



APLICACIÓN DE ESTANDARES DE CALIDAD ISO 9001 EN INSTITUTOS EDUCATIVOS

En la actualidad con el crecimiento de la **competitividad en el Sector Educativo** de nuestro país, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo un estándar internacional está siendo tomada activamente por Instituciones de todos los niveles de educación desde Primaria hasta Universitaria, con el fin de **adaptar sus servicios** a la demandas y necesidades de sus clientes (estudiantes) y otras partes interesadas (padres de familia).

Al término del 2015 fueron más las instituciones de educación universitaria que **buscaron la mejora continua** de sus procesos a través de **establecer su manual de calidad**, una política de calidad y objetivos estratégicos con bases sólidas del estándar internacional ISO 9001:2008 y con una visión a **lograr la madurez de sus procesos principales**, como lo son: docencia, investigación y vinculación, así como sus procesos de soporte y directivos.

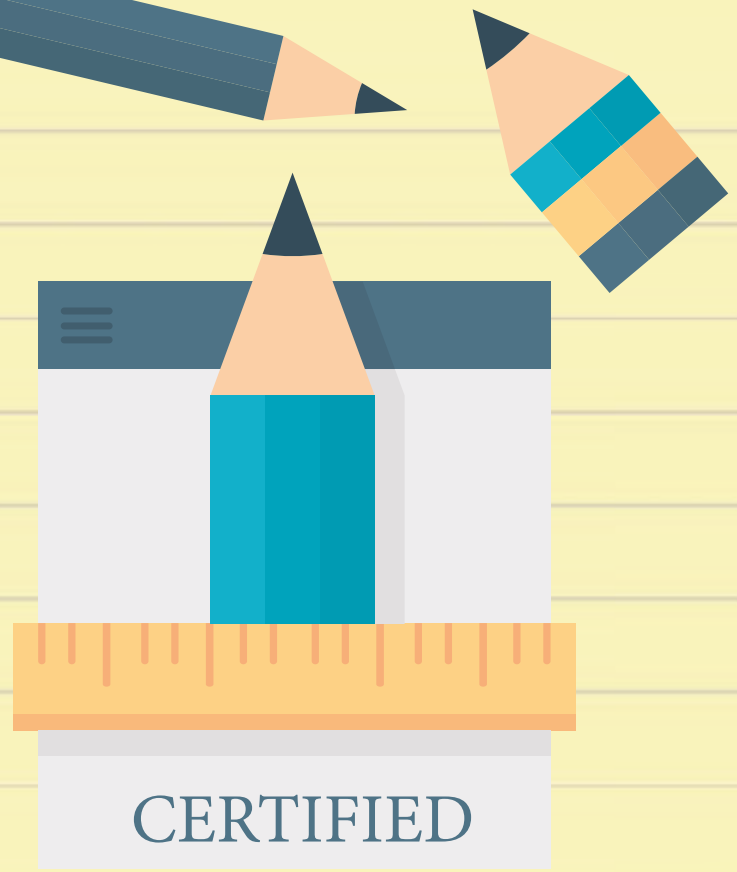
Uno de los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en un instituto **no solo es obtener su reconocimiento** sino que además obtendrá una estructura organizacional que le ayudará a garantizar que los procesos se realicen de manera estandarizada sin importar los cambios internos de su personal, así mismo con esta estandarización podrá buscar conseguir otras certificaciones específicas a su sector.



El propósito del enfoque de procesos es garantizar el ciclo de **planear, hacer, verificar y actuar** en los procesos y subprocesos clave de las instituciones, así como asegurar un enfoque de sistemas clarificando las relaciones e interdependencias que existen entre ellos.

A través del **Modelo de Sistema de Gestión de Calidad** se identifican y seleccionan los procedimientos necesarios para la planeación, operación y control efectivo de los procesos vitales de cada dirección de área o grupo de trabajo. El modelo permite al equipo de trabajo identificar, con un mismo criterio, las entradas, las salidas, los dueños y los proveedores, así como la interrelación entre otros procesos y procedimientos.

El enfoque de procesos aplicado instituciones educativas **servirá para entender cómo la institución gestiona y organiza sus actividades para crear el valor agregado que el estudiante busca**. El enfoque de procesos obliga a las instituciones a evitar el enfoque vertical, lo cual provoca división y fallas de comunicación. La gestión vertical provoca que las barreras interdepartamentales de derrumben y las metas de la institución se consigan mejor.



El enfoque a proceso requiere un entendimiento claro de todos los procesos usados por una institución. Un proceso consiste en una o más actividades que transforman entradas en salidas. Las entradas y salidas pueden ser tangibles o intangibles. Como ejemplos de entradas y salidas, podemos incluir materiales de investigación, competencias desarrolladas, información, entre otros. Para desarrollar las actividades dentro de un proceso se deben asignar los recursos apropiados. Se puede utilizar un sistema de medición para obtener la información y los datos necesarios para analizar el desempeño del proceso y/o las características de las entradas y salidas.

Un **Sistema de Gestión de Calidad** basado en un estándar internacional, permite ser implementado en cualquier Instituto de Educación sin importar el nivel de académico con el que cuente, considerándolo como una herramienta para asegurar la eficacia de sus procesos y personal, mejorar el desempeño institucional y **fortalecer la imagen de la institución** a nivel regional, nacional e internacional.



Javier Requena

CONSULTOR EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD,
LEAN Y SEIS SIGMA

www.grupomdc.com