



“LA AUTOEVALUACIÓN EN UNA ESCUELA CATÓLICA DE CALIDAD”

(PONENCIA N° 6)

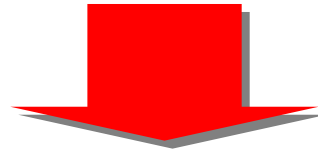
**XXIII Convención Nacional de Educación Católica
PIURA 2010**

LIC. JOSE ALVA AYLLÓN

GESTION DE CALIDAD NUEVO ENFOQUE

Antes

COSTO + UTILIDAD = PRECIO DE VENTA



Ahora :

PRECIO DE VENTA - COSTO = UTILIDAD

**La Reducción
de Costos**



Se logra con

**Mejoramiento
Continuo
de la Calidad**

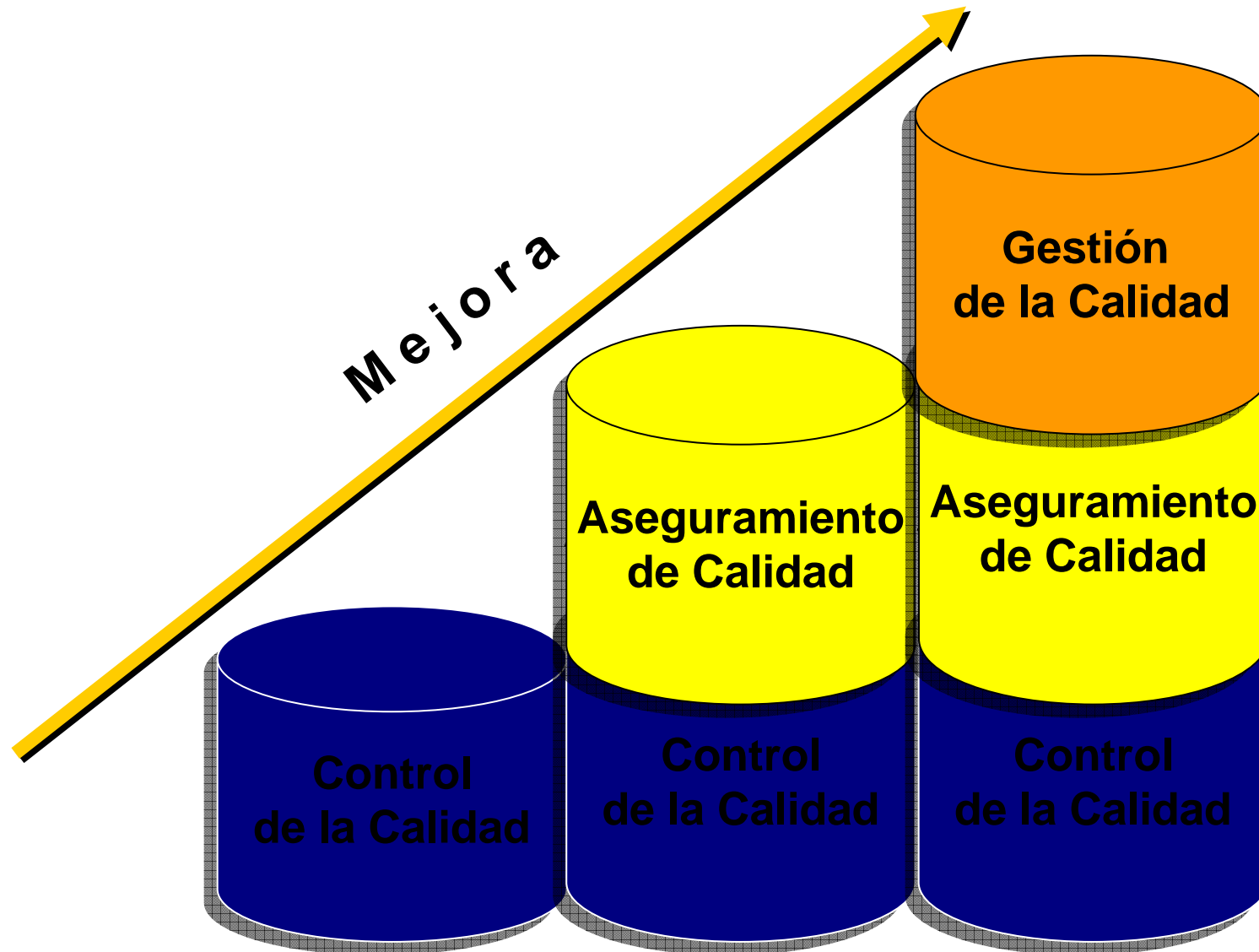
Comportamiento del mercado con respecto al producto y/o servicio



- Frente a dos productos ofrecidos al mismo precio, se elegirá el que le brinde mayor calidad.
- Frente a dos productos que ofrecen la misma calidad, se escogerá el de menor precio.

Por lo tanto el mercado actual busca la mayor calidad al menor precio ...

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



¿ QUE ES ISO ?

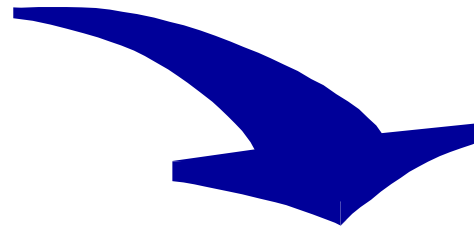
- ✓ Es la **ORGANIZACION INTERNACIONAL DE NORMALIZACION**, integrada por más de 150 países.
- ✓ Norma productos y servicios
- ✓ Las normas son optativas



**INDECOPI
representa al
país**



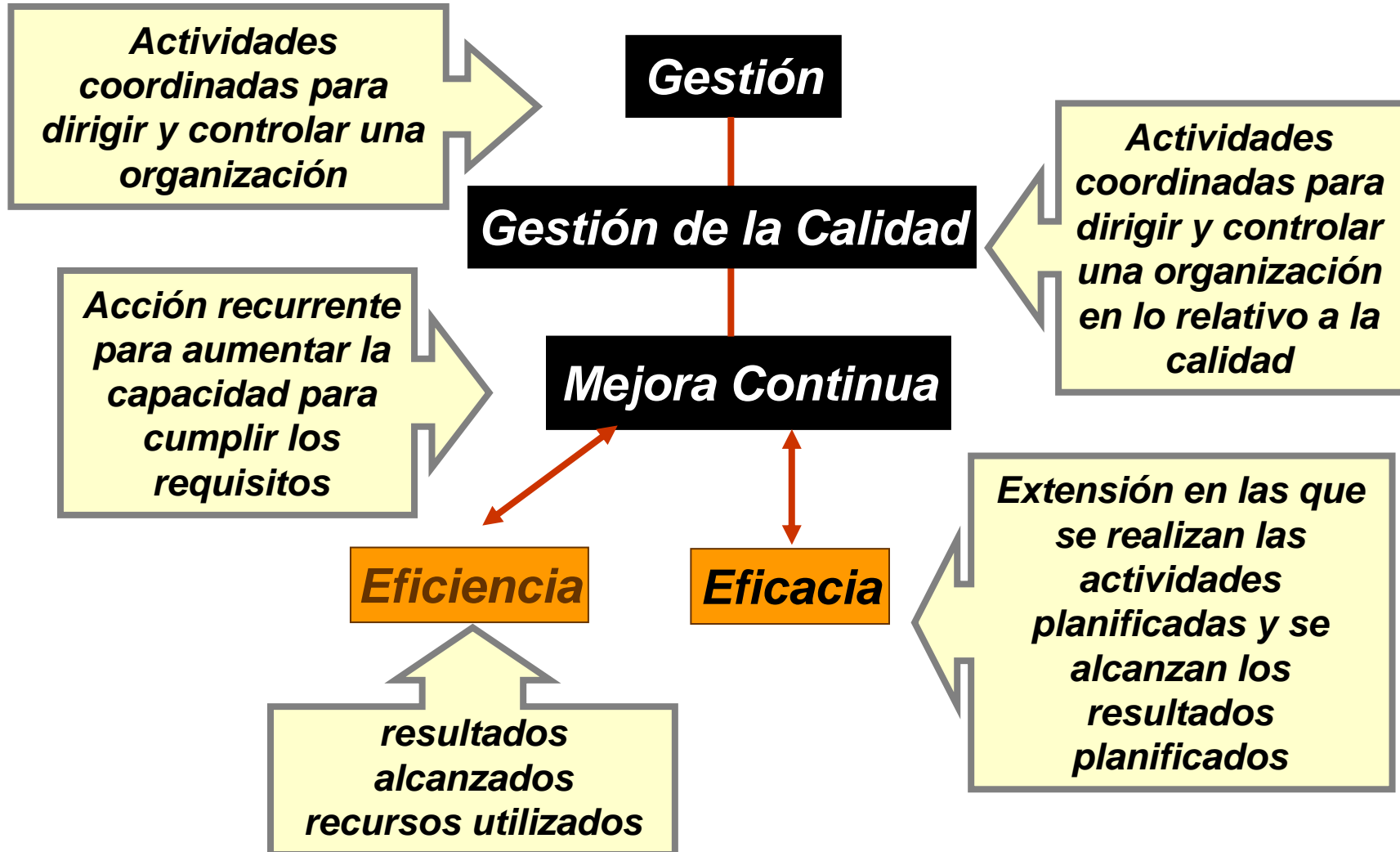
ISO 9001:2008



“GESTION DE CALIDAD”
APLICADO
EN LA
“GESTION EDUCATIVA”

TERMINOS Y DEFINICIONES ISO 9001:2008

CONCEPTOS RELATIVOS A LA GESTION



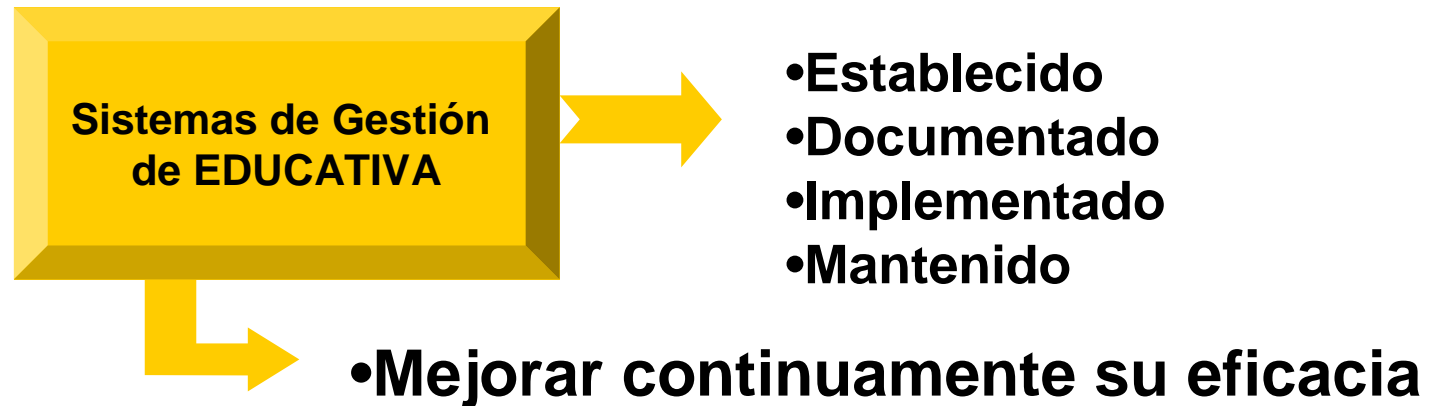
Sistema de Gestión de la Calidad-Objeto

➤ Lograr **satisfacción del cliente** a través de:

- Efectiva aplicación del sistema a la **GESTION EDUCATIVA**
- La mejora continua
- El aseguramiento de la conformidad de requisitos del cliente (**ALUMNO – PADRE DE FAMILIA**)



Sistema de Gestión de la Calidad



- ✓ Identificar los procesos necesarios del SGC
- ✓ Secuencia e interacción de los procesos
- ✓ Criterios y métodos DE CONTROL
- ✓ Disponibilidad de recursos e información
- ✓ Seguimiento, medición y análisis de los procesos
- ✓ Acciones para alcanzar lo planificado y la mejora continua de los procesos.

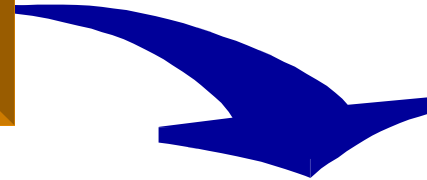
Los Ocho Principios de Gestión de Calidad

1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para tomar decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

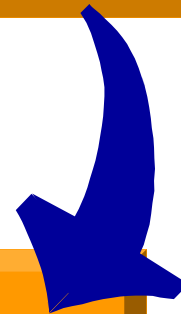


FAMILIA ISO 9000:2008

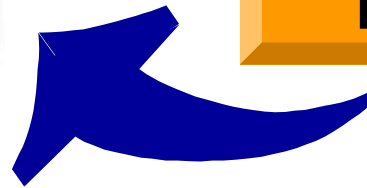
ISO 9000:2005
Vocabulario y Lineamientos



ISO 9001:2008
Requisitos



ISO 9004:2005
Directrices de Mejora

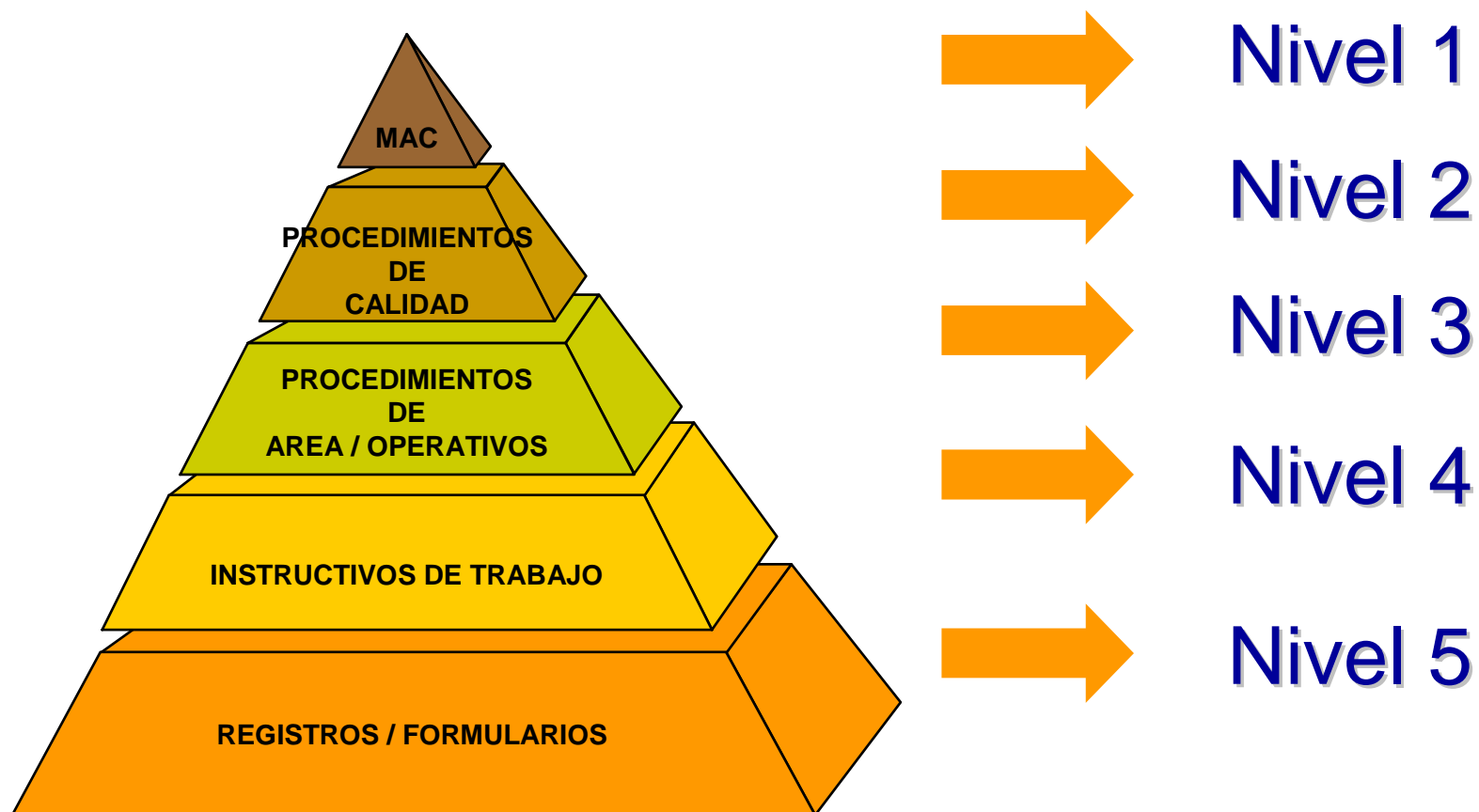


ISO 9001:2008?



- Permite la estandarización de procesos.
- Permite homogenizar criterios.
- Permite ordenar actividades.
- Facilita la capacitación y entrenamiento.
- No certifica la calidad del producto y/o servicio.

JERARQUIA DE DOCUMENTOS



CLAUSULAS DE ISO 9001:2008

- 1.- Alcance (Objeto y Campo de Aplicación)**
- 2.- Referencias Normativas. (ISO 9001:2008)**
- 3.- Términos y Definiciones. (Proveedor – Organización – Cliente)**
- 4.- Sistema de Gestión (Requisitos = DEBE)**
- 5.- Responsabilidad de la Dirección.**
- 6.- Gestión de los Recursos.**
- 7.- Realización del Producto y/o servicio.**
- 8.- Medición, análisis y mejora.**

1. ALCANCE



- Es aplicable cuando una organización necesita demostrar su capacidad para suministrar en forma consistente productos y/o servicios que cumplan los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios.
- Cuando quiera mejorar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema incluyendo el mejoramiento continuo
- Los requisitos de este estándar son genéricos y aplican a todo tipo de producto y/o servicio, sean bienes o servicios; cualquier industria o sector económico privada o pública, sin importar el tamaño de las organizaciones

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La organización ISO mantiene registro actualizados de los estándares internacionales validos



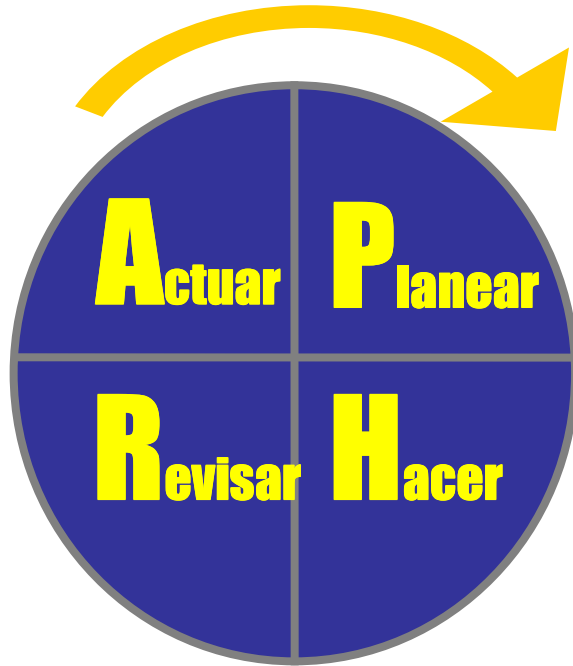
- ISO 9001:2008
Sistemas de Administración de
Gestión de la Calidad

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para propósito de este estándar internacional, los términos y definiciones aplicados son los normados en la ISO 9000:2005 Conceptos y vocabulario

- La terminología de la cadena de proveedores usada en este estándar internacional, es:





REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

4. Sistemas de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

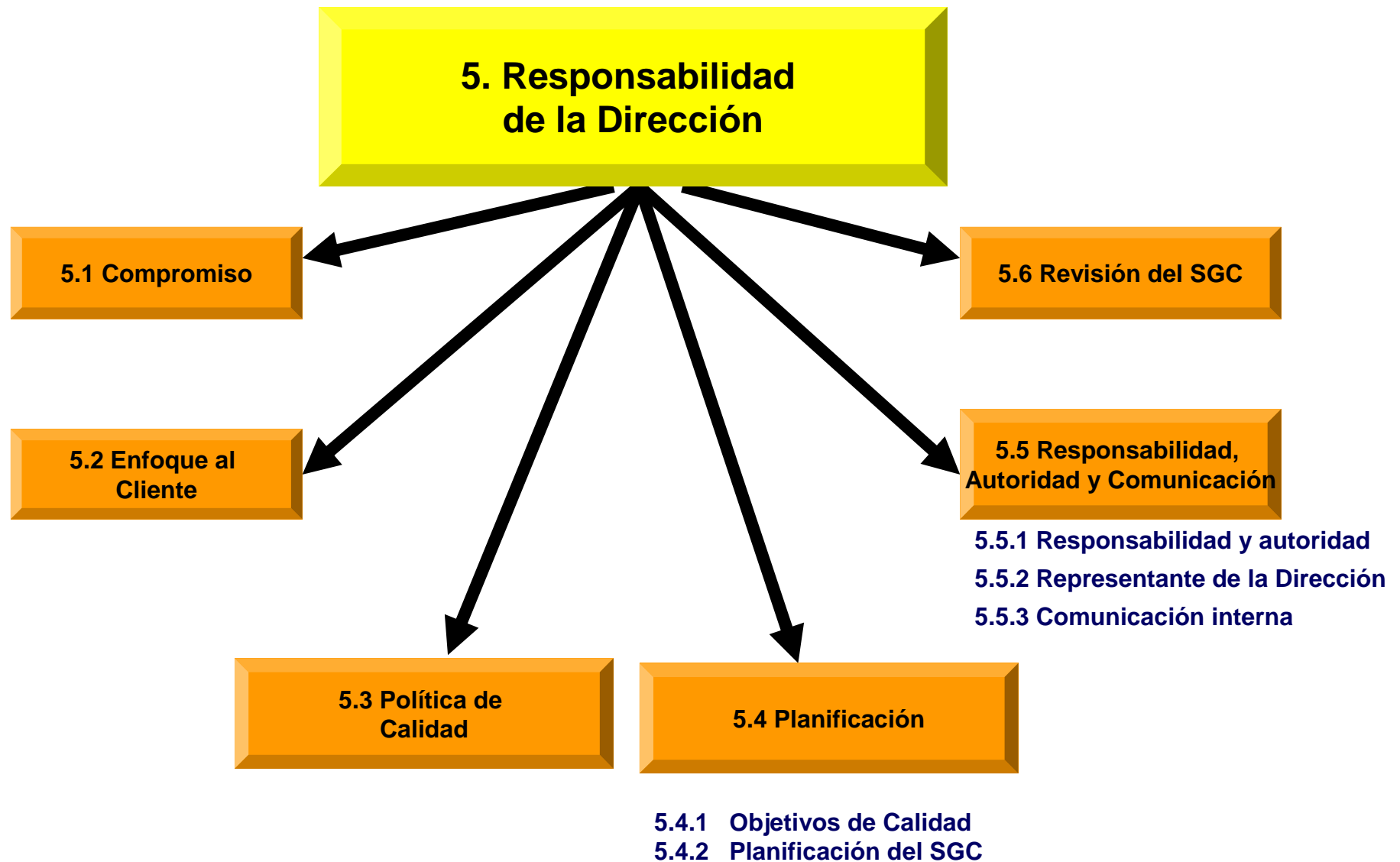
4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.2 Manual de la Calidad

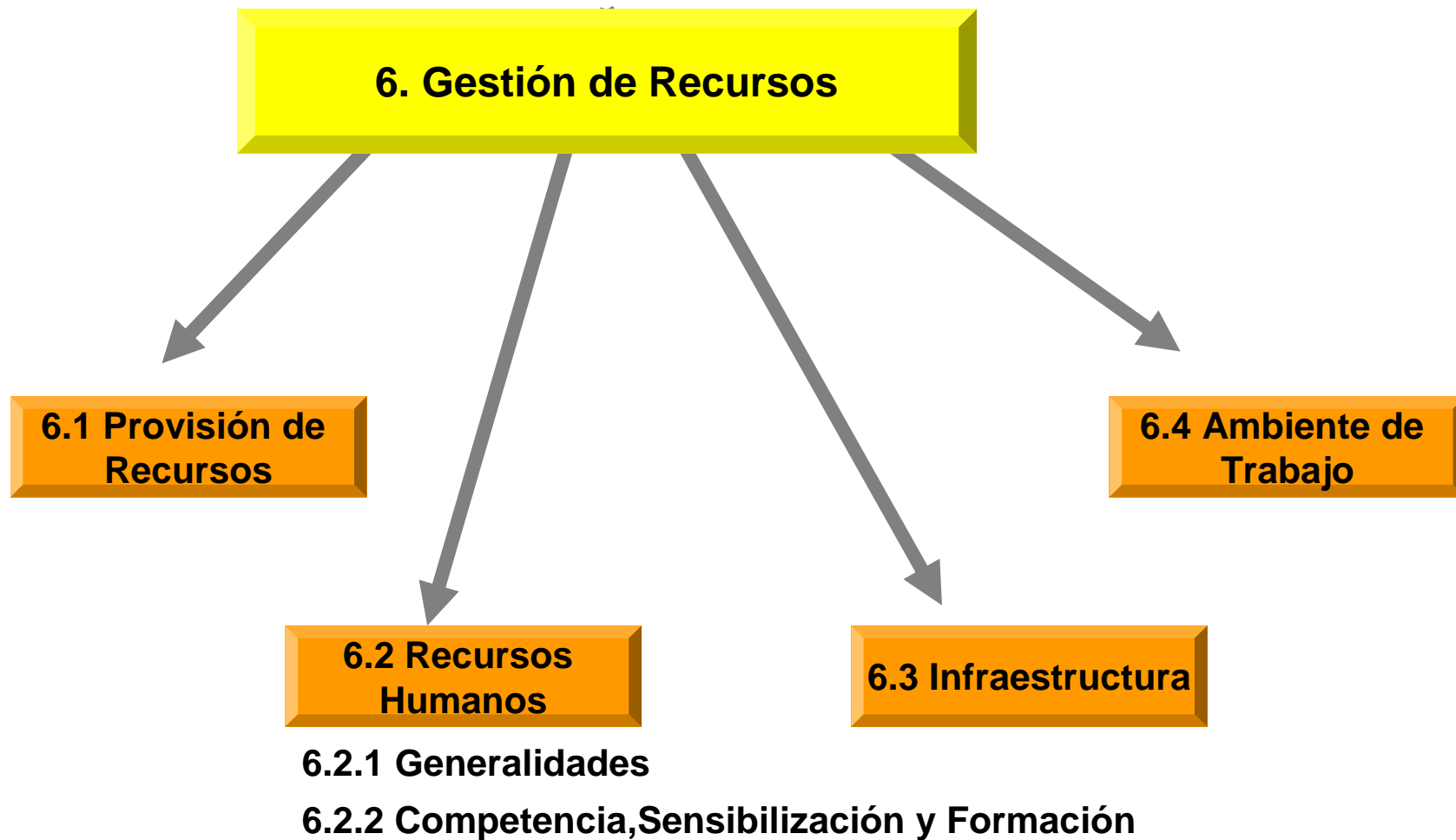
4.2.3 Control de Documentos (1)

4.2.4 Control de los registros (2)

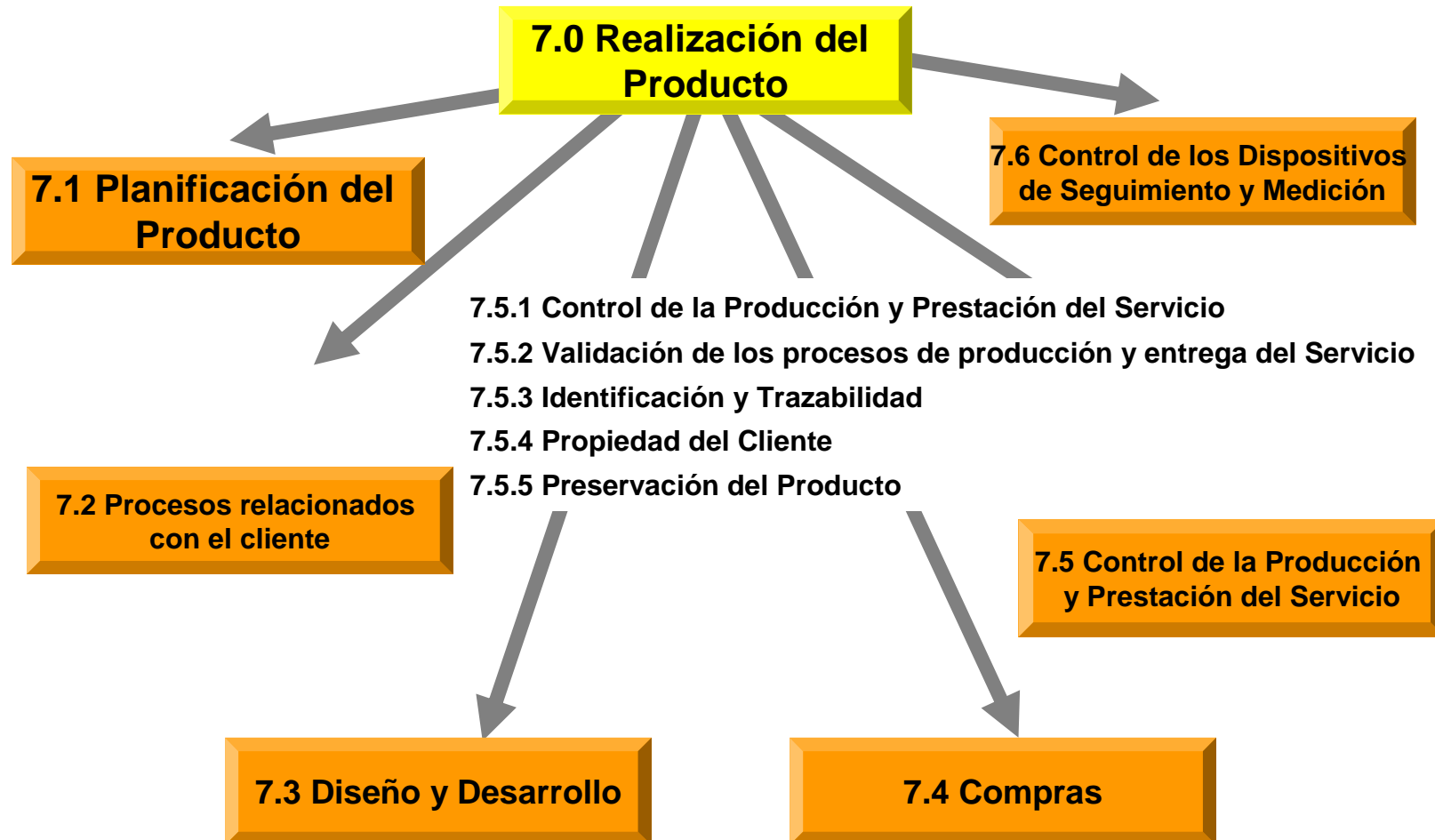
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008



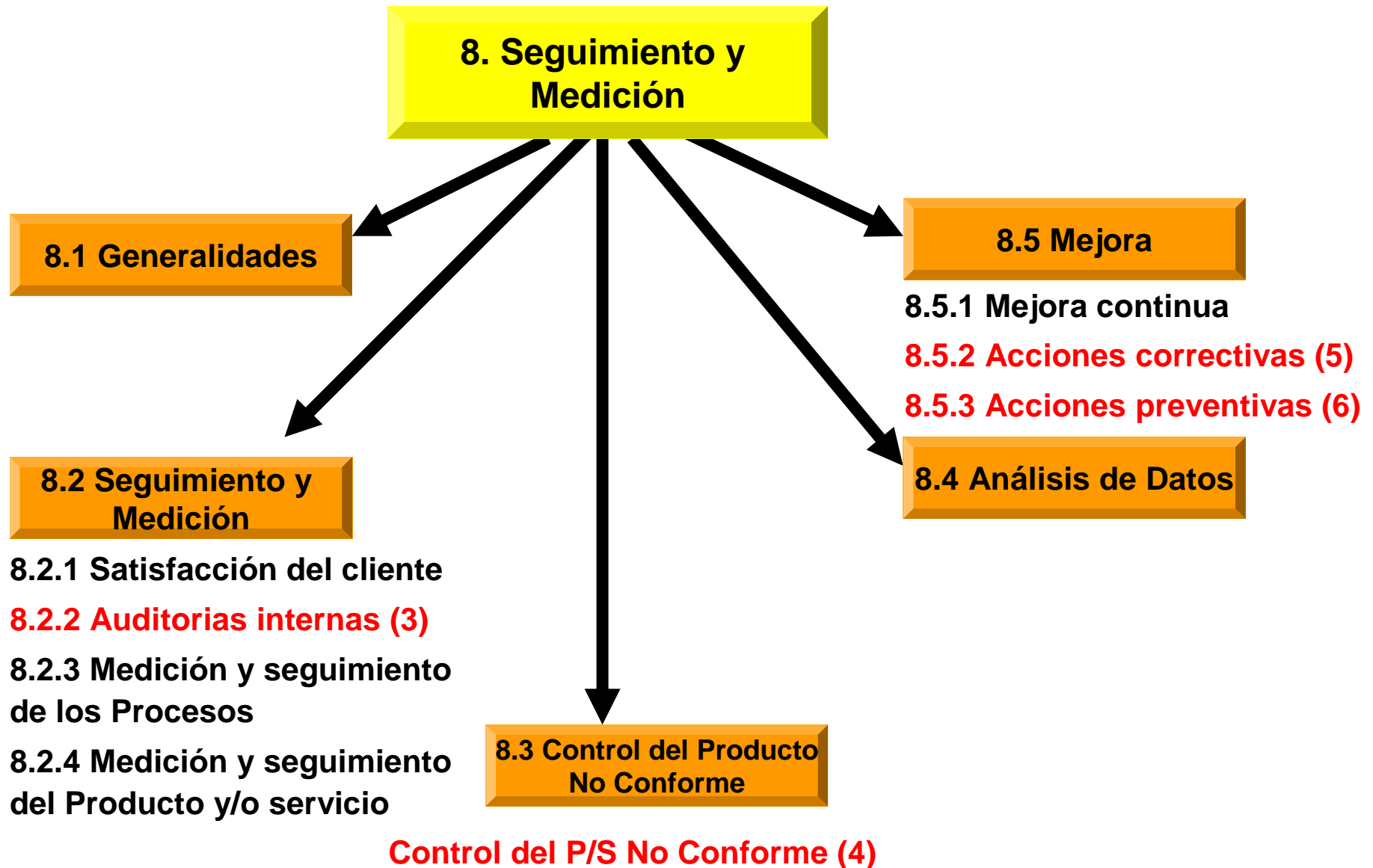
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008



REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008



**BENEFICIOS
DE LA
IMPLANTACIÓN
DE UN
SISTEMA DE
GESTION
DE
CALIDAD
ISO 9001:2008**



BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION CALIDAD

En los procesos:

- ❖ Tener claramente **identificados y controlados** los aspectos relacionados con la calidad del producto y/o servicio.
- ❖ Haber definido los **controles en sus actividades**, para asegurar la calidad de los productos y/o servicios.
- ❖ Tener identificados los **requisitos legales** relacionados con el producto y/o servicio relacionados al giro del negocio.
- ❖ Desarrollo de **procedimientos administrativos y/o operativos** donde se incluyan ambos temas: calidad, medioambientales y de salud y seguridad ocupacional.
- ❖ Agiliza tiempos de **respuesta ante cualquier desviación**.
- ❖ El sistema de gestión obliga a **definir las responsabilidades** de cada una de las personas y registra la información necesaria para demostrar el desempeño en la calidad del producto y/o servicio.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION CALIDAD

En los procesos (continuación)

- ❖ Mejor comunicación, información e integración entre el personal de las diferentes áreas de la organización.
- ❖ Personal competente, consciente y entrenado en los aspectos de la calidad y liderazgo.
- ❖ Define una base documental sólida para el crecimiento de la institución.
- ❖ Contribuye de forma eficiente hacia el logro de los objetivos
- ❖ Mide la gestión en términos cuantitativos.
- ❖ Busca la prevención antes de la corrección.
- ❖ SATISFACCION DEL CLIENTE (ALUMNO – PADRE DE FAMILIA)

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION CALIDAD

Institucionales:

- ❖ **Mejora de la imagen** de la organización con sus clientes, con los organismos del Estado y con la comunidad en general.
- ❖ **Mayor confianza** de los inversionistas y trabajadores, al tener sistema de gestión eficaz.
- ❖ **Reconocimientos** por pertenecer al reducido grupo de empresas que tienen sistema de gestión certificado.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION CALIDAD

Económicos:

- ❖ **Optimización de recursos:** Se puede disminuir los gastos al aumentar la eficacia de los procesos.
- ❖ Aumentar la **cartera de clientes** por brindar productos y servicios de calidad garantizada.
- ❖ Posibilidad de acceder a **mejores condiciones** en las primas de seguros, prestamos, licitaciones, etc
- ❖ Posibilidad **ingresos en la mejora de la gestión del día a día.**
- ❖ **Economía** en la inversión realizada (tiempo y dinero) para la implementación del sistema de gestión.

PASAPORTE INTERNACIONAL DE CALIDAD



ISO 9001:2008



***EL 80% DEL ÉXITO DE NUESTRO
TRABAJO DEPENDE DE NUESTRA
RELACION CON LAS
PERSONAS***





**Muchas
Gracias por su
Compromiso**

Lic. Jose Alva