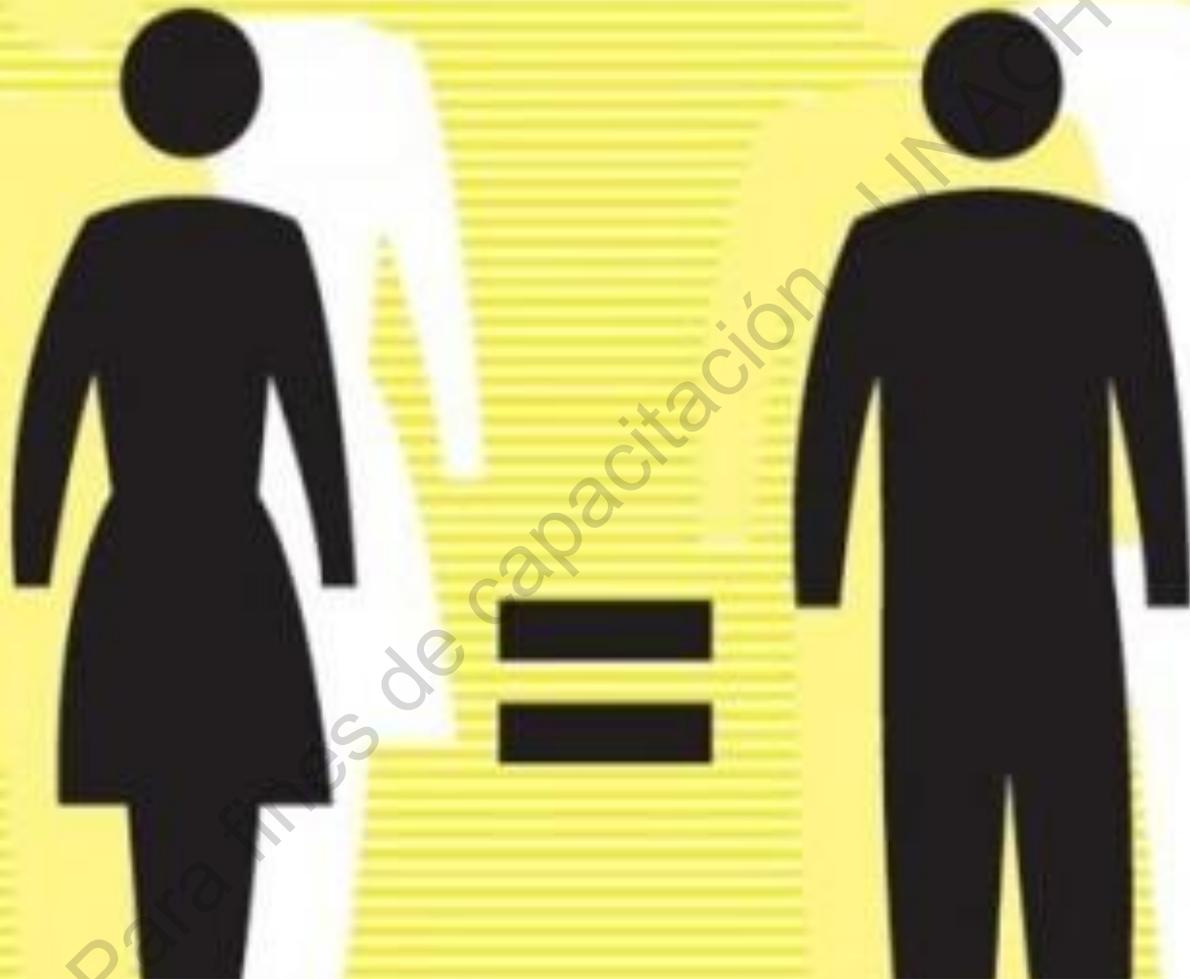
Organización de las Naciones Unidas



CEDAW

Para fines de capacitación UNACH

OBJETIVO



Conocerán los elementos básicos que conforman el Sistema de Gestión Socialmente Responsable con base en los lineamientos normativos de Igualdad Laboral y No Discriminación en la Universidad Autónoma de Chiapas.

Llora como mujer lo que no pudiste defender como hombre

Algunas veces hay que entenderlas, solo algunas veces

Jamás mames el cabello de mujer que cien patas de bueyes

Soy totalmente Palacio

El hombre debe ser Feo, Fuerte y Formoso

Las mujeres nos inspiran grandes cosas pero nos impiden hacerlas

Lo único que detiene a una mujer es el freno de su bicicleta



R-025 Mejora Continua

Políticas
Institucionales

Requisitos Críticos

Gestión
Administrativa

Gestión
Académica

Requisitos No
Críticos

En Igualdad Laboral y No Discriminación

- Contar con un **Código de ética** conforme a la NMX-R-025
- Contar con un **Plan de accesibilidad** que considere objetivos, diseño de las modificaciones en la infraestructura y los servicios, responsables de cada acción, asignación de recursos, calendario de trabajo. Con la finalidad de eliminar las barreras físicas y arquitectónicas.
- Aplicar el **Cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación** (los resultados del diagnóstico R-025 los utilizaremos para comparar y reportar los cambios a la Rectoría)

En Igualdad Laboral y No Discriminación

- El diagnóstico implementado en UNACH se adaptará al que solicita la Norma NMX-R-025.
- Se mantendrá el Comité de Equidad de Género como Comité de Vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo.
- La Norma solicita que exista la figura de Ombudsman, figura unipersonal encargada de la recepción de quejas, que sea defensora de los derechos humanos, imparcial, apolítica y que su participación sea autónoma y no se cobre al personal por el servicio que ofrezca. Deberá contar con nombramiento oficial.
- De igual forma para la certificación se requiere de una auditoría interna previa a la auditoría de certificación.

En Igualdad Laboral y No Discriminación

- Contar con un **Código de ética** conforme a la NMX-R-025
- Contar con un **Plan de accesibilidad** que considere objetivos, diseño de las modificaciones en la infraestructura y los servicios, responsables de cada acción, asignación de recursos, calendario de trabajo. Con la finalidad de eliminar las barreras físicas y arquitectónicas.
- Aplicar el **Cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación** (los resultados del diagnóstico R-025 los utilizaremos para comparar y reportar los cambios a la Rectoría)

AU1

Tipo de requisitos	#	Requisito	Equivalencia MEG	Puntaje máximo	Puntaje máximo
Requisitos críticos	1	5.3.3.1.1 Contar con una Política de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo o equivalente	4.1.2	10	30
	2	5.3.3.2.1 Contar con un grupo, comisión o Comité encargado de la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación en el centro de trabajo.	4.2.1	5	
	3	5.3.3.2.2 Contar con un proceso de reclutamiento y selección de personal sin discriminación y con igualdad de oportunidades.	4.3.1	5	
	4	5.3.3.2.3 Realizar una auditoría interna. (Apéndice C)	4.4.2	5	
	5	5.3.3.2.4 Medir el clima laboral y no discriminación en el centro de trabajo. (Apéndice E)	4.3.6	5	

Tipo de requisitos	#	Requisito	Equivalencia MEG	Puntaje máximo	Puntaje máximo
Requisitos no críticos	6	5.3.3.3.1 Existencia de un código de ética o equivalente.	4.1.2b. 4.3.10.1 III 4.3.10.3b	3	70
	7	5.3.3.4.1 Garantizar la igualdad salarial y otorgamiento de prestaciones y compensaciones al personal.	4.3.4	5	
	8	5.3.3.4.2 Contar con procesos de ascenso y permanencia con igualdad de oportunidades.	4.3.3	5	
	9	5.3.3.4.3 Contar con procesos de formación, capacitación, adiestramiento y con igualdad de oportunidades.	4.3.2	5	
	10	5.3.3.4.4 Contar con un plan de capacitación y sensibilización en igualdad laboral y no discriminación para el personal del centro de trabajo.	4.3.2	5	
	11	5.3.3.4.5 Utilizar lenguaje incluyente, no sexista y accesible.	4.3.8	5	
	12 (5 incisos)	5.3.3.5.1.1 Realizar acciones para la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal con igualdad de oportunidades.	4.3.5	23	
	13 (4 incisos)	5.3.3.6.1 Contar con accesibilidad en los centros de trabajo.	4.3.4.1b	12	
	14	5.3.3.7.1 Mecanismos y regulaciones para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral en el centro de trabajo.	4.3.10	7	

Puntaje máximo posible por el cumplimiento de los requisitos de certificación

100

PISA

Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos

Alcanzar objetivos personales, económicos, sociales y culturales

Hacer ciudadanos responsables, activos y productivos

Contribuir al logro de una sociedad mejor protegida, mejor servida y más equitativa

Desarrollar facultades lógicas, metódicas, creativas y emocionales

Nivelación de Conocimiento para una Mejor Política Educativa

Estudiar y aprender de los países con mejores prácticas recientes: **Corea, Chile, Polonia**

Resumen

❖ Solamente se puede ofrecer un servicio educativo de calidad mediante proyectos y programas planeados, continuos, documentados y revisados.

❖ Mantener una institución más eficiente, personal más motivado y mejor comunicación interna.

❖ La educación es hoy día una de las cinco prioridades sociales de la estrategia de asistencia global del Banco Mundial para ayudar a los países a erradicar la pobreza.

UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
PISA	Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos
TIMSS	Asociación Internacional para la Evaluación del Logro.
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENQA	European Association for Quality Assurance
NEASC	New England Association of Schools and Colleges
SACS	Southern Association of Colleges and Schools
ABET	Accreditation Board for Engineering and Technology

Conclusiones

La educación de calidad es la medida más poderosas para disminuir la pobreza y la desigualdad, así como para promover el crecimiento económico sostenible.

Los principales beneficios son:

- ❖ Habilita a las personas a leer, razonar, comunicarse y tomar decisiones informadas.
- ❖ Aumenta la percepción económica, la productividad y la calidad de vida de los individuos.
- ❖ Cada año de escolaridad aumenta los ingresos individuales en un promedio mundial del 10%.
- ❖ La educación reduce en alto grado la vulnerabilidad de las mujeres a los problemas de salud.
- ❖ Las mujeres con mayor educación tienen hijos más sanos.
- ❖ La tasa de mortalidad infantil disminuye.
- ❖ Los jóvenes con mayor educación tienen menores índices de infección de VIH/SIDA.
- ❖ A mayor educación un país construyen una fuerza laboral altamente calificada y flexible, que es la médula de una economía dinámica y competitiva.
- ❖ La educación es fundamental para el fomento de las sociedades democráticas.

Muchas gracias por su atención

ALEJANDRO CALIXTO RODRÍGUEZ

Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa, SC
Lead Auditor IRCA - United Kingdom LAC/550121/p/2670



Teléfono 01 (55) 9000 – 9027
Torre WTC Ciudad de México
Montecito No. 38 esq. Insurgente, Piso 25
Oficinas 14 y 15, Col. Nápoles CP 03810

enlacewtc.com
contacto@enlacewtc.com