

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD





Vicerrectorado Académico



*Oficina de Desarrollo
Académico y Evaluación*

La calidad de la educación universitaria, y la gestión de la misma, es uno de los temas que mayor presencia ha cobrado en la agenda de la reflexión y propuestas en el ámbito de las universidades. Temas como el concepto de calidad; sus fundamentos para asumirla como imperativo; las estructuras orgánico-funcionales que deben adoptarse para medirla y gestionarla; las condiciones y estrategias para construirla, ocupan ahora espacios importantes del quehacer universitario.

La Oficina General de Desarrollo Académico y Evaluación (OGDAE) de la Universidad Nacional de Trujillo pretende contribuir a la formación de una cultura de la calidad en el personal, docente, estudiantes y trabajadores no docentes, aportando elementos conceptuales y doctrinarios sobre el tema. La presente entrega es la primera de una saga al respecto.

Sistemas de gestión de la Calidad

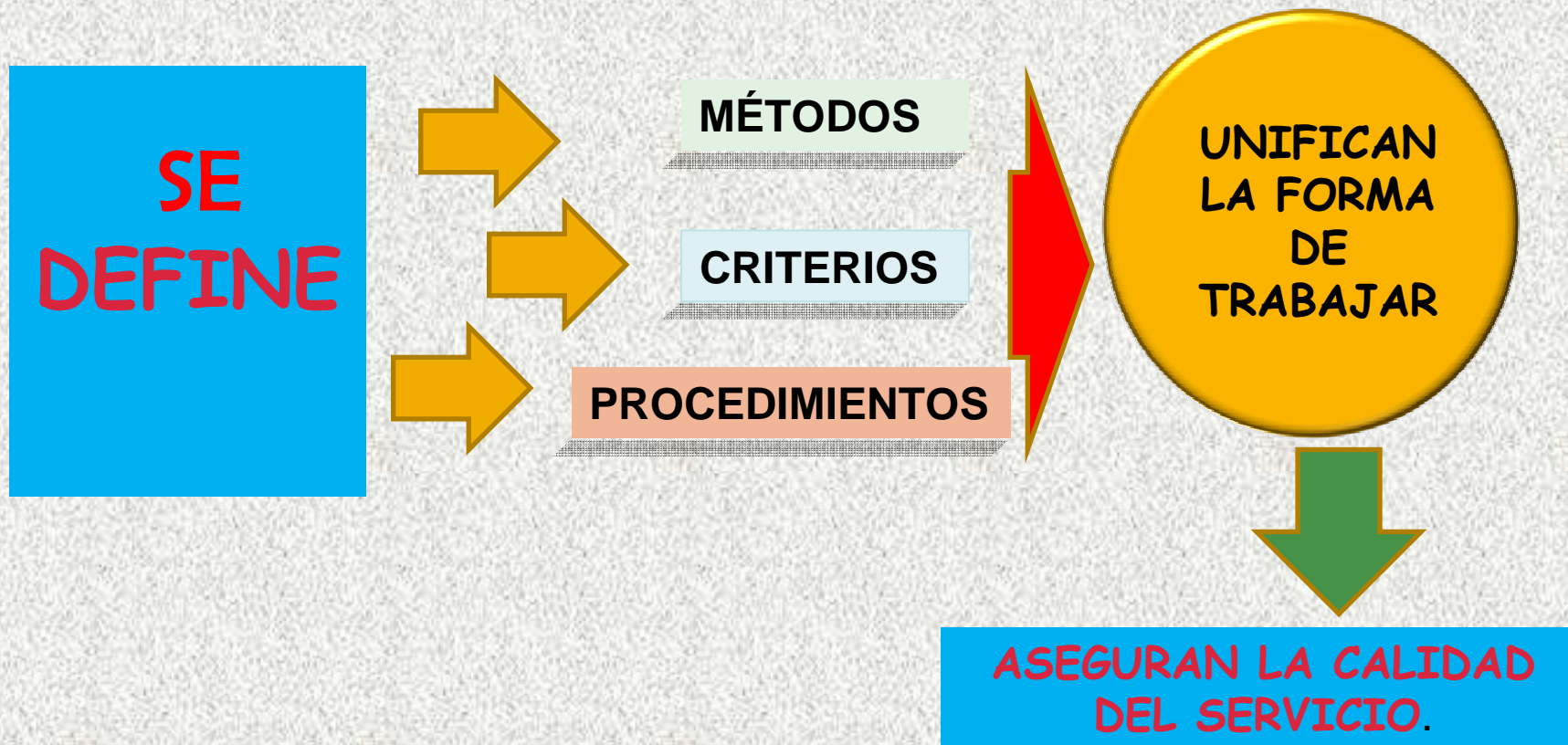
El orden empieza por

- Decir lo que se hace
- Hacer y comunicar lo que se dice
- Registrar lo que se hace
- Evaluar lo que se ha hecho
- Actuar sobre las diferencias



Sistemas de gestión de la Calidad

CON UN SISTEMA



Sistemas de gestión de la Calidad

Cuando las personas no entienden los sistemas:

- **Ven los eventos como incidentes.**
- **Ven los síntomas pero no las causas profundas de los problemas.**
- **No entienden como una intervención en una parte de una organización puede causar estragos en otra parte o en otro momento.**
- **Culpan a los individuos por los problemas incluso cuando esos individuos tienen poca o ninguna capacidad para controlar los eventos que lo rodean.**

Sistemas de gestión de la Calidad

Quando hablamos de calidad:

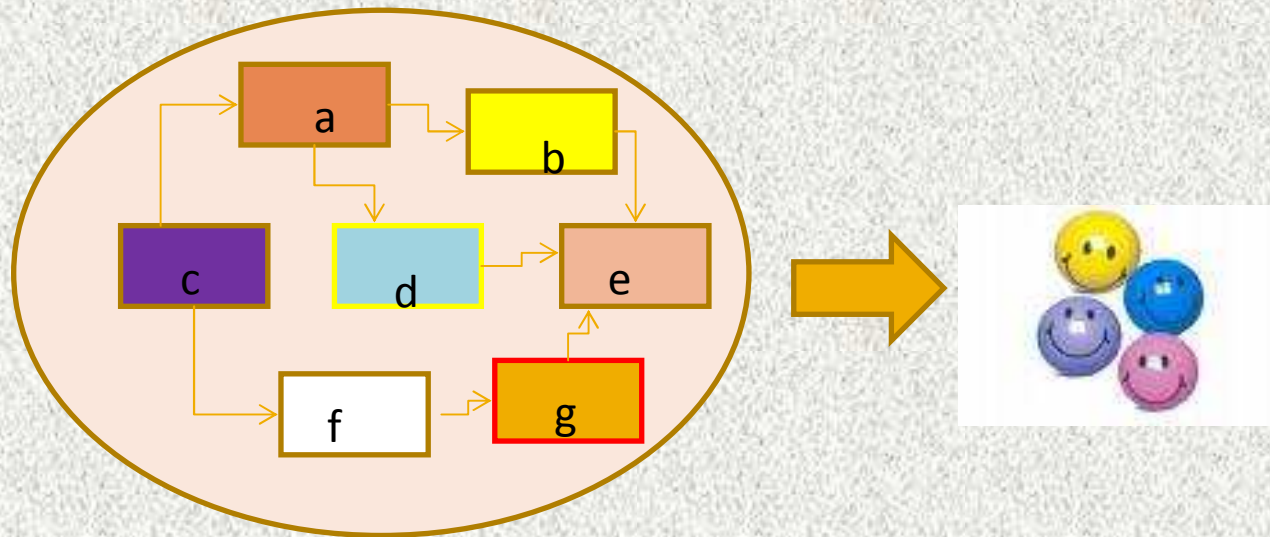
~~HECHOS Y NO PALABRAS~~

HECHOS, DATOS Y NO PALABRAS

Sistemas de gestión de la Calidad

**Quando hablamos de
calidad, hablamos de
sistemas, métodos y
herramientas**

Sistemas de gestión de la Calidad



Conjunto de actividades o procesos que se interrelacionan para el cumplimiento de los objetivos.

La dirección y control, en relación a la calidad, debe incluir en general el diseño y establecimiento de la política, objetivos, planificación, control, el aseguramiento de la calidad y la mejora continua.

Sistemas de gestión de la Calidad

las carreras necesitan sistematizarse para que contribuyan efectivamente a su mejora continua.

Sistemas de gestión de la Calidad

**La implementación de un SGC ,
permitirá asegurar la calidad de
las carreras para lograr altos
índices de satisfacción de sus
usuarios directos: los estudiantes
y otros grupos de interés.**

Gestionar

GESTIONAR ES **COORDINAR** TODOS LOS **RECURSOS DISPONIBLES** PARA CONSEGUIR **DETERMINADOS OBJETIVOS**, IMPLICA AMPLIAS Y FUERTES INTERACCIONES FUNDAMENTALMENTE ENTRE **EL ENTORNO**, **LAS ESTRUCTURAS**, EL **PROCESO** Y **LOS PRODUCTOS** QUE SE DESEEN OBTENER.

Desafío de la Educación Universitaria

Dar respuesta a las exigencias de la nueva sociedad, a las demandantes condiciones del sector productivo, a las imposiciones de la transformación científico-tecnológica y ante todo, trazar los caminos que garanticen el respeto absoluto a la majestuosa dignidad de la persona humana y su realización plena con preeminencia sobre todo otro valor social.

Todo ello exige un componente esencial e insoslayable:

la calidad.

Calidad

Aproximación a una definición

- ☀️ **“Algo especial y distinto”**
- ☀️ **Asociado a la perfección en base a valores y propósitos**
- ☀️ **Asegurar que las acciones se hagan de forma correcta**
- ☀️ **Implica necesariamente fomentar cambios o mejoramiento**
- ☀️ **Aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente**

Definición de la UNESCO

“ La calidad es la adecuación del Ser y Quehacer de la Educación Superior a su Deber ser”

Es decir...

La Misión (**Deber Ser**), al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada en cuanto a su **pertinencia**; el funcionamiento (**Que hacer**) es evaluado en términos de **eficiencia**; y los logros y resultados (**Ser**) son evaluados en cuanto a su **eficacia**.

(Conferencia Mundial sobre Educación Superior. Informe final, París, 1998).

Consecuencias de Educar sin considerar prioritaria la calidad

- **Debilitamiento de la calidad de la educación superior.**
- **Formación insuficiente para enfrentar los desafíos de los nuevos tiempos**
- **Titulaciones masivas en tiempos muy cortos con pauperización de las exigencias**
- **Deterioro del prestigio y la credibilidad de la institución universitaria**
- **Ciudadanía más observante: inconformidad e incertidumbre**



Exigencia social de contar con entes que acrediten la calidad de la educación universitaria

Consideraciones para la adecuación

1. El actuar de las Instituciones (determinan la relación demanda-oferta)

- Asimilación creciente de las nuevas tecnologías
- Aparición de nuevas carreras
- Cambios en la metodología pedagógica
- Optimización de recursos
- Universidad virtual
- Vinculación al sector productivo
- Mayor integración en ciencia y tecnología

Consideraciones para la adecuación

2. Contexto global en que se encuentran las IES

- Nuevas formas de competencia
- Cambios en la estructura demográfica de la población universitaria
- Internacionalización
- Demanda por un rol protagónico y más activo de la universidad en la sociedad.
- Validez mundial de los grados profesionales.
- Alianzas estratégicas
- Crecimiento del post-grado, especializaciones y educación continua.

¿Qué entendemos por Calidad de la Educación?

- ***Una aspiración.***
- ***Un camino de aproximaciones sucesivas.***
- ***Un concepto complejo y en permanente evolución.***
- ***Construido respecto a múltiples y diversas referencias.***
- ***El espacio de perfectibilidad entre el ser y el deber ser.***



**La calidad de la oferta académica y su pertinencia (*)
en la Universidad depende de la calidad de:**

- **sus profesores.**
- **sus estudiantes.**
- **los currículos que se ofrecen.**
- **los procesos de gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha.**
- **la infraestructura**
- **el ambiente de “vida universitaria” que se construya.**

()Pertinencia: la búsqueda de soluciones efectivas, coherentes y oportunas a las necesidades y problemas de la sociedad y especialmente a las que tienen relación con la construcción de una cultura de paz y un desarrollo sostenible.*

Sistemas de gestión de la Calidad

La calidad de los profesores tiene que ver con su formación, con su competencia pedagógica, con sus cualidades morales, éticas y humanas, con sus condiciones de vida y trabajo, con el compromiso personal que estén dispuestos a asumir con su función docente, investigativa y de proyección a la sociedad y con los resultados que sus actuaciones puedan generar.

Sistemas de gestión de la Calidad

La calidad de los estudiantes depende, en buena parte, del mérito académico, entendido éste como el perfil de competencia o suma de capacidades y perseverancia en el esfuerzo personal y del perfil profesional que pueda lograr en términos de lo que pueda saber, de lo que sea capaz de hacer y de las relaciones que pueda establecer con otras personas, con el colectivo social y con su entorno.

Sistemas de gestión de la Calidad

La calidad de los currículos de formación pasa por la calidad de los objetivos, la validez, flexibilidad, pertinencia y posibilidad de homologación nacional e internacional de objetivos y contenidos, la diversidad de enfoques usados para su comprensión (pluridisciplinar, transdisciplinar) y metodologías que impliquen más al estudiante en la gestión de su propio aprendizaje y en la utilización de las nuevas TIC.

Sistemas de gestión de la Calidad

La calidad de los procesos de gestión tiene que ver con el logro y cumplimiento del propósito académico y central de la Universidad, con base en rigurosos criterios administrativos y contables.

La calidad de la gestión depende también de su capacidad para anticipar cambios y transformaciones del entorno, para asegurar procesos administrativos eficaces-eficientes y para actuar aplicando conceptos de autonomía responsable y rendición de cuentas.

Sistemas de gestión de la Calidad

Para **la calidad de la infraestructura**, el adecuado y oportuno mantenimiento de la planta física, los esfuerzos para modernizarla y mejorarla y la atención que se preste a los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación, en términos de laboratorios, redes y equipo informático, fuentes electrónicas de información y documentación y bibliotecas, deben constituirse en indicadores importantes de la calidad de los servicios educativos .

Sistemas de gestión de la Calidad

La calidad del medio interno o ambiente de “vida universitaria” tiene que ver con las posibilidades que tienen estudiantes, profesores, directivos y personal administrativo de reconocerse en su diversidad étnica, cultural y social, aceptar y dirimir sus diferencias y acatar las normas de convivencia académica, en un clima de respeto y tolerancia.

¿Cómo se consigue la calidad?

Logrando la satisfacción de los usuarios

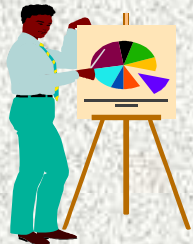


Con el apoyo y liderazgo de la dirección

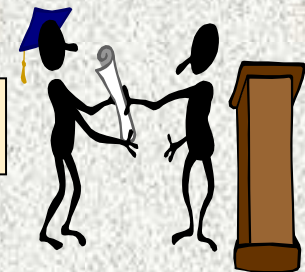
Con la participación y cooperación de todos



Mejorando e innovando de forma continua

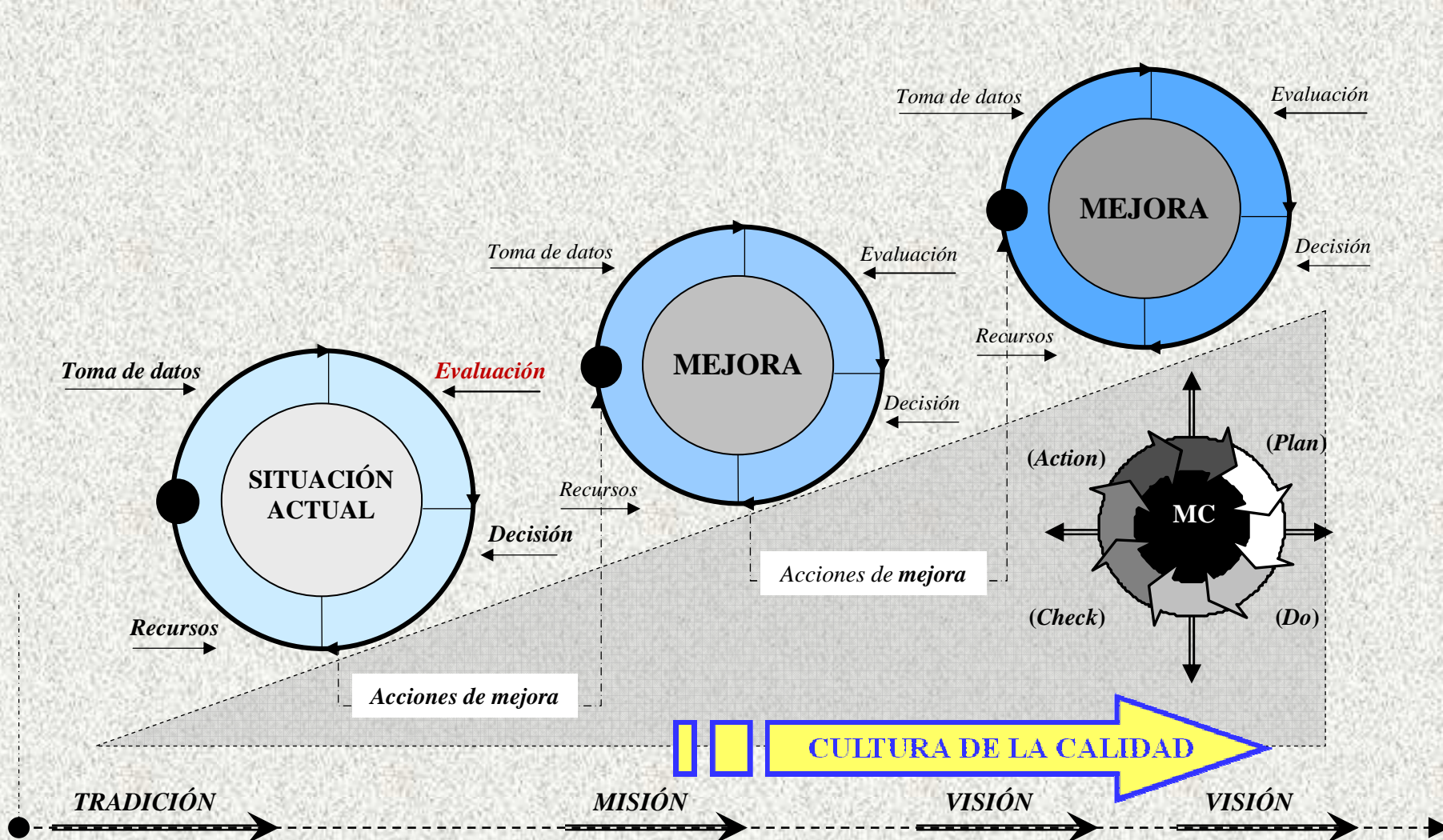


Con formación y capacitación permanente



SISTEMA DE CALIDAD

CICLOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA (Ciclo de Shewhart o Rueda de Deming)



SISTEMAS DE CALIDAD EN IES



GESTIÓN DE CALIDAD

ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO Familia ISO 9000

ENFOQUE DE CALIDAD TOTAL

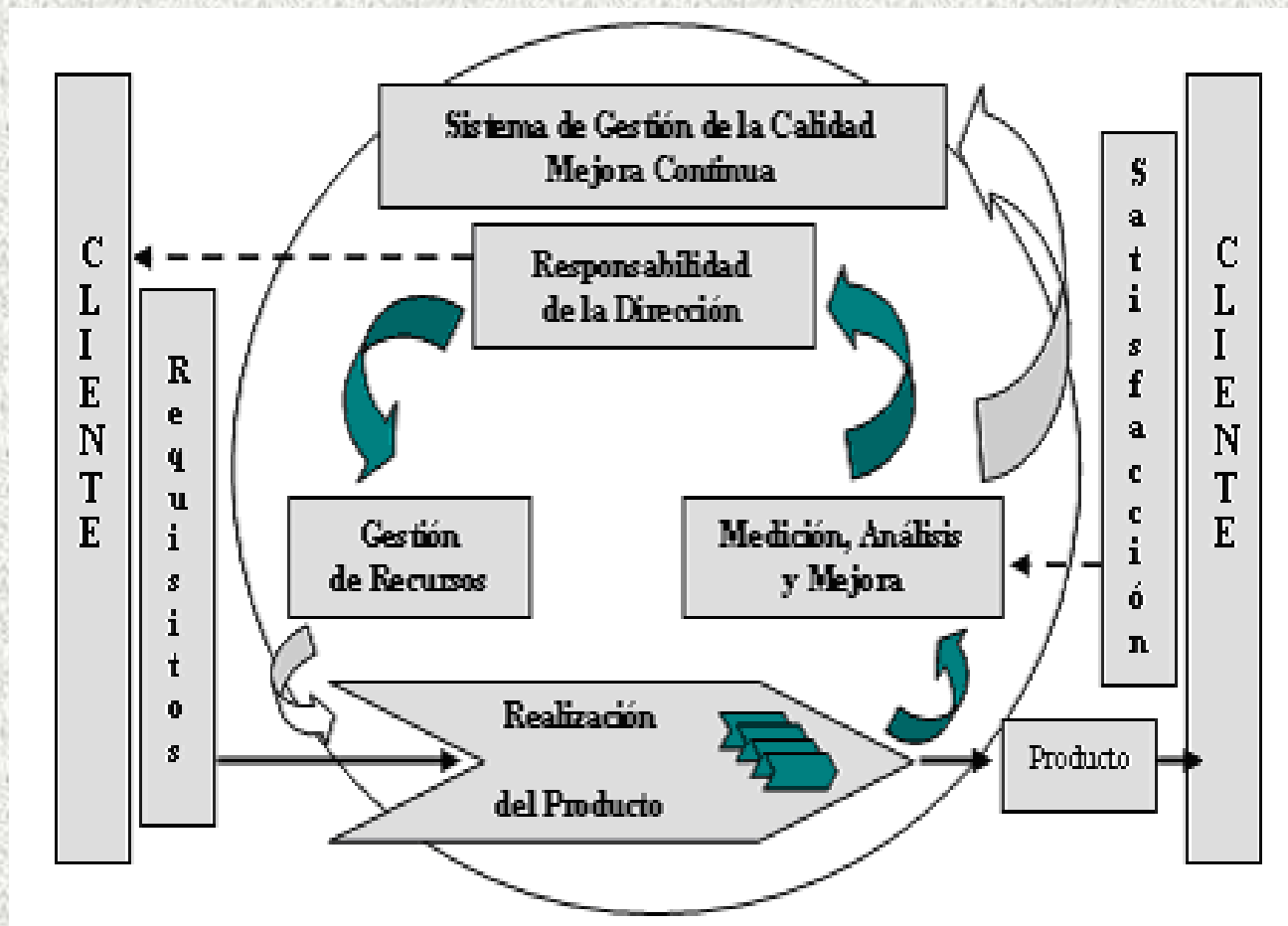
- EFQM
- Deming
- Baldrige
- Iberoamericano
- Modelos de principales Gurús

Principios de Calidad total

ISO 9001:2008	GUIA IWA 2: 2007	AQUIP
ENFOQUE AL CLIENTE	ENFOQUE AL CLIENTE	FOCUS (ENFOQUE)
LIDERAZGO	LIDERAZGO	INVOLVEMENT (PARTICIPACION)
PARTICIPACION DEL PERSONAL	PARTICIPACION DEL PERSONAL	LEADERSHIP (LIDERAZGO)
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	LEARNING (APRENDIZAJE)
ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTION	ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTION	PEOPLE (GENTE)
MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA	COLLABORATION (COLABORACION)
ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION	ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION	AGILITY (AGILIDAD)
RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR	RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR	FORESIGHT (PREVISION)
	CREAR VALOR PARA EL EDUCANDO	INFORMATION (INFORMACION)
	ENFOQUE AL VALOR SOCIAL	INTEGRITY (CONTINUIDAD)
	AGILIDAD	
	AUTONOMIA	

Sistemas de gestión de la Calidad

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008



Sistemas de gestión de la Calidad

Diseño de un SGC.

- Cualquier persona u organización que pueda entender y operativizar los principios de calidad total está preparada para diseñar e implementar un SGC.

Valoración de la Calidad

La valoración de la calidad de la educación superior universitaria, en el marco del significado evaluativo exige desagregar el concepto, precisar sus dimensiones, criterios e indicadores, sus enfoques metodológicos de autoevaluación, los requisitos mínimos para acreditación y las estrategias para su aseguramiento y mejora permanente.

REALIDAD VS. PARADIGMA

Sistemas de gestión de la Calidad

Cuál es el momento ideal para empezar?

Nunca!!!

- El momento ideal no existe.
- Siempre hay elementos que pueden distorsionar (siempre buscamos excusas).
- Pero conviene empezar porque el camino es largo.

Sistemas de gestión de la Calidad

Quién tiene que implicarse?

- **Los máximos directivos de la organización.**
- **Los directivos de la carrera.**
- **Todas y cada una de las personas**

TODOS!!!!

Sistemas de gestión de la Calidad

Esto funciona si.....

- **Compromiso de los líderes**
- **Tras la evaluación se planifican las mejoras, después se ejecutan y luego se evalúan.**
- **Se acierta en combinar rigor y flexibilidad**
- **Se tiene paciencia para superar las resistencias.**
- **Se entiende que se supone un cambio de cultura.**
- **Se entiende que no es una utopía**
- **Se empieza ya!!!**

Sistemas de gestión de la Calidad

Escríbanos un comentario o remítanos sus aportes sobre el tema. Será la mejor respuesta que podemos recibir al presente envío.

Sistemas de gestión de la Calidad



PERÚ

Ministerio de
Educación

SINEACE

Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación
de la Calidad de la Educación Superior Universitaria

CURSO: METODOLOGÍA PARA EL PROCESO DE
ACREDITACIÓN NACIONAL CONEAU - UNMSM

Informática
Bolivariano