



SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL  
UNIDAD AJUSCO



DISEÑO DE MODELOS INDEPENDIENTES APEGADOS A LA NORMA  
ISO 9001:2000, EN LA UNIDAD EDUCATIVA PROFR. PORFIRIO  
O. MORALES Y EL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL  
ESTADO

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA

ANGELES DIONICIO GUTIÉRREZ

DIRECTOR DE TESIS: MAESTRO ABRAHAM SÁNCHEZ CONTRERAS

MEXICO, D.F. MAYO DEL 2009

## **AGRADECIMIENTOS**

Con todo respeto solo unas palabras que no se comparan con todo el apoyo que he recibido de ustedes.

### **Dios**

Gracias por darme la oportunidad de existir, por cuidarme todos los días, por permitirme sentir, ver, escuchar... pero sobre todo por poner a las personas indicadas en mi camino.

### **Mamá**

Gracias por tu amor, valores inculcados, educación, motivación y confianza...pero sobre todo gracias por enseñarme a no rendirme... Te amo y te admiro

### **Arturo Gutiérrez Hernández Verónica González Serrano**

Gracias el apoyo que me han proporcionado profesionalmente y laboralmente... pero sobre todo gracias por la educación y los valores que me han regalado.

### **Hermanas y sobrinos**

Gracias por el apoyo incondicional, por motivarme en todos los momentos difíciles hasta el momento... gracias por todo lo que me enseñan.

### **Maestro Abraham Sánchez Contreras**

Gracias por el tiempo, paciencia y por los conocimientos que me obsequio en este poco tiempo que permanecerán en mi memoria.

### **Maestra Paty Ledesma**

Gracias por el tiempo y apoyo que me brindo en esta parte de mi camino académico... gracias.

### **Ing. Marco Fabbyo García Olaya**

Gracias por el apoyo para la elaboración de este proyecto y por los conocimientos que me regalo... gracias maestro.

### **J. A. Ortiz**

Gracias por tu amor, respeto y apoyo durante este tiempo en mi desempeño académico y profesional.

## ÍNDICE:

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
--------------------------	----------

### **Capítulo I**

#### **Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.**

1 .1 Antecedentes de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	6
1.2 Sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	7
1.3 Alcance del sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	8
1.4 Política de calidad, misión y visión de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	8
1.5 Objetivos de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	9
1.6 Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad para de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	10
1.7 Estructura organizacional de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	11
1.8 Procedimientos e instrucciones de trabajo para el sistema de gestión de la calidad.....	15
1.9 Detección del problema.....	17

## **Capítulo 2**

### **Marco Conceptual**

2.1 Modelos de calidad: evolución cronológica y aportaciones de algunos autores.....	22
2.2 Definiciones de calidad.....	33
2.3 Desarrollo de una cultura de calidad en la educación.....	36
2.4 Descripción de la Norma ISO 9001:2000.....	44
2.4.1 Modelo del Proceso ISO 9001:2000.....	46
2.4.2 Elementos contenidos en la Norma ISO 9001:2000.....	47
2.4.3 Requisitos para iniciar el proceso de certificación.....	48
2.4.4 Proceso de certificación de sistemas gestión de la calidad.....	49
2.5 Interpretación de la Norma al Sistema Educativo ISO/IWA 2:2003.....	61
2.6 Comparación de la Norma ISO 9001:2000 e IWA; aportación de la Norma ISO IWA.....	71

## **Capítulo 3**

### **Propuesta para la problemática: cuatro modelos independientes para la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado, conforme a la Norma ISO 9001:2000.**

3.1 Introducción a las cuatro propuestas para la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	72
3.2 Propuesta de un modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Primaria de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales.....	75
3.3 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Secundaria de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales.....	86

3.4 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Bachillerato de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales.....	94
3.5 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para el Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	106
Análisis cualitativo de encuestas aplicadas al personal de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.....	119
Conclusión.....	123
Bibliografía.....	125
Glosario.....	128
Anexo 1: Manual de calidad de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudio Superiores del Estado.....	130
Anexo 2: Encuestas aplicadas en la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudio Superiores del Estado.....	170

## Introducción

El presente trabajo se elaboró en la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE), ubicada en Ciudad de Tehuacán Puebla, la cual se Certificó bajo la Norma ISO 9001:2000 en los procesos de preinscripción, inscripción, proceso académico, servicio social, practicas profesionales y titulación, entrega de documentos a egresados, en las cuatro secciones que integran dicha unidad educativa: primaria, secundaria, bachillerato e instituto de estudios superiores del estado.

Al obtener la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 se convierte en la primer institución en nivel básico que se certificó bajo la norma ISO 9001:2000 a nivel nacional, lo cual le dio prestigio en la Ciudad de Tehuacan Puebla, pero a la vez fue cuestionada por los resultados que se presentan, así mismo los problemas que se observan al interior de la unidad educativa como consecuencia de la falta de apropiación del Sistema de Gestión de calidad, provocado por una ausencia de técnicas de sensibilización. También se presenta un análisis de la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad en la cual se detectan discrepancias, pero ello se debía a que solo manejaban un modelo de calidad para las cuatro secciones tomando a estas como primaria, secundaria, bachillerato e instituto de estudios superiores del estado, el sistema lo ejecutaban cumpliendo lo que marca la norma ISO 9001:2000, sin embargo esta no satisfacía las necesidades de las cuatro secciones, porque por su naturaleza no trabajan de igual forma aún cuando ofrecen el mismo servicio.

Por ello en el primer capítulo se describen los antecedentes de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e IESE, el cual en sus inicios era una primaria privada, posteriormente con la donación de las instalaciones se convierte en una institución pública, al paso del tiempo fue creciendo y actualmente cuenta con preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, nivel superior, postgrado y doctorado, pero solo se explicaran las secciones que se certificaron; así mismo en este capítulo se expondrá el sistema de gestión de calidad que maneja esta unidad, el alcance del sistema, las áreas que certificaran, las cuales son preinscripción, inscripción, proceso

académico, servicio social, practicas profesionales, entrega de documentos, titulación y entrega de documentos. Así mismo se presenta el modelo de calidad que maneja la unidad el cual es el que marca la norma ISO 9001:2000 el cual adecuaron a las necesidades de las cuatro secciones, anexando los procesos a claves a manejar los cuales certificarán. Finalmente se concluye el primer capítulo con la detección del problema, porque al presentar el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado se visualiza la ausencia de modelos independientes por sección apegados a la norma ISO 9001:2000, ello para que se torne más eficiente, eficaz y funcional el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales y el Instituto de Estudios Superiores del Estado, el cual se convierte en un objetivo para el presente trabajo.

En el capítulo II es importante mencionar algunas definiciones de calidad, como fue adoptándose en el nivel empresarial, hasta llegar a la educación, así mismo es de gran importancia mencionar las aportaciones de los gurúes de la calidad, de los cuales las aportaciones son importantes de mencionar. Así mismo es importante analizar la importancia de una cultura de calidad en la educación, porque para tratar de ser una institución de calidad o involucrarse en un sistema de gestión de calidad, es importante primero adoptar una cultura de cambio en busca de la calidad, es decir utilizar técnicas de sensibilización al sistema de gestión de calidad para lograr una socialización al sistema, en la cual es importante tomar en cuenta no solo la satisfacción del cliente externo (alumnos y padres de familia) sino además de los clientes interno (trabajadores de todos los niveles que integren la organización). En el capítulo II también se muestra el modelo de la norma ISO 9001:2000 y se describe porque es necesario saber que significa, quienes la integran y cual es el proceso para obtener una certificación; posteriormente se describe la interpretación de la norma al sistema educativo la cual es ISO/IWA 2:2003, la cual es el mismo proceso, pero traducido del nivel empresarial al educativo, la cual es una herramienta que pueden utilizar de apoyo las instituciones que pretende certificarse bajo la norma ISO 9001:2000. En el capítulo III se muestra la propuesta para resolver la problemática que se presento en el capítulo I, el cual se incluyen objetivos de calidad, descripción de la propuesta para la sección primaria, secundaria, bachillerato, e Instituto de Estudios Superiores del Estado.

**Capitulo I**  
**Unida Educativa Profesor Porfirio O. Morales e**  
**Instituto de Estudios Superiores del Estado.**

**1 .1 Antecedentes de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e**  
**Instituto de Estudios Superiores del Estado**

El presente trabajo se efectuará en la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado de los cuales a continuación se mencionan su evolución al paso del tiempo.

La Escuela Profr. Porfirio O. Morales fue fundada el 17 de febrero de 1957 por los habitantes de la colonia Aquiles Serdán, comenzando a funcionar como centro alfabetizante bajo la dirección de la Profra. Guadalupe García Zarate. En 1955 muere el Profr. Porfirio O. Morales y sus familiares donan el mobiliario de su escuela particular por esta razón y en reconocimiento al desempeño en el ámbito educativo la escuela lleva su nombre.

En 1964 deja de ser escuela elemental para elevarse a escuela primaria oficial poco después es nombrado como director el Profr. Ernesto García Téllez y empieza a incrementarse el número de maestros. Posteriormente es nombrado como director el Profr. Anselmo García Zarate. Para 1986, se incorpora la Sección Secundaria y un año más tarde la Sección Bachillerato. Ya en 1997 nace la Sección Superior aperturando tres programas de licenciatura y denominándose de manera independiente: Instituto de Estudios Superiores del Estado.

El cual se encuentra formado actualmente por los siguientes grupos:

- 2 grupos de Preescolar
- 36 grupos de Primaria
- 18 grupos de Secundaria
- 18 grupos de Bachillerato



- 15 grupos de Licenciatura
- 32 grupos de postgrado
- Encontrándose en proceso la oferta del Doctorado.

Al frente de la unidad educativa y de la sección bachillerato encontramos al Prof. Anselmo García Zárate, en la sección primaria al Profesor Arcadio Fierro Avendaño, de secundaria al Prof. Miguel Rodríguez Pantaleón y al frente del IESE el Ing. Arq. Francisco Martínez Galindo.

En febrero del 2007 la UEPOM e IESE obtuvieron un documento que los Certifica como una Institución de calidad bajo la Norma ISO 9001:2000, en el área de preinscripción, inscripción, proceso académico, servicio social, practicas profesionales, titulación y entrega de documentos.

Actualmente la UEPOM e IESE se encuentran normados por una serie de parámetros que cumplen con lo que marca la Norma ISO 9001: 2000, también se muestra el flujograma que norma a la unidad educativa, los cuales se mencionaran enseguida, sin hacer alguna modificación.

## **1.2 Sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

Es un conjunto de actividades ordenadas sistematizadas en busca de dirigir y sistematizar los procesos de PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO; de las cuatro secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) y el Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) a fin de ofertarlo con calidad y excelencia a los alumnos.

### **1.3 Alcance del sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

El Sistema de Gestión de la Calidad, aplica a los procesos de PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO; de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

### **1.4 Política de calidad, misión y visión de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

El compromiso institucional es brindar un servicio educativo integral de calidad, bajo la Norma ISO 9001:2000, colaborando así con el desarrollo sustentable del país a través de una cultura de mejora continua.

#### **MISIÓN**

Educar y formar integralmente al alumno, a través del proceso enseñanza - aprendizaje con personal docente, administrativo y de servicios, capaces y conscientes de colaborar con el desarrollo social.

#### **VISIÓN**

Ser una institución con niveles de calidad internacional, a través de un modelo educativo con personal actualizado, infraestructura y tecnología educativa adecuadas a las necesidades de la formación integral del alumno.

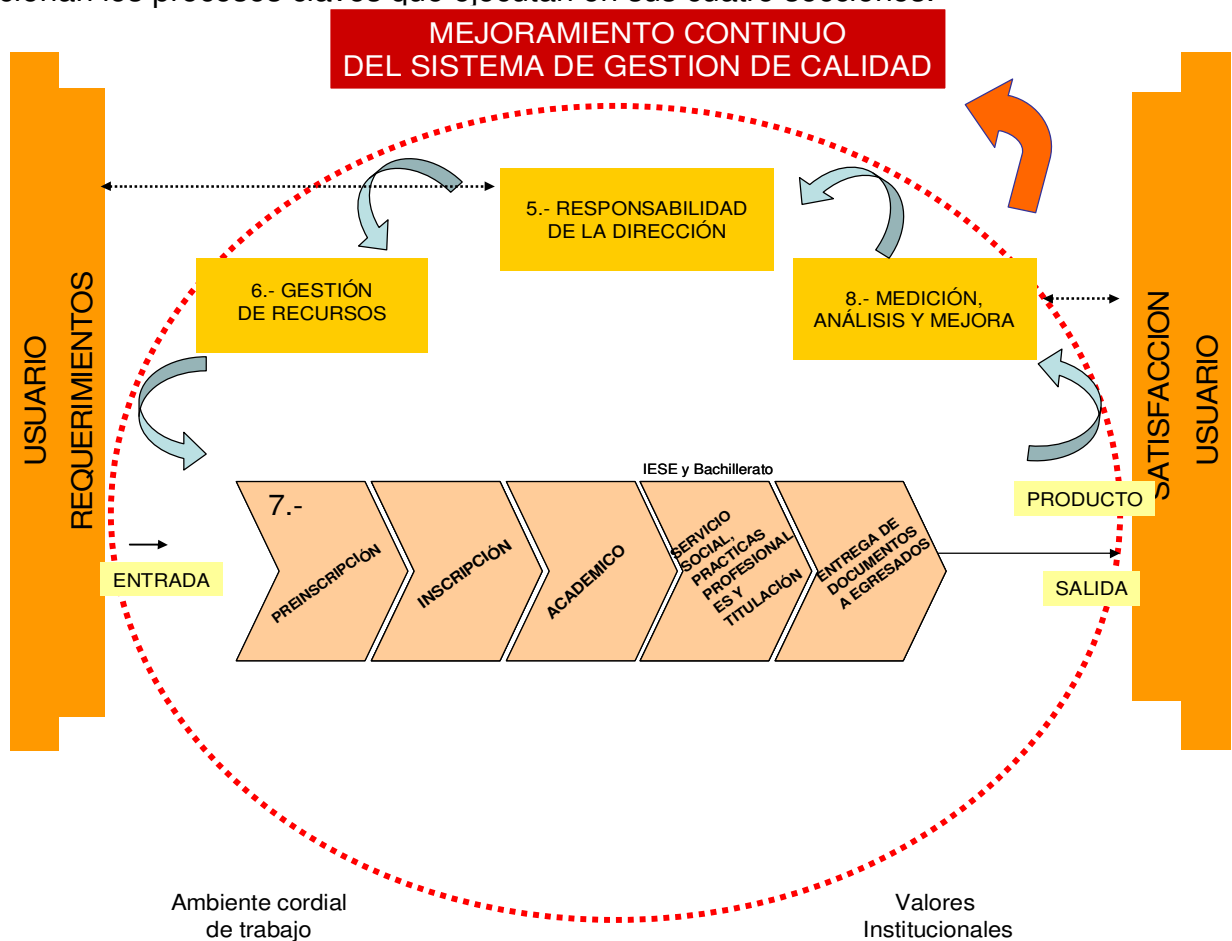
## **1.5 Objetivos de Calidad de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

1. Profesionalizar el personal directivo y docente con perfil mínimo de maestría.
2. Capacitar al personal directivo, docente y servicios.
3. Lograr que el alumnado consulte con frecuencia el material bibliográfico.
4. Lograr que el alumno visite el laboratorio de cómputo y física-Química-Biología, de acuerdo al plan y programa establecido por nivel educativo.
5. Obtener una calificación aceptable del desempeño Directivo, Docente y de Servicios.
6. Actualizar el modelo educativo de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).
7. Lograr que los alumnos aprueben el Ciclo Escolar.
8. Aumentar la eficiencia Terminal de los cuatro niveles educativos.
9. Realizar proyectos de mejora para la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) así como en el Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).
10. Certificar el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

## 1.6 Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad para de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado

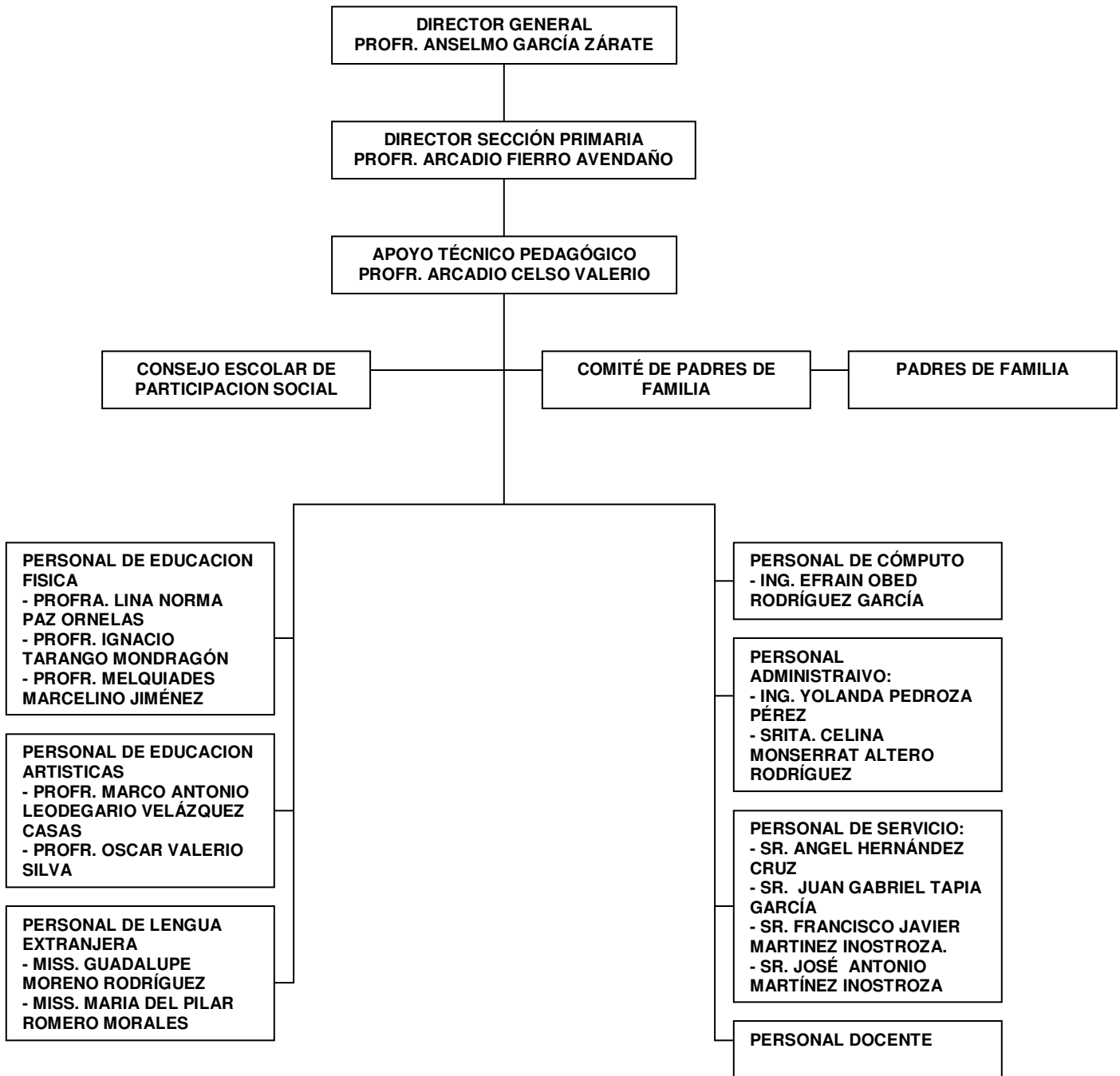
“Los requisitos de las normas para un sistema de gestión de la calidad en las organizaciones, establecen que se deben identificar claramente los procesos del sistema y se deben aplicar eficiente y eficazmente. Es necesario establecer su secuencia e interacción, y determinar las formas para asegurar su operación y control”.  
Chávez, Pág. 10

Así como Chávez nos menciona la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado, identificaron sus procesos claves en el siguiente modelo que es el que marca la norma ISO 9001:2000 en el cual ellos mencionan los procesos claves que ejecutan en sus cuatro secciones.

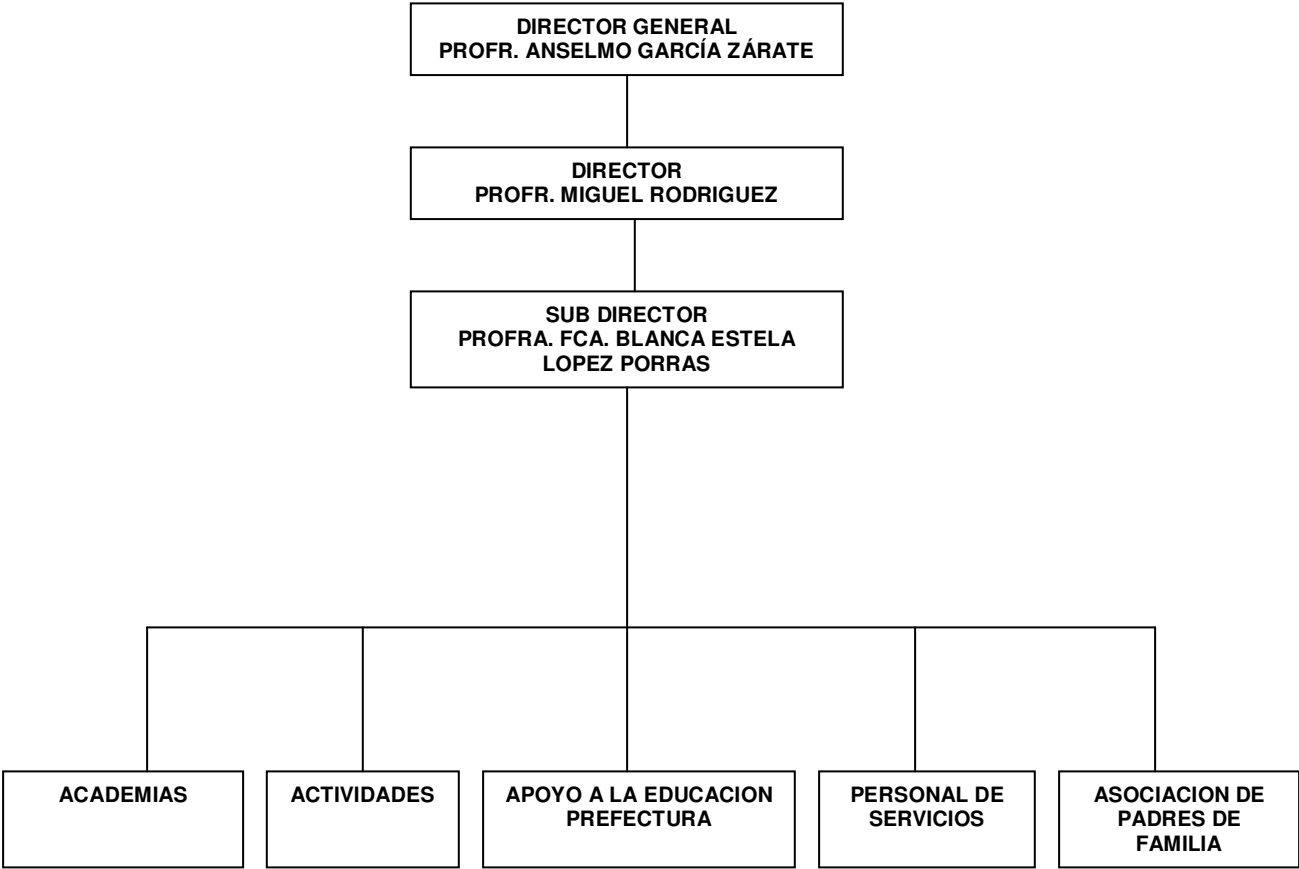


**1.7 Estructura organizacional de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales e  
Instituto de Estudios Superiores del Estado**

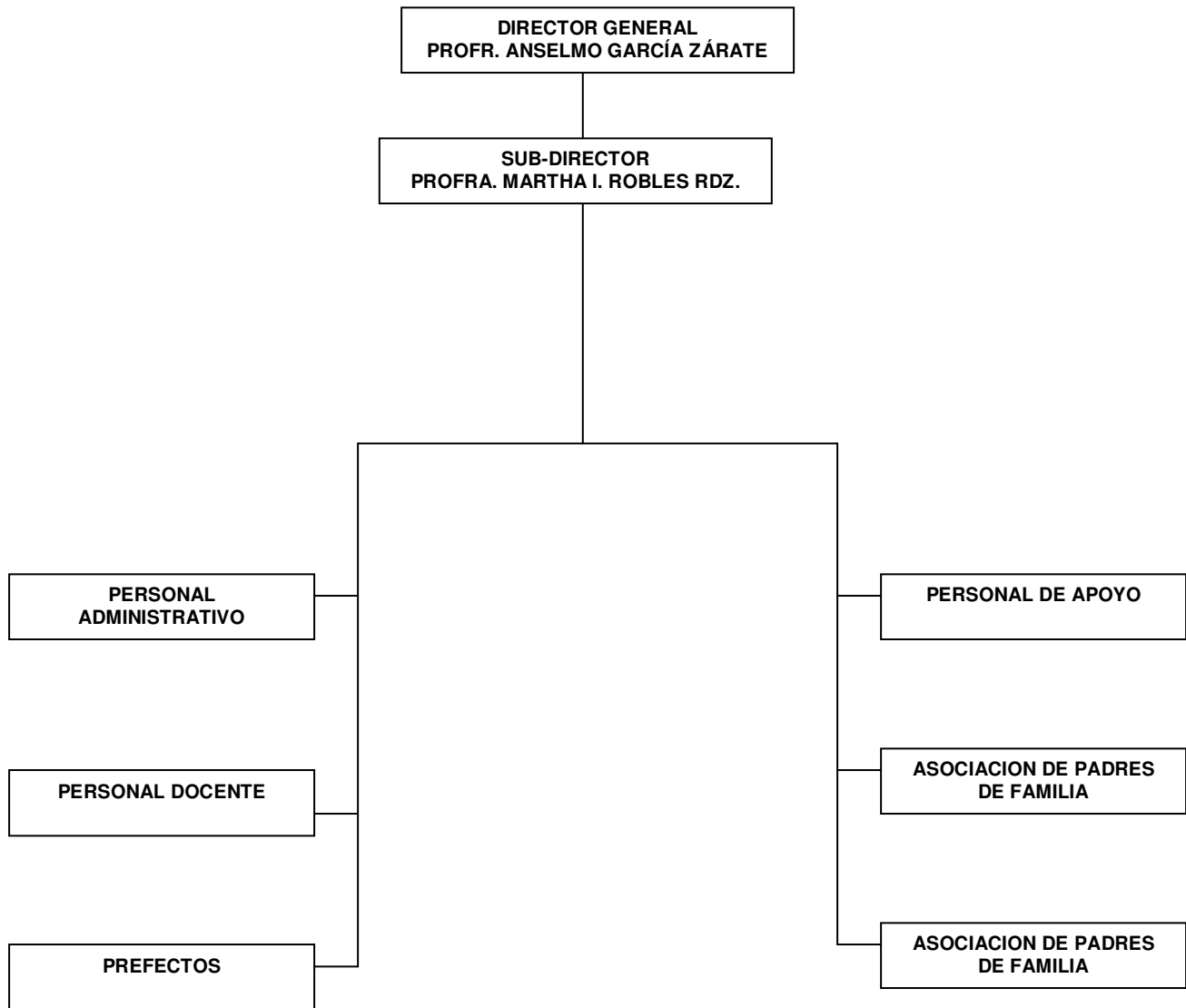
**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PORFIRIO O. MORALES (UEPOM)  
SECCIÓN PRIMARIA**



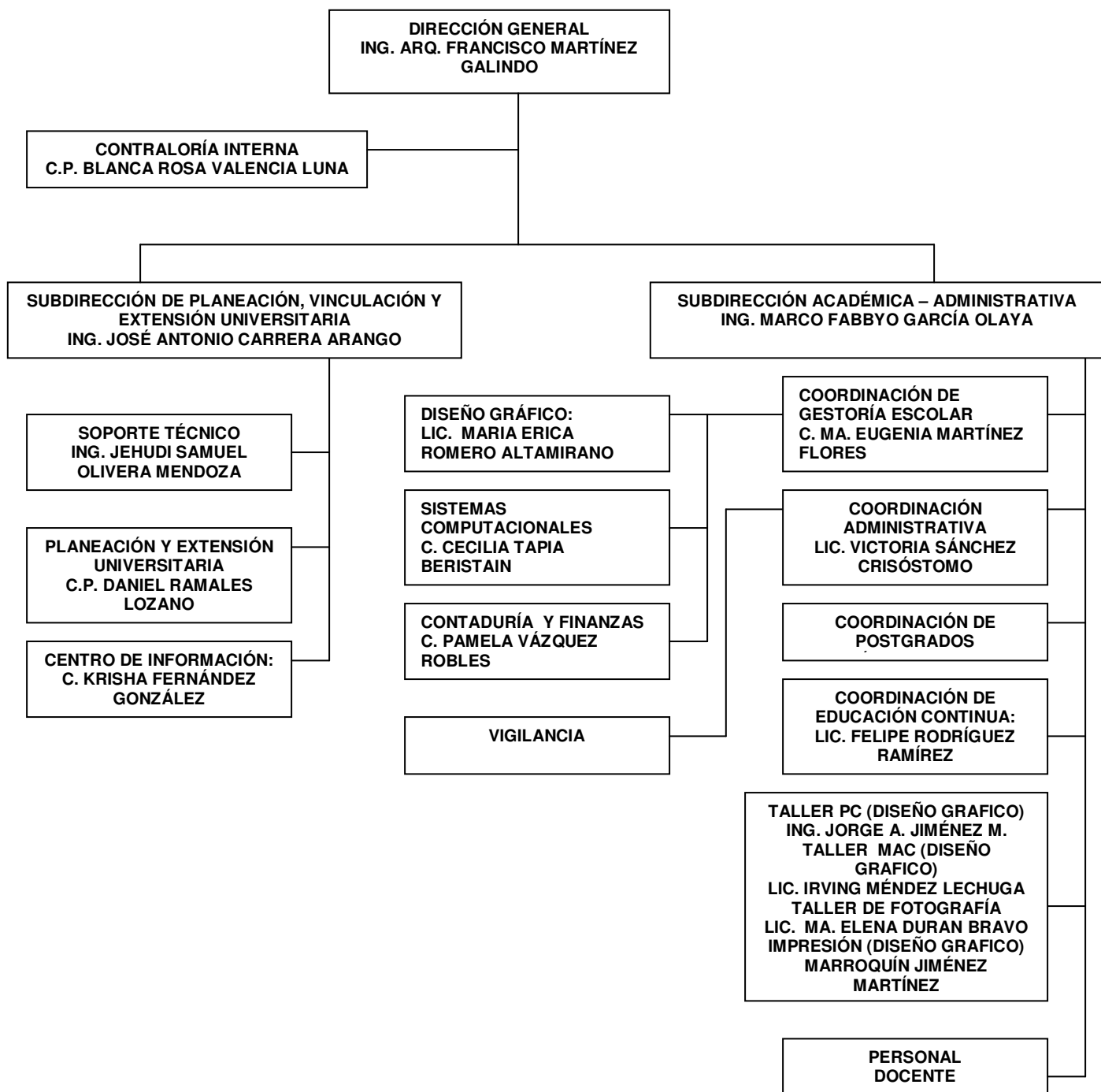
**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PORFIRIO O. MORALES (UEPOM)  
SECCIÓN SECUNDARIA**



**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PORFIRIO O. MORALES (UEPOM)  
SECCIÓN BACHILLERATO**



# ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO DE ESTUDIO SUPERIORES DEL ESTADO





## **1.8 Procedimientos e instrucciones de trabajo para el sistema de gestión de la calidad**

En el siguiente cuadro se hace referencia de los procedimientos e instrucciones de trabajo documentados, que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

Procedimiento de Control de Documentos

Procedimiento de Control de Registros

Procedimiento de Revisión por la Dirección

Procedimiento para Capacitación

Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal

Procedimiento para Inspección y Mantenimiento

Procedimiento para Satisfacción del personal

Procedimiento de Compras

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios

Procedimiento para el Seguimiento de Quejas

Procedimiento para Auditorias

Procedimiento para la Calificación de Auditores

Procedimiento para el Control de producto no conforme  
Procedimiento para Técnicas Estadísticas

Procedimiento para Proyectos de mejora continúa

Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva

Instructivo de trabajo de Preinscripción para Primaria

Instructivo de trabajo de Preinscripción para Secundaria

Instructivo de trabajo de Preinscripción para Bachillerato

Instructivo de trabajo de Preinscripción para IESE

Instructivo de trabajo de Inscripción para Primaria

Instructivo de trabajo de Inscripción para Secundaria

Instructivo de trabajo de Inscripción para Bachillerato

Instructivo de trabajo de Inscripción para IESE

Instructivo de trabajo de Proceso académico para Secundaria

Instructivo de trabajo de Proceso académico para Bachillerato

Instructivo de trabajo de Proceso académico para IESE

Instructivo de trabajo de Servicio Social para IESE

Instructivo de trabajo de Prácticas Profesionales para IESE

### **1.9 Detección del problema**

La Unidad educativa Profesor Porfirio O. Morales y el Instituto de Estudios Superiores del Estado se certificaron bajo la norma ISO 9001:2000 en marzo de 2007, con el objetivo de mejorar la calidad en la educación que imparten, planteándose un modelo acorde a las necesidades existentes, planes de trabajo, objetivos, procedimientos e instructivos, que se adapten a las necesidades existentes en dicha unidad educativa.

Lo cual no fue nada fácil porque primero fue crear un modelo, iniciar con la implantación de los planes, procedimientos e instructivos, en cada sección, posteriormente en la auditoría de calidad externa fue aprobada y con lo cual se les entrego un certificado, a partir de ese momento se trabajó con los puntos que marca la norma en las cuatro secciones, en la cual se encontraron descontentos al ejecutarse porque existía discrepancia entre lo que se hacía y lo que se decía en la documentación, además de existir una severa resistencia al cambio por parte del personal en la sección secundaria; también existía desconocimiento sobre la ejecución del sistema de gestión de calidad en todas las secciones, todo esto provocó que a mas de un año de haber obtenido una certificación se realice una inadecuada ejecución del sistema de gestión de calidad, lo cual se refleja en los resultados de las encuestas de Clima Laboral, Satisfacción al usuario y en los resultados de las evaluaciones nacionales y estatales en conocimientos al alumnado tehuacanense.

Tal situación dificulta que el proceso enseñanza – aprendizaje y el proceso administrativo sean de calidad, para ello a continuación se expone detalladamente el proceso antes y después de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la UEPOM e IESE:

Se observó a los inicios del proceso una resistencia al involucrarse en un sistema de gestión de calidad, por el desconocimiento de lo que significaría ser una Institución de Calidad, por la carga de trabajo en algunas áreas y la falta de motivación de parte de

la Dirección, ello provocó que el personal se sintiera observado o por lo contrario que le impusieran como realizar su trabajo.

Algunas secciones al ser partícipes de los avances de la ejecución del SGC cambiaron su actitud como es el caso del IESE, porque aceptó trabajar bajo el modelo de calidad, a diferencia de las otras secciones que se resistieron a colaborar en la nueva forma de trabajo.

Posteriormente se hizo un llamado al personal de cada sección para concientizar de la importancia de ser una institución de calidad, con la finalidad de informar que al utilizar un modelo de calidad e implementar el SGC se optimizaría, lo cual fue fallida la intención porque pocos fueron los que prestaron atención y sobre todo interés para ejecutar y vigilar el cumplimiento de la norma. Finalmente se designó un coordinador del SGC por sección guiados por el Ing. Marco Fabbyo García Olaya como coordinador general del SGC.

Después se realiza un modelo de sistema de gestión de calidad acorde a la UEPOM y al IESE, es importante mencionar que se crea un modelo porque se está tomando como una unidad educativa no de manera fragmentada, es decir por secciones (Primaria, Secundaria, Bachillerato e IESE).

Al implantarse un modelo único se observó un problema el cual era la carga de trabajo para el Coordinador del SGC, el trabajo en un principio fue con el papeleo refiriéndose a los formatos que había que crear y llenar de acuerdo a lo que la norma marca, como es la realización de procedimientos e instructivos de trabajo, y el desconocimiento de lo que se realiza en cada área de su sección, porque dentro del SGC deben existir procedimientos e instructivos de cada área o departamentos de lo que se realiza en cada una de ellas y el coordinador solo conoce sus funciones cotidianas de su área.

Todo ello sin tomar en cuenta las tareas que tiene que realizar cada uno de los coordinadores ya que partir de ese momento se duplican sus actividades: porque el apoyo técnico- pedagógico de primaria además tenía que cumplir con las funciones de coordinador de su sección, así mismo en bachillerato al Prefecto se le confiere la

coordinación, en el IESE el apoyo técnico – pedagógico de postgrados debe cumplir con la coordinación y al subdirector académico – administrativo del IESE se le designa la coordinación general del SGC, el cual vigilara y apoyará el desempeño de las cuatro coordinaciones.

Ahora bien al ejecutarse todo lo que esta plasmado en papel, es entonces cuando aún se complica más la implantación del SGC, porque si en algún momento estaban en descontento con ingresar a un sistema de calidad ahora únicamente una parte del personal se sentía con una carga de trabajo, además pensaban que iban a cambiar el proceso en el cual trabajaban, pero poco a poco observaron que sólo se pulió su trabajo y que ellos seguirían haciendo lo mismo, fue entonces cuando ya no les fue molesto, lo molesto fue cuando no concordaba lo que decía en el papel y lo que se ejecutaba, pero también parte del personal identificaban que la diferencia de lo que estaba en los documentos con lo que se hacia era a causa de que había sido creado para las cuatro secciones, por ello existían discrepancias.

Por otra parte la implantación de la norma ISO 9001/2000 conlleva a trabajar con un manual, planes, procedimientos, instructivos, es decir, todo lo concerniente a documentos en cada una de las áreas, por consecuencia debe realizarse una vigilancia de todo ello, a través de procesos de auditoria interna que realizan los coordinadores del SGC de la UEPOM e IESE y externa que ejecutan las consultorías de calidad conforme a los estándares de calidad que marca la norma ISO 9001/2000.

El SGC resulto ser complicado en la puesta en marcha a cuatro secciones, las cuales tenían necesidades diferentes, cultura diferente, personal diferente, y a pesar de ser una unidad educativa, cada sección tiene funciones e ideales diferentes.

Con la primer auditoria externa se obtiene un Certificado que acredita a la UEPOM e IESE como una institución de calidad, lo cual es apenas el principio de más trabajo y más compromiso de parte del personal involucrado hacia los usuarios, esto para lograr cubrir las necesidades de cada sección, que en la realidad no se presenta, he aquí donde se observa un gran problema, una discrepancia en el modelo, porque no es posible aplicar un modelo a cuatro secciones las cuales por su naturaleza son muy

diferentes, es cierto que coinciden en los procesos como preinscripción, inscripción, proceso académico, servicio social, practicas profesionales, titulación entrega de documentos y seguimiento de egresados que son los procesos en los cuales se certifica, sin embargo al realizarse la ejecución durante un año el personal identificó que los Procedimientos e Instructivos no concuerdan con la realidad, además de percibirse un descontento se observa un desanimo por continuar en el proceso al cual ya no lo observan como una mejora sino como un requisito el cual es solo trabajo y no les ayuda en nada.

Ante tal panorama expuesto se identifican tres situaciones en el desarrollo de la aplicación del SGC, la primera el descontento de ingresar en el SGC es porque desconocían de que se trataba, segundo una aceptación porque ya sabían de que se trataba y como tercera situación un descontento porque encuentran defectos no en la Norma ISO 9001:2000, sino en la forma que se aplica en las secciones.

Pero todo ello se podría mejorar si se modificaran los procedimientos e instructivos y además se les involucrará al personal que lo ejecutará, de esta forma no será más trabajo sino facilitará el trabajo que realizan, beneficiando a los usuarios, porque rediseñando según las necesidades de cada sección se pueden individualizar el establecimiento de indicadores de desempeño y objetivos particulares, eliminando así parámetros de comparación desiguales y resultados fuera de la realidad Institucional.

Se aprecia en la UEPOM e IESE, diferencias no solo en el nivel educativo, sino además diferencias en clima laboral, lo cual no apoya al desarrollo satisfactorio, es necesario que los directivos y coordinadores se adueñen de los objetivos institucionales, que los sintieran suyos para que posteriormente pudieran transmitirlos a sus subordinados, y hacerlos sentir satisfechos de tener un Sistema de Gestión de Calidad, y no que fuera una carga más en el quehacer diario.

Entonces con lo mencionado anteriormente se observa que la presente investigación beneficiaría a la UEPOM e IESE, porque la propuesta de la creación de un modelo para cada sección consistirá en identificar las necesidades de cada sección, así mismo de la resistencia al cambio y el clima laboral.

Es necesario que los líderes de cada sección motiven al personal a plantearse metas más ambiciosas para la institución, a ponerse la camisa; otra labor también es la de informar al personal de lo que involucra un Sistema de Gestión de Calidad, lo importante que es su trabajo para el desarrollo satisfactorio del modelo, motivarlos a involucrarse en el Sistema.

Ahora a pesar de que los resultados no eran los esperados, si se observa el cambio en algunas secciones pero no se ve reflejado uniformemente en las cuatro Secciones lo cual es foco de alerta porque si se va a trabajar en equipo en “busca de la Calidad” entonces porque en unas secciones no se ha logrado la aceptación e implantación del SGC.

Es por ello que la problemática que se observa es que la ausencia de modelos independientes por sección apegados a la norma ISO 9001:2000, lo cual no vuelve más eficiente, eficaz y funcional el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales y el Instituto de Estudios Superiores del Estado.

## **Capítulo 2**

### **Marco Conceptual**

#### **2.1 Modelos de calidad: evolución cronológica y aportaciones de algunos autores**

La calidad se incorpora durante y después de la segunda guerra mundial, pero aquí se visualiza el mejorar un producto con el objetivo de no perder material y personas durante la guerra uno de los gurúes de la Calidad es Edwards Deming el cual propone 22 pasos para la obtención de la Calidad (Cantú, 2001).

Durante y después de la segunda guerra mundial se inicia con la inquietud de ofrecer productos de calidad, los iniciaron como una necesidad, porque si los productos eran eficaces y eficientes entonces no se gastaría en corregir los daños que ocasionaría un producto, por ejemplo si de 10 paracaídas cuatro eran defectuosos afectaría el número de soldados. Posteriormente otros gurúes de la Calidad proponen algunos pasos para la obtención de la calidad entre ellos tenemos a Philip B. Crosby y Joseph M. Juran.

La calidad iba de la mano de acuerdo al número de ventas pero si se analiza encontramos de manera oculta la satisfacción del cliente, porque si al comprador le interesa el producto, venderá mas, obteniendo más ganancias; además lo que pretende el proveedor es la lealtad del cliente, porque aseguraría la venta de un producto o servicio. Se observa que el cliente es el único juez del producto de la eficiencia, eficacia, efectividad y costo. Pero el producir un producto o servicio de calidad no es con una receta mágica, la cual al cumplirla obtendremos la satisfacción del cliente; el lograrlo implica constancia, esfuerzo, compromiso por parte de la empresa, de quienes lo integran y de quienes influyen en ella.

Una empresa de calidad es aquella que ofrece un producto de calidad, que satisface las necesidades de sus clientes, pero para lograrlo es necesario realizar un



buen proceso en la elaboración y venta del producto o servicio. No obstante la realización de ello lleva a una planeación, organización, dirección, control y evaluación del producto, lo cual se puede interpretar como el proceso administrativo; pero para lograr esto se necesita gente competitiva, y es entonces cuando las empresas encuentran en la educación una herramienta para el logro de ello, y también empiezan a percibir la necesidad de capacitación al personal, ello apoyará la rapidez del personal, es decir si los capacitan en el trabajo entonces ellos realizarán sus actividades con un margen de error menor.

Primeramente la competencia que se llegó a ver en el nivel empresarial posteriormente se visualiza en la educación, en donde el cliente es el alumno, padre de familia y la sociedad.

“Se enfoca la atención sobre el concepto de necesidades básicas de aprendizaje, las habilidades cognitivas requeridas para vivir en una sociedad cada vez más saturada de información, constituyen un objetivo importante para los países en desarrollo y pueden ser una condición para la recuperación de un crecimiento económico auto sustentado y de un desarrollo social con más equidad y austeridad”. Namó, 1998, pág. 19.

La competitividad se debe de fomentar en las empresas u organizaciones dentro de su cultura de calidad, la cual será fundamental para el óptimo desarrollo de un producto o servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Cultura de Calidad es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión. (Cantú, 2001).

Todos estos valores y hábitos se adquieren al paso del tiempo, además son modificados según tiempo y lugar; dentro de una organización el crecimiento de los trabajadores varía, ello depende de los hábitos, habilidades y cualidades de cada uno, todo este proceso se ve involucrado con el crecimiento de la organización.

Pero para que se tenga un concepto de Calidad, también existió un proceso de crecimiento el cual se puede percibir con las definiciones, conceptos, pautas para que una organización sea de calidad, que algunos autores abordaron, por ello es importante mencionar a los autores mas renombrados en este tema.

Es importante analizar las ideas de algunos autores que hablan de calidad y algunos de ellos los nombran “los gurúes de la calidad”, además de analizar las ideas de cada uno de ellos también se observaran algunas diferencias en su forma de concebir la calidad, el hablar de calidad también tiene que ver con un cambio en la forma de pensar, de actuar, lo cual tiene que ver con el cambio cultural.

Como ya se había mencionado en el capítulo anterior, la segunda guerra mundial fue un parte aguas en el crecimiento del concepto de Calidad, y es por que sus autores de una u otra manera estaban en este espacio – tiempo; en esto ubicamos a un Estados a Unidos triunfador y un Japón perdedor.

“En Estados Unidos, los principales autores y percusores de los conceptos modernos de calidad total son Philip B. Crosby, Edwards W Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran. En Japón encontramos como principales autores a Kaoru Ishikahua, Shigeru Mizuno, Shigeo Shingo y Genichi Taguchi” (Cantú, 2001, p. 32).

Crosby propuso un programa de 14 pasos al cual nombro “cero defectos” en su libro la calidad no cuesta.

Algunos puntos importantes dentro de los 14 pasos se describen enseguida:

1. Compromiso para participar y trabajar en equipo para lograr calidad de una organización.
2. Crear un equipo de mejora de calidad el cual debería de estar integrado por personal de cada área o departamento, de forma que exista personal de toda la

organización sin ser demasiados y obstaculizar el desarrollo de un sistema de calidad.

3. Identificar los indicadores de lo que se hace en cada área o departamento, por ello es que son importantes los representantes porque ellos conocen sus tareas, necesidades y debilidades.
4. Realizar una análisis de lo costoso que resulta el no trabajar con calidad, esta evaluación servirá para saber cuanto beneficiaría económicamente a una organización.
5. Crear conciencia de calidad en todo el personal, lo cual también se puede identificar como crear una cultura de calidad.
6. En este punto se sugiere realizar acciones correctivas de los problemas detectados, hasta el momento.
7. Establecer un comité para poner en práctica un programa cero defectos; que serían los expertos en el proceso y los cuales apoyarían a ejecutar el programa.
8. Capacitar al personal en la forma de llevar su parte del programa de mejoramiento de calidad.
9. Realizar un día “cero defectos” en el cual se concientizará al personal de la importancia del programa para que comprendan el cambio.
10. Motivar al personal para que se propongan objetivos para si mismas y su área.
11. Identificar las causas que han provocado que el programa no se realice, es decir cero errores.

12. Establecer un programa de reconocimiento para el personal que logre sus objetivos de calidad, porque ello beneficiara a la empresa y provocará satisfacción y motivación en el personal.
13. Crear consejos de calidad compuestos por personal, con el objetivo de comunicarse lo que sucede en cada una de sus áreas y determinar las acciones para mejorar la calidad en la organización.
14. Realizar de nuevo los pasos anteriores, tomando en cuenta que el programa de calidad nunca termina, sino por el contrario es un ciclo que no termina.

En los 14 puntos que nos propone Crosby destaca notablemente en el primero compromiso, lo cual debe de existir en una organización que pretende involucrarse en un proceso de calidad, porque para mejorar el quehacer diario debe existir un compromiso no solo de la alta dirección sino de todo el personal que conforma la organización, esto nos lleva al segundo punto que nos propone el cual es crear un equipo el consiste en vigilar el proceso de calidad, porque aunque el personal tenga el compromiso, es necesario que exista personal de su área o departamento que lo guíe para pulir su trabajo y apoyar en el mejoramiento de la calidad, con esto se estaría cumpliendo con el punto numero tres; puede existir inconformidad o desanimo de parte del personal y puede ser que hasta de la alta dirección, es entonces cuando se debe ejecutar el punto numero cuatro el cual consiste en hacer una evaluación de las perdidas económicas en caso de no realizar un trabajo de calidad, observar lo que se puede ahorrar la organización y de esa forma percibir un motivo mas para continuar en este proceso; este punto ayudará al cumplimiento del siguiente que es crear una cultura de calidad, porque mostrando al personal como el cambio de cultura puede ayudar a realizar mejor el trabajo, aligerar la carga en futuro, ahorrar en arreglar los errores que se pueden evitar haciendo correctamente las cosas, lo cual a todos beneficiaría.

Pero como se esta iniciando en este proceso es totalmente normal tener fallas, es necesario también entender que no son una receta mágica los 14 puntos por ello es necesario cumplir con el siguiente punto el cual es realizar las acciones correctivas pertinentes de las fallas que se hayan detectado hasta el momento, para ello como bien lo propone Crosby es necesario crear un comité el cual ejecutará el

programa cero defectos, pero eso no es suficiente sino es necesario capacitar al comité continuamente porque ellos son los que guiarán a la organización en este proceso, con ello se estaría cumpliendo con el punto número 8.

En el siguiente punto propone realizar un día cero defectos, es necesario mencionar que no se debe informar al personal, de lo contrario arrojaría resultados ficticios, el cual es importantísimo, porque en un proceso de calidad, hay personal que no percibe los cambios y las mejoras, son ellos los que se vuelve apáticos ante el proceso pudiendo ser en un futuro un obstáculo para el óptimo desarrollo del proceso, es entonces cuando se les debe de motivar a plantearse objetivos personales y para la organización.

Hasta el momento y realizando los puntos, es probable que no se haya ejecutado el programa correctamente, y esto significa cero errores, lo cual es complicado en una organización por que se trabaja con personas para ello es necesario ejecutar los dos siguientes puntos.

Cumpliendo el siguiente paso el cual también es de mayor importancia sobre todo en las organizaciones grandes, porque si compartes sus decisiones acertadas así como sus errores en equipo pueden mejorar las ideas y compartirlas.

El ultimo y el cual no debe olvidar la organización que desee ejecutarlos, realizar de nuevo los pasos anteriores, tomando en cuenta que el programa de calidad nunca termina.

Crosby realiza algunas aportaciones al proceso de calidad pero también existen otros autores como el que se menciona enseguida:

Joseph M. Juran realizó algunas aportaciones contribuyendo al éxito japonés en calidad, en algunas de sus obras toma en cuenta el tema de calidad, por ejemplo en su libro "Juran en el liderazgo para la calidad", en el cual reconoce su conocimiento en área de administración por calidad total.

Además de sus publicaciones, ha logrado influir a través de sus asesorías por medio del Juran Institute, Inc. Y su participación en American Society for Quality Control (ASQC).

El enfoque de Juran se resume en la “trilogía de Juran” que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, el cual se resume enseguida:

1. Planeación de la Calidad: es importante identificar a los clientes, e identificar las necesidades que tienen, posteriormente es necesario convertir las necesidades al lenguaje de la compañía, ahora es momento de crear productos que satisfagan las necesidades de los clientes, pero para ello es necesario desarrollar un proceso que logre el producto que requiere el cliente con las características necesarias para alcanzar su satisfacción, ya que se tiene todo esto, es momento de aplicarlo.
2. Control de la Calidad: no solo es planear y esperar que todo resulte, por ello es necesario utilizar un proceso y Juran propone las siguientes actividades de control: crear una retroalimentación entre los niveles y en los procesos, también cada empleado debe tener autocontrol en el área que desarrolla, y para ello es necesario establecer objetivos y verificar su cumplimiento, concientizando al personal de la importancia de los objetivos y de cumplir con lo planeado, evaluar mediante estadísticas el proceso, una vez que se obtuvieron los resultados es necesario aplicar acciones correctivas para lograr los objetivos.
3. Mejorar la calidad: es necesario realizar todas las mejoras posibles, para lograr esto es necesario establecer un comité de calidad los cuales se responsabilizaran de ejecutarlos.

Es necesario definir un proceso de selección de proyectos que incluya: nominación, selección, declaración de misión y publicación del proyecto, para realizar cada proyecto es necesario designar a un equipo de seis a ocho personas.

Cuando un proyecto tenga éxito es importante hacer reconocimiento y realizar premios públicos.

Es primordial la participación de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad, y deben de proporcionar capacitación en el proceso de mejora de calidad.

Edwards W. Deming conocido como el padre de la administración moderna, apporto en su libro “calidad, productividad y posición competitiva” los 14 puntos de la alta administración para lograr la calidad, productividad y posición competitividad.

El Dr. Deming es el representante de la escuela de gerencia de calidad más conocido. Deming, quien es estadounidense, logró aceptación de sus ideas de calidad en Japón, en donde actualmente existe el premio Deming anual, que se concede por progresos obtenidos en el campo de la precisión y confiabilidad del producto.

Los 14 puntos constituyen las bases para alcanzar la calidad y la productividad en la administración. Estos en conjunto, ofrecen un marco para la acción y le dan a la administración pautas sobre las cuales puede desarrollar un plan, cuando falta experiencia en un determinado asunto. Los cuales se explicarán en seguida:

1. Conciencia: su propósito es mejorar constantemente los productos y servicios de la empresa, con la finalidad de ser competitivo.
2. Nueva filosofía: Se trata de adoptar una nueva filosofía de empresa ya que estamos viviendo una nueva era económica, en la que los gerentes deben tomar conciencia de sus responsabilidades y afrontar la cuota del liderazgo que les cabe para lograr el cambio donde los errores y el negativismo serán inadmisibles.
3. Inspección: Se debe dejar de depender de la inspección masiva para alcanzar la calidad, hay que eliminar la inspección en masa a través de la integración del concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y

permite aumentar calidad. La calidad y la productividad se logran mediante el mejoramiento del proceso. Los trabajadores no reciben un pago por hacer un trabajo defectuoso que después, deba corregirse, sino por la eficiente ejecución de sus labores.

4. No se debe basar únicamente en el precio del producto: hay que eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio, ya que los departamentos de compras tienden a elegir al proveedor con los precios más bajos.
5. Detección de problemas: es necesario mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe promover la minimización de costos a través de la reducción de pérdidas.
6. Capacitación: es necesario capacitar al personal con esto no sólo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos.
7. Supervisión: los supervisores o jefes no deben limitarse a dar órdenes o impartir castigos, sino que más bien se convierta en un orientador que le ayude a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda para hacerlo.
8. Excluir todo temor o miedo: se debe eliminar el temor y el miedo de todas sus áreas hay que generar confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen porque quieren que la empresa alcance el éxito.
9. Eliminar barreras que existan entre los diferentes departamentos y su gente, no crear competencias que las hagan chocar sino más bien generar la visión de largo plazo que les permita a todos trabajar por conseguir los mismos objetivos. Con el esfuerzo de un solo departamento no se puede lograr casi ningún objetivo. Se requiere cooperación y aportes coordinados; no competencia de unos contra otros.



10. Slogan: es necesario borrar los slogans o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.
11. Deben eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para gerentes. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad. Las cuotas u otros estándares de trabajo tales como "el trabajo diario calculado", obstruyen la calidad quizás más que cualquier otra condición de trabajo. Una vez los trabajadores han terminado con su cuota del día, dejan de trabajar y queman tiempo hasta la salida. En lugar de asignarse cuotas, se sugiere que se estudie el trabajo y que se definan los límites del trabajo.
12. Se debe derribar las barreras que le quitan a las personas el orgullo que les produce su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrear nerviosismo y disputas internas.
13. Capacitación: es necesario establecer un programa interno de educación y auto-mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo
14. Se requiere un plan de acción que impulse, día a día, los puntos anteriores. Todos en la empresa necesitan contar con una guía hacia el mejoramiento constante. Es necesario definir el compromiso permanente de la alta gerencia con la calidad y productividad y su obligación de implementar todos estos principios.

Shigeru Mizuno: sus ideas sobre calidad son similares a las de Ishikahua. Escribió el libro "Control de calidad total a todo lo ancho de la compañía" en la cual propone la expansión de políticas de calidad como el enlace entre la alta administración y las decisiones de la organización.

Shigeo Shingo: escribió el libro "Zero Quality Control", el libro trata sobre la mejora y la prevención de errores calidad.

Propone la creación de sistemas poka-yoke el cual consiste en la creación de elementos que detecten los defectos de producción y lo informen de inmediato para ir a la causa del problema y evitar que vuelva a ocurrir. (Cantú, 2001)

Armand V. Feigenbaum: publicó el libro “control de calidad total”, tomaba en cuenta la calidad desde que iniciaba la creación del producto hasta que el cliente lo recibía pero que este estuviera satisfecho. Hacia hincapié en que todos los departamentos intervienen en la calidad.

“Según Feigenbaum el control total de calidad puede definirse como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad.” (Ishikawa, 2007)

Nos menciona que la calidad total requiere compromiso de la organización tiene que ser planeada, se debe de considerar como un ciclo de vida total, es aplicable a todos los productos y procesos.

Kaoru Ishikawa: escribió el libro “¿qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa” y fue el primero en destacar las diferencias culturales entre las naciones como un factor importante para el logro del éxito de la calidad.

En el libro ¿Qué es control total de calidad? Menciona la importancia de involucrar a todos los personajes en el proceso de calidad; es decir no solo es responsabilidad de la alta dirección.

Tres pasos importantísimos que se deben seguir en la aplicación del control de calidad:

1. Entender las características de calidad reales.
2. Fijar métodos para medirlas y probarlas. Esta tarea es tan difícil que al final de cuentas, posiblemente acabemos por recurrir a los cinco sentidos (prueba sensorial).
3. Descubrir características de calidad sustitutas y entender correctamente la relación entre estas y las características de calidad reales. (Ishikawa, 2007).

## 2.2 Definiciones de calidad

El concepto de calidad es percibido de diferentes formas por distintos autores los cuales varían según el tiempo – espacio, y desde que punto lo enfocan los autores, pero es importante mencionar algunas definiciones de calidad, analizarlas y crear una definición relativa.

“El término de “Calidad” deriva del Latín *Qualitas* que significa cualidad o conjunto de cualidades de algo o alguien que lo determinan y permiten valorizarlo. Importancia o superioridad de algo o alguien.” (Eric de la Parra, 1998).

Eric de la Parra va más allá del proceso, al cual mencionaría como valor agregado, es decir, no solo hacer hincapié en el proceso hasta obtener un producto o un servicio porque eso todas las empresas y organizaciones lo pueden lograr, para ofrecer un producto o servicio, la diferencia está en qué más ofrece al cliente.

“Etimológicamente la palabra calidad deriva del latín *qualitas* y según el diccionario de la Real Academia Española significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie”. (Marcelo E. Albornoz, p. p. 2)

La definición que nos presenta Albornoz, difiere de las definiciones antes presentadas, porque en ella nos menciona, que es un significado moldeable, es decir, lo que es significa calidad para algunos, para otros no puede ser calidad.

La calidad es algo que solicita el cliente es decir satisfacer con las necesidades y además ofrecer el valor agregado, para que el cliente elija su producto o servicio y no el de la competencia.

“Calidad es un concepto integral o global que relacionan todo el proceso de producción: la Planificación, los métodos utilizados, la organización y los resultados obtenidos.” (Rey y Juana, 2000).

La Calidad para estos autores se inclinan hacia lo que conforma el Proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar; una empresa u organización puede seguir esos pasos, pero eso no asegura que un producto o servicio sea de Calidad.

Calidad es un proceso similar al proceso administrativo, el cual es necesario que se ejecute adecuadamente para lograr resultados satisfactorios.

“Calidad es cumplir con las expectativas del cliente.” (Enrique Müller, 2003, p. 67).

Para Enrique Müller en cambio, Calidad es cumplir con las expectativas del cliente, porque si se cumple con ello entonces el usuario consumirá más el producto o servicio, en cambio no se debe dejar a un lado la satisfacción del Accionista y de los empleados.

“Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio” (LEPELEY, 2005).

María Teresa LEPELEY, hace mención de la Calidad como la satisfacción de la necesidad del cliente, pero entonces aquí sería necesario analizar las necesidades de cierta población, porque no para todos el significado de calidad es el mismo, pero lo que si puede hacer es buscar el punto de equilibrio.

Después de analizar los conceptos que definen Calidad de diferentes autores, encontramos una similitud entre los autores porque aluden a la Calidad la satisfacción del usuario.

“La calidad en la educación está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades de aprendizaje y por lo tanto con el cumplimiento de los propósitos educativos”. (Buenfild, 2001)

La definición que menciona de la calidad en la educación también hace referencia a la satisfacción, pero enfocada al área educativa, con lo cual encontramos el mismo término que las definiciones de calidad.

Los diferentes autores concuerdan con que Calidad es: ofrecer un producto o servicio eficiente, eficaz y pertinente que cubra las necesidades del cliente, además durante el proceso de la elaboración del producto o servicio, obtener el equilibrio de satisfacción de los empleados y de los accionistas.

Ahora calidad en la educación es percibido de diferentes maneras ello depende de la política educativa, aunque las necesidades sociales son muy parecidas y la exigencia actual es mayor, por ello los gobernantes se ven en la necesidad de implementar programas que ayuden a ofrecer un servicio de calidad, todo ello para mejorar la calidad e la educación.

”Calidad de la educación se produjo históricamente dentro de un contexto específico, viene de un modelo de calidad de resultados de calidad de producto final.”  
(Aguerrondo, Pág. 130)

Es necesario hacer hincapié en que el proceso educativo se maneja diferente al proceso industrial por ello se debe tomar en cuenta que no tenemos un protocolo de un alumno excelente, y si así fuera es imposible tener como resultados un alumno modelo, porque se esta trabajando con personas, las cuales tienen diferentes valores, cultura y costumbres, por ello es necesario modificar el concepto a las necesidades de la sociedad en la cual se aplicaría un sistema de calidad para la educación.

Lo cual nos lleva a pensar en el reconocimiento de que existen problemas, pero no solo eso sino además tomar acciones, para lo cual es necesario hacer un cambio cultural, de fortalecer valores compartidos de vivirlo y renovarlos en equipo, todo ello para lograr un beneficio de la organización y no individual.

### 2.3 Desarrollo de una cultura de calidad en la educación

“Una cultura empresarial es el patrón de las actividades de una compañía que se ha utilizado para influir en los empleados, establecer metas, poner en práctica la planeación y tomar decisiones” (Jackson, 1998).

La calidad inicia en el ámbito empresarial, pero inicia su presencia en la educación desde hace unas décadas, donde el usuario o cliente externos son los alumnos, algunos toman en cuenta a los padres de familia y sociedad, los clientes internos son los trabajadores de todos los niveles; todo ello es también por el cambio de cultura en la sociedad, la cual se ha inclinado por una cultura de calidad.

La Calidad en la educación puede ser percibida desde las siguientes perspectivas:

- Planes y programas.
- Proceso académico.
- Proceso administrativo.
- Educación actualizada.
- Recursos materiales.

Nuevamente la Calidad en la educación tiene diferentes significados para los actores en la educación, ello se debe a la situación económica, social, cultural y el impacto de la tecnología.

“Una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender aquello que está establecido en los planes y programas curriculares al cabo de determinados ciclos o niveles”. (Toranzos, p. p.2)

En educación la calidad también es retomada desde el aspecto curricular en lo cual también se ve involucrada la competencia educativa, porque una escuela es reconocida por el nivel académico que se observa en sus egresados.

Por eso que las diferentes formas de percibir la calidad, lleva a una competencia en las escuelas de los diferentes niveles lo cual ha provocado mejorar sus procesos para lograr un posicionamiento ante la sociedad y un desarrollo académico aceptable, en el cual no solo es en el aprendizaje sino además en valores.

“La extrapolación del neoliberalismo al campo educativo define la calidad estimulando la competitividad entre los centros y midiendo su eficacia por los resultados obtenidos y las tendencias del mercado.” (Rey, 2000).

Entonces inicia la educación competitiva, esto se observa más en el nivel superior, quien ofrece más calidad en sus egresados, quien les asegura a las empresas que son otros demandantes de calidad educativa, que al contratar a esos egresados mejorarán el desarrollo en su empresa.

Por ello es importante identificar las necesidades de cada nivel, los usuarios y la población a la cual va dirigida la educación, porque si se conocen las necesidades y servicios en una primaria, secundaria, bachillerato y universidad, entonces se puede planear un proyecto para mejorar no solo el aspecto físico, sino además y por su importancia mejorar e impactar en el proceso académico, el cual percibiremos en los resultados de los alumnos de cada nivel, en las evaluaciones Estatales, Nacionales, competencias de conocimientos, aceptación en su primer opción para continuar con sus estudios y /o una aceptación en el ámbito laboral; con todo esto se denotara si es una unidad educativa eficaz o en camino a la eficacia, con una cultura de calidad.

“En la década de los 80, Nathaniel Gage y otros educadores crearon el movimiento de escuelas eficaces para demostrar que la escuela desempeña un papel determinante en el aprendizaje.” (Roberto Rey y Juana M., 2000, pp.55).

La sociedad se interesa por la Calidad, porque si necesitan mejorar las ciudades, es necesario partir por la educación, y esto tiene que ver con el proceso enseñanza – aprendizaje, porque es ella la base del desarrollo.

El crear una cultura de calidad en una organización es complicado, es necesario que la dirección decida que cultura quiere implementar posteriormente implantar para ello es necesario que todos los trabajadores conozcan la nueva cultura y sobre todo la adopten, lo cual puede ser un proceso rápido o lento depende de cada trabajador, a todo este proceso algunos autores lo reconocen como culturización.

“Culturización es el proceso por el que pasa la gente en la adquisición de los nuevos valores, la nueva forma de hacer las cosas y de relacionarse, los nuevos rituales, los objetivos, etc.” (Müller de la Lama, 2003).

Entonces la dirección es la responsable de transmitir y apoyar en el desarrollo de esta culturización, en el cual es importante que el personal sepa que debe hacer.

Pero para implementar un culturización es necesario capacitar al personal docente, hacer su trabajo eficiente y eficaz, porque ellos son los guías en el camino, ellos son los que atienden a los alumnos directamente en su proceso de aprendizaje por lo cual deben de estar capacitándose continuamente conforme a sus área y a las necesidades que manifiesten en cada sección, por lo cual es importante la opinión del personal docente.

“Profesor eficaz es aquel que tiene claros los objetivos a niveles curriculares y la expectativa de que todos los alumnos son capaces de aprender.” (Roberto Rey y Juana M., 2000, pp.55).

El profesor debe de observar la realidad social, para que la educación que imparta satisfaga las necesidades, de la sociedad, sobre todo en el nivel superior es necesario que el alumno que egrese este preparado para el desarrollo profesional; el profesor es una pieza importante porque ellos formaran a las generaciones futuras, este docente debe cumplir con los planes y programas según la sección y / o asignatura que imparta.



Los Profesores son los clientes internos, junto con los administradores y personal de apoyo, por ello también es necesario mantener la satisfacción de ellos para lograr el triangulo de la calidad, porque si los trabajadores están satisfechos entonces serán proactivos, productivos y trabajaran comprometidos con su institución, siguiendo los objetivos y la visión de la institución; es importante hacer hincapié en que se esta trabajando con personas lo cual dificulta el proceso, es necesario analizar cada sección porque son diferentes y con diversas necesidades, para crear y mejorar una cultura de calidad, pero tomando en cuenta las particularidades de cada una de ellas.

“La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. (Atalaya Pisco)

Es importante que exista una satisfacción laboral aceptable, para que se tenga un clima laboral agradable.

“En el modelo de Gestión de Calidad un ambiente de trabajo grato, donde las personas estén contentas y trabajen tranquilas, es condición necesaria para conseguir altos estándares de productividad laboral y calidad educacional.” (Maria Teresa LEPELEY, 2005, pp. 40).

Para ser una escuela de Calidad es necesario crear conciencia de Calidad al personal, pero que mejor con el ejemplo es decir si se logra un óptimo Clima Laboral entonces la marcha de los procesos y procedimientos, serían hacia el cumplimiento de los objetivos, por ello es necesario utilizar algunas técnicas de cambio; pero este cambio debe iniciar por la alta Dirección, por que es la primera que debe de estar convencida de la necesidad de ofrecer un servicio de calidad, porque así como los alumnos tienen necesidades no se debe olvidar que los clientes internos tienen necesidades que deben de ser satisfechas, ello apoyara a disminuir los conflictos laborales que normalmente se dan en algunas organizaciones, lo cual es necesario eliminar o mantener un equilibrio en el clima laboral porque los profesores son el ejemplo para los alumnos, además de impartir sus asignaturas llegan a ser para algunos alumnos consejeros, y hasta amigos; por ello es importante que los alumnos

vean que existe un clima agradable y de esa forma ellos también se sentirán motivados para colaborar con y para la institución.

El líder de la institución en este caso el director es el que debe de implantar un sistema de mejore el clima laboral, pero para ello es necesario que tome en cuenta la situación económica de cada uno, si solo labora en esa escuela o en diferentes, conocer su nivel educativo, todo ello para conocer sus necesidades básicas y apoyarse para elaborar el sistema de mejoramiento del clima labora.

“Una Nueva Cultura Laboral debe rescatar la concepción del trabajo como la actividad inherente al ser humano para el desarrollo de sus facultades físicas y espirituales, y en consecuencia de la humanidad”. (Arredondo Vega)

Por ello es importante la evaluación al docente, esta evaluación es desde dos vertientes, la primera sobre sus conocimientos y desempeño, la segunda es al clima laboral, es decir como se siente en su lugar de trabajo porque esto afecta su desempeño.

“Alcanzar estas exigencias requiere de transformaciones no sólo en el orden material de los centros escolares, sino en la aplicación de estilos de dirección y el comportamiento profesional de los docentes que apunten a un mejoramiento efectivo de su desempeño profesional para enfrentar el reto por la calidad de la educación.” Desconocido 2006.

Cuando una institución esta en busca de brindar un servicio de calidad, o cumplir con los estándares de un sistema de calidad, es necesario concienciar al personal de la importancia de la aplicación de sistema de calidad.

En este servicio uno de los más importantes sin menos preciar al personal en general, son los docentes, los cuales deben de capacitarse continuamente en su área, la capacitación no debe solo nacer del personal, sino de la institución la cual debe de tomar en cuenta en su planeación como punto importante, también por medio de la capacitación se le puede motivar al personal docente, tomar en cuenta al personal en

las capacitaciones que se les brindara, es necesario separar a los profesores dependiendo sus necesidades o área que desempeñan en la institución, para la capacitación se pueden apoyar en instituciones estatales, gubernamentales, de empresas y tomar en cuenta como un gasto dentro de la planeación financiera, que en realidad no es un gasto sino una inversión.

Resulta de mayor importancia el lograr un mejoramiento del desempeño pedagógico profesional, porque de esta forma se brindara un mejor servicio a los usuarios, lo cual se reflejara en el desarrollo de los estudiantes. Estos resultados se reflejan en la eficacia, la cual es que los alumnos realmente aprendan lo que esta establecido en los planes y programas curriculares, lo cual tiene que ver con el desempeño y capacidad del docente; los contenidos deben responder adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y desempeñarse profesionalmente, esto depende del estado benefactor de la educación los cuales juegan un papel importante en el quehacer educativo y en los procesos los cuales deben ofrecer a niños y adolescentes un adecuado contexto físico para el aprendizaje, cuerpo docente preparado, buenos materiales de estudio y de trabajo.

La capacitación no debe de visualizarse como una carga mas al trabajo o como una imposición, para ello es importante motivarse al personal y hacerle participe de la planeación de la capacitación.

“La capacitación y el adiestramiento constituye una fórmula educativa extraescolar, mediante la cual los trabajadores de todos los niveles dentro de las organizaciones productivas tienen la posibilidad de incrementar sus habilidades, conocimientos y destrezas”. (Mendoza Núñez, 2005)

La capacitación es un elemento con el cual se puede mejorar la calidad, pero es importante tomar en cuenta que existen varios tipos de capacitación, los cuales es necesario que conozcan los lideres de las organizaciones, porque conociendo es como pueden retomar algunos cursos, talleres y/o conferencias para su personal según resulten las necesidades de cada uno ellos.

“Formación docente es un proceso continuo enfocado a la conformación de conocimientos y habilidades de enseñanza (didáctica y pedagógica), las cuales pueden variar entre los niveles básico, de formación en la docencia - investigación, o investigación – acción educativa.

Actualización profesional: Proceso continuo enfocado a la conformación de conocimientos y habilidades propias de la profesión y especialidad que posee el docente y al conocimiento que tiene de las asignaturas que imparte.

Las actividades de capacitación se llevan a cabo mediante las siguientes modalidades:

Cursos presenciales

Cursos a distancia

Seminarios

Talleres

Ciclos de conferencias

Coloquios

Mesas redondas

Diplomados

Programas de Maestría y Doctorado, tanto internos como externos de acuerdo con convenios y normatividad vigentes.

Cualquier otra actividad académica que sea necesaria para la debida especialización y formación del personal docente.” (Capacitación del personal, carolina Sutton).

La capacitación va ligada con el clima laboral y la cultura organizacional, por ello es necesario también evaluar el clima laboral, como líderes en las organizaciones es importante conocer el nivel de satisfacción del personal que labora para o con la organización, el nivel de satisfacción impacta en el desempeño del personal de todas las áreas, es importante hacer hincapié en que en esta evaluación debe estar involucrado todo el personal, desde el operativo hasta la dirección, porque todos afectan de manera positiva o negativa el clima laboral.

En caso de existir diferentes secciones en una organización es necesario aplicar su propio plan de ejecución para la mejora del clima laboral y cultura organizacional, por la naturaleza de cada una de las secciones es necesario aplicar un plan que satisfaga las necesidades de cada una de ellas.

Mejorando una cultura de calidad en una organización apoya a fomentar un buen desempeño del servicio y/o producto que ofrece.

Enrique Müller de la Lama en su Libro Cultura de Calidad de Servicio nos marca una serie de parámetros de algunas empresas y organizaciones, las cuales han logrado éxito y un posicionamiento nacional e internacional, mostrándonos como si se desarrolla una eficiente cultura de calidad de servicio todo ello para lograr la satisfacción del cliente, personal y accionista; que en términos generales es lo que toda o alguna fracción de las empresas y organizaciones aspiran, es decir si se ha logrado detectar la problemática que impide el eficiente desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado, la cual es que un modelo de calidad no satisface las necesidades de cada sección y por consecuencia no se logran cumplir los requisitos que marca la norma ISO 9001:2000, por ello se encuentra la necesidad de crear un modelo de calidad que satisfaga las necesidades de cada sección, tomando en cuenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto evidentes como ocultas, todo ello apoyaran a la creación de estos modelos.

Entonces como visión se tratará de obtener una triangulación en la satisfacción en las cuales este inmerso el cliente, el trabajador y el accionista en este último se colocarían al Estado benefactor de educación y como cliente al beneficiado la Sociedad, entonces se trabajarían cuatro modelos uno para cada sección con la visión que propone Enrique Müller de la Lama.

## 2.4 Descripción de la Norma ISO 9001:2000

En la última década las instituciones de educación se observan más interesadas en cubrir los estándares de evaluación, acreditación y certificación; todo ello se debe a la exigencia de la sociedad la cual solicita resultados y de los gobiernos mismos los cuales brindan apoyo a las instituciones educativas por los esfuerzos en el desempeño institucional.

ISO etimológicamente proviene de la palabra griega “igual que”.

Para ello es necesario identificar las diferencias que existen entre evaluación, certificación y acreditación las cuales se mencionan enseguida:

- Evaluación: es en la cual se deben cubrir con los requisitos de organismos que forman parte de las instituciones, en cuanto a indicadores de gestión.
- Certificación: Asegurar que el Sistema de Enseñanza-Aprendizaje y el Sistema de Calidad cumplan con los requisitos establecidos en la norma ISO 9000, y además de evaluar el desempeño profesional de los egresados, todo ello depende de los procesos que certifique la institución educativa.
- Acreditación: es la que se obtiene en los talleres, laboratorios y planes de estudio para cumplir con las recomendaciones de organismos nacionales e internacionales.

Cual fuere que elija la institución educativa debe de estar enfocada en busca de la excelencia académica, todo ello para ofrecer un mejor servicio.

El proceso de certificación que se analizará enseguida es con el apoyo de la Guía de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 COPANT / ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000, de la cual se retomaron algunos datos para la explicación de tal norma, la vigencia del documento es de un año a partir del 28 de julio de 2004, del cual se retomó la información.

“ISO según sus siglas significa Internacional Standard Organization es especializada en normalización, la cual abarca grupos de estandarización nacionales de 92 países; esta formada de aproximadamente 180 comités Técnicos, cada comité técnico es responsable de un área de especialización; la cual mide el grado en que un grupo de características inherentes cumplen con los requisitos de los clientes y partes interesadas conforme a lo que marca la Norma” (quality assurance services).

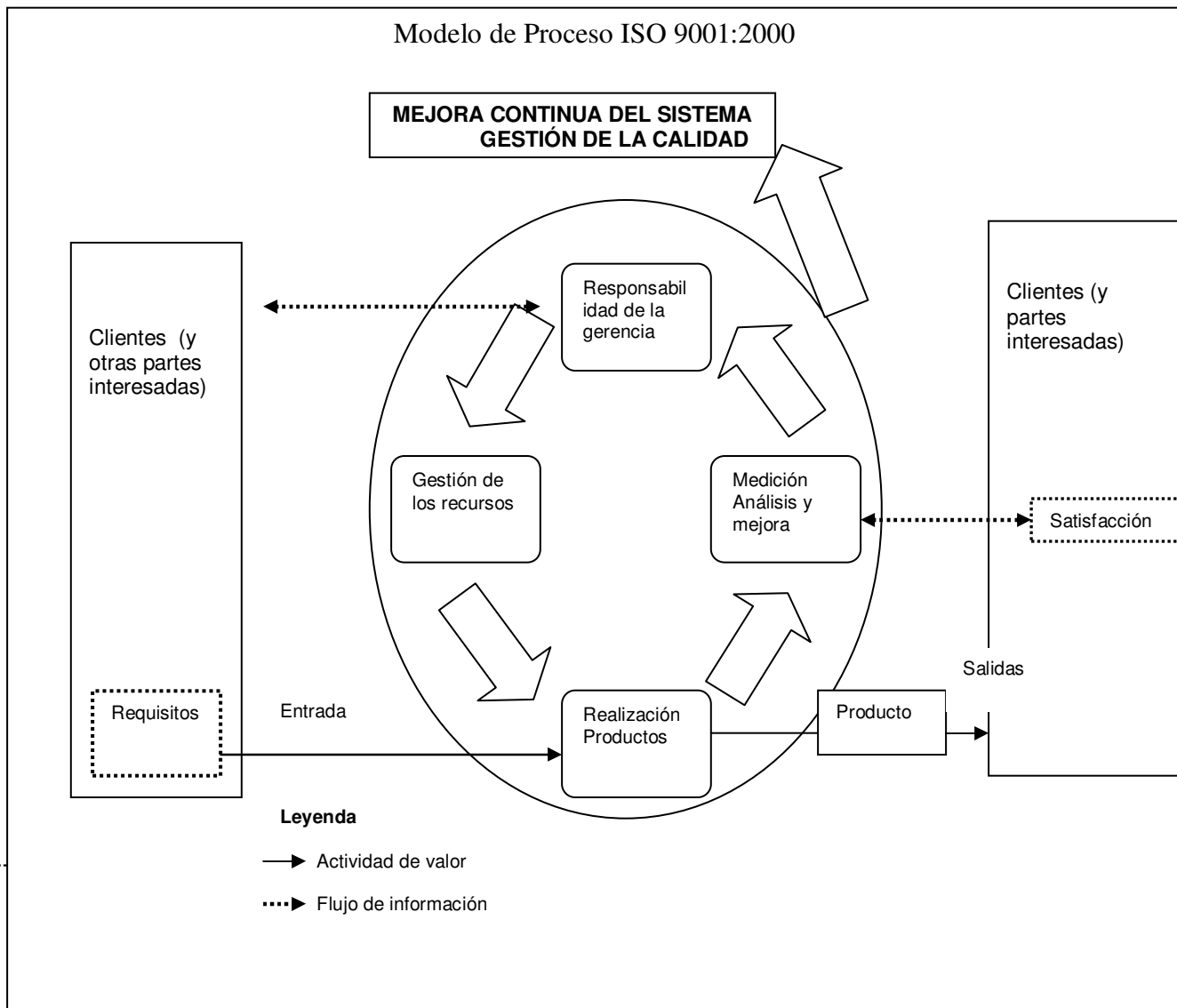
El propósito de ISO es el promover el desarrollo de la estandarización.

La Norma ISO 9001: es un sistema de administración de calidad el objetivo principal de esta norma es proporcionar la confianza en la organización para alcanzar o cumplir con los requisitos del cliente, esta norma es utilizada usualmente en el proceso de certificación.

Los estándares ISO-9000, son genéricos, no aplica a ningún producto en especial, son modelos para sistemas de aseguramiento y administración de calidad; Ayudan a dar confiabilidad a los clientes de que pueden suministrarles productos que cumplan con los requisitos especificados.

ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

## 2.4.1 Modelo del Proceso ISO 9001:2000





## **2.4.2 Elementos contenidos en la Norma ISO 9001:2000**

Es importante mencionar que la enumeración siguiente corresponde a los puntos de la norma, los cuales aplican en instituciones educativas, de los cuales algunos se excluyen porque no aplican; inicia en el punto cuatro porque los anteriores corresponden a ISO 9000 y los que se presentan a continuación son los de la norma ISO 9001/2000.

Los primeros puntos corresponden a la norma ISO 9000:2000, en la cual incluyen generalidades y vocabulario.

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

8 Medición, análisis

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición y mejora

8.3 Control de producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

### **2.4.3 Requisitos para iniciar el proceso de certificación**

“La organización que se certifique en un sistema de gestión de la calidad ofrecerá a sus clientes y partes interesadas la evidencia de que esta cumpliendo con lo que le marca la norma ISO 9001: 2000/ COPANT/ ISO 9001 –2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000, el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, Asociación Civil (IMNC), ejecuta las auditorías con equipos de auditores calificados conforme a la norma ISO 19011:2002/ COPANT/ ISO 19011-2002/ NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 cumpliendo con las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental y los criterios de aceptación de técnicos en evaluación de la conformidad del IMNC, y deben de aplicar en todo momento el código de buenas prácticas de evaluación de la conformidad ISO/ IEC GUIDE 60: 1994, en lo para demostrar la confiabilidad de ser una organización capaz de certificar“ (quality assurance services of north america qasna).

Conforme a la norma ISO 9001: 2000/ COPANT/ ISO 9001 –2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000, la organización que desee iniciar el proceso de certificación debe determinar lo siguiente:

#### **Norma de referencia para la certificación del sistema de gestión de la calidad.**

Los criterios que debe cumplir la organización para realizar la certificación de su sistema de gestión de la calidad son los señalados en la norma ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000, en la cual se describe los pasos a seguir y detalla la nomenclatura y vocabulario que maneja la norma, requisitos adicionales del proceso de certificación del IMNC y otros legales o reglamentarios aplicables, según sea el giro de la organización.

## **Alcance de la certificación.**

La organización es la responsable de delimitar el alcance que tendrá el sistema de gestión de la calidad, la cual puede ser en algunas áreas, departamentos, secciones o en su caso se puede optar por la aplicación del sistema de gestión de la calidad en toda la organización.

No obstante, es importante mencionar que los clientes buscan en un producto o servicio satisfacer sus necesidades, por tanto lo ideal es que la organización considere que la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad se realice en toda la organización.

## **Implementación del sistema por el usuario.**

El desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad lleva tiempo en realizarse, por lo cual no se debe exasperarse la organización porque es un transcurso natural de toda organización que inicia en este proceso, para lo cual es importante contar con la documentación requerida; en el cual lleva tiempo así como la implementación pero todo ello depende de factores tales como: si la organización cuenta actualmente con un sistema de gestión de la calidad del cual puedan demostrar su existencia, en caso de ser así ello les servirá para apoyarse y cumplir con lo requerido por la norma; así pues también es importante el tamaño de su organización, el giro, el número de personal, departamentos, productos o servicios que ofrece.

### **2.4.4 Proceso de certificación de sistemas gestión de la calidad**

#### **Solicitud de certificación**

Una vez que la organización tiene la seguridad y el compromiso de involucrarse en un sistema de gestión de calidad con el fin de certificarse, así mismo haber delimitado las áreas o departamentos a certificar, es entonces cuando se deben de informar y el departamento de certificación de sistemas, proporciona la guía de certificación de sistemas de gestión de la calidad. Para dar inicio formalmente al

proceso de certificación, se debe entregar al IMNC el FPEC03101 - “Solicitud y cuestionario de certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2000”, vía fax, correo electrónico o personalmente en sus oficinas, el cual se encuentra en la guía, en caso de tener alguna duda, en la guía se encuentran unos números telefónicos en los cuales les pueden informar; es importante hacer mención que existen consultoras de calidad que brindan apoyo y capacitación a las organizaciones que inician en este proceso.

### **Análisis de la solicitud y Cotización**

Una vez que el IMNC recibe el fax se encarga de efectuar un análisis de la solicitud del servicio tomando en consideración: las exclusiones permisibles y justificadas para ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000 declaradas por la organización, el alcance del sistema de gestión de la calidad a certificar, las fechas solicitadas para la auditoría es aquí donde la organización debe prever y planear sus tiempos para no encontrarse en una controversia y llegado el tiempo no tenga el material requerido, por otra parte debe mencionar el sitio o los sitios que abarcan la certificación en caso de que la organización cuente con algunos departamentos en otra ciudad. En esta etapa, el IMNC podría solicitarle información adicional.

Si su solicitud es viable el IMNC enviará al solicitante “Cotización del servicio de certificación de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000”, si la organización está de acuerdo con la cotización, la debe enviar nuevamente al IMNC con la firma de aprobación, en ese momento se le dan a conocer las Condiciones de certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2000 y el Reglamento para uso de marcas IMNC – Certificación de sistemas de gestión.

Para el caso en que la solicitud no sea viable, el IMNC envía a usted una carta en donde se le explican las causas que hacen que el proceso de certificación no sea viable.

## **Firma del contrato**

Una vez aprobada la cotización del servicio de certificación de su sistema de gestión de la calidad, se firma el “Contrato de prestación de servicios de certificación y vigilancia de sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000”.

## **Revisión documental en sitio**

En seguida de haber aceptado la cotización y firmado el contrato, la organización deberá enviar al IMNC, la documentación de su sistema, con la documentación de soporte requerida, incluyendo el alcance del sistema de gestión de la calidad, conteniendo 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; una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad; los resultados e informes de las auditorías internas; y los resultados de la revisión por la dirección, en todo ello se puede apoyar la organización en la guía que les ofrece la certificadora, es importante mencionar que la organización puede guiarse por una consultora de calidad o que brinde asesoría en este tipo de certificaciones, ya que ellos conocen la forma de ejecutar la norma.

La revisión documental se hará en sitio que ya antes haya mencionado en la documentación que envió la organización con el objeto de:

1. Planificar y asignar recursos para hacer una revisión documental más profunda de las áreas o departamentos a certificar.
2. Proporcionar una oportunidad para retroalimentación inmediata o información para la organización, es decir es este paso en el cual se informara de las deficiencias que se encontraron, todo ello con el objetivo de mejorar lo encontrado.
3. Reunir la información necesaria referente al proceso, lugares o sitios del proveedor; y acordar con éste los detalles de la auditoría.

Para tal efecto el IMNC nombrará a un auditor validado conforme a la norma ISO 19011:2002/ COPANT/ ISO 19011- 2002/ NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 y los Criterios para la validación de técnicos en evaluación de la conformidad del IMNC, quien revisará la conformidad de la documentación enviada contra la norma ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000; esta conformidad es exclusivamente documental , es decir todo lo que la organización realiza (tomando en cuenta únicamente las áreas a certificar) los planes, procedimientos e instructivos, lo que no asegura que en la auditoría en sitio no se detecten no conformidades a la implementación del sistema de gestión de la calidad.

El resultado de ésta revisión documental le será enviado mediante un informe de revisión de la documentación.

Independientemente del resultado de la revisión documental, la organización estará en posibilidad de solicitar las aclaraciones pertinentes acerca del informe de revisión de la documentación, dentro de los 10 días siguientes a la recepción del informe.

### **Planificación de la auditoría**

De común acuerdo, la organización y el IMNC establecen las fechas para la auditoría en sitio y el IMNC procede a enviar la notificación de auditoría, la cual indica: el tipo de auditoría en sitio, la cual puede ser: preauditoría (opcional a petición del cliente) la cual se puede realizar antes de la auditoría de certificación, o bien solicitar la auditoría de certificación, auditoría de ampliación del alcance la cual se realiza posteriormente de haber obtenido un certificado y la empresa quiere anexar otras áreas o departamentos al sistema de gestión de calidad, auditoría de reducción del alcance la cual realiza lo contrario a la auditoría antes mencionada y/o auditoría de seguimiento o vigilancia la cual se realiza al año de certificarse.

La designación del grupo técnico en evaluación de la conformidad (líder, evaluador y contingente) se realiza tomando como base el Listado de técnicos validados del IMNC, en lo cual la organización no se involucra en la decisión.

En cambio si la organización no está de acuerdo con la designación de alguno de los miembros del grupo técnico en evaluación de la conformidad, tiene el derecho de solicitar la designación de otro técnico en evaluación de la conformidad, presentando por escrito la justificación correspondiente. Eventualmente el IMNC solicita la incorporación al grupo técnico en evaluación de la conformidad de “observadores” o “técnicos de evaluación de la conformidad en entrenamiento”, quienes están sujetos a la aceptación por parte de la organización.

Adicionalmente, se le envía el Plan de auditoría a la organización en el que se describe lo que se realizará a grandes rasgos el día de la auditoría, el cual debe ser aceptado por la organización. Cualquier cambio propuesto debe ir acompañado de la justificación correspondiente, tomando en cuenta el tiempo pertinente antes de la fecha prevista.

Es importante mencionar que una vez aceptada la notificación de auditoría por ambas partes, se tiene derecho a aplazar la fecha de la evaluación en sitio por parte de la organización o el IMNC. Esto debe de hacerse con 15 días de anticipación, antes de que se ejecute la evaluación, de lo contrario cualquier cambio que se efectúe fuera de estas condiciones ocasionará penalizaciones al responsable.

### **Preauditoria (opcional)**

A medida que ha concluido la etapa de revisión documental, la organización puede optar por la preauditoria, que le proporcionará la información del estado que guarda la implantación de su sistema de gestión de la calidad, la cual es una excelente opción, porque si la empresa no se encuentra en condiciones de aprobar la auditoría de certificación, entonces se puede pedir que se le brinde una prórroga para la ejecución de la auditoría de certificación. Dicho proceso consiste de las mismas etapas que la auditoría de certificación la cual será descrita en la guía de certificación en los puntos de la norma 5 y 7, con la particularidad de que el informe y las no conformidades encontradas (en caso de existir) sólo se entregan a la organización, sin someterlas a dictaminación y sin que influyan en el proceso de certificación.

## **Auditoría en sitio**

Es importante mencionar que la numeración corresponde a la norma ISO 9001/ 2000, por lo cual no es de manera consecutiva.

En la realización de la auditoría, un grupo técnico en evaluación de la conformidad visitará las instalaciones de la organización, para verificar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000 y verificar su implementación, para lo cual deben existir evidencias, por ejemplo si la organización menciona que capacitará a su personal, es importante que tenga hojas de asistencia, contrato del capacitador en caso de ser externo, planeación de la capacitación.

La auditoría de certificación se realiza conforme a lo establecido en la norma ISO 19011:2002/ COPANT/ ISO 19011- 2002/ NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002, en la cual se realiza una revisión de lo ejecutado por la organización, lo cual debe de empatar con lo que envió en documentos respecto al alcance. Al finalizar las actividades de la auditoría el grupo técnico en evaluación de la conformidad debe elaborar un informe de auditoría (el cual no aplica para el caso de preauditorías), donde presente las observaciones, los informes de no conformidad y los aspectos positivos que detectó durante la auditoría.

Dado que se hayan presentado no conformidades, la organización debe efectuar las acciones correctivas y preventivas para su cierre, de otro modo su organización no podrá obtener la certificación. Cualquier defecto o hallazgo (positivo o negativo) se registra y se anexa al informe para que su organización tome las acciones correctivas o preventivas necesarias.

En el caso de que la organización no esté de acuerdo con los informes de no conformidad (cuando existan), y se tenga evidencia objetiva que lo sustente, el grupo técnico en evaluación de la conformidad debe revisar y valorar esta evidencia para cerrar la no conformidad en ese momento y modificar el informe de auditoría.



Una vez que la organización firme de aceptados los informes de no conformidades, cuenta con 30 días hábiles para presentar la evidencia de las acciones llevadas a cabo para cerrar las no conformidades, para lo cual es importante mencionar que esto no aplica para preauditorías.

El grupo técnico en evaluación de la conformidad asignado para la realización de su auditoría no es responsable de la decisión sobre la certificación de la organización.

### **Dictamen (Certificación)**

En caso de que la organización ha atendido las no conformidades (en caso de existir) y las ha enviado al IMNC, el técnico en evaluación de la conformidad elabora el informe complementario, el cual se presenta con toda la evidencia recabada en el proceso de auditoría al comité de dictaminación.

El comité de dictaminación está integrado por personal independiente al grupo técnico en evaluación de la conformidad que realizó la evaluación, quién recibe los expedientes del servicio en donde se encuentran las evidencias y los registros de la auditoría, los revisa, analiza y emite un dictamen con base en lo establecido en la norma ISO 9001:2000/ COPANT/ ISO 9001:2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000 y las Condiciones de certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2000.

### **Auditoría de seguimiento**

En caso de que el IMNC dictamine no otorgar el certificado a la organización, entonces se le informará a la organización, y podrá realizar una auditoría de seguimiento en la que se revisaría el cierre adecuado de las no conformidades encontradas. Se podrá apelar la decisión solo en los siguientes diez días posteriores a la auditoría de certificación y teniendo las evidencias pertinentes.

## **Emisión de Certificado**

Posteriormente de que el comité de dictaminación del IMNC otorgue el registro de empresa, se enviará un fax o correo electrónico en el cual se informará sobre el dictamen de aprobación.

Subsiguientemente la organización recibirá el certificado oficial, que identifica el nombre de la organización, la norma de referencia, el período de vigencia de la certificación, el alcance y se le otorgará el número de registro y la fecha en que fue emitido, cuya información es integrada al directorio de organizaciones certificadas por el IMNC que se publica y que está disponible para todo el público. Adicional al certificado del IMNC, la organización recibe el certificado de IQNet, sin costo alguno.

## **Auditorías de vigilancia**

“Los resultados de las auditorías de Calidad se fundamentan en evidencias objetivas, es decir, aquella información que puede ser probada como verdadera, basada en hechos obtenidos por medio de observaciones, mediciones, pruebas u otros medios” (Novelo Sergio, 2002).

Las auditorías de vigilancia son un requisito obligatorio para mantener la certificación, en las cuales se efectuara una revisión de lo certificado. Se realizan semestralmente para asegurar que la organización cumple las Condiciones de certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2000, y así evaluar la mejora del sistema de gestión de la calidad. A tres años de vigencia del certificado el IMNC asegura que el sistema de gestión de la calidad haya sido vigilado en su totalidad. El IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo visitas adicionales fuera de la programación semestral establecida.

## **Renovación del certificado**

Después de tres años de vigencia, la organización debe someterse de nueva cuenta a una auditoría de recertificación de su sistema de gestión de la calidad para renovar su certificado por otro período de tres años, para realizarlo debe de ponerse en contacto con el IMNC.

## **Uso del Certificado**

El Reglamento para uso de marcas IMNC – Certificación de sistemas de gestión le indica la forma de usar y promover las marcas de conformidad del IMNC. No tendrá ninguna validez si la organización que no ha sido certificada, hace cualquier declaración respecto a criterios del IMNC, ni mucho menos si utiliza la marca de conformidad del IMNC. En estos casos, el IMNC se reserva el derecho de someterlo a las instancias legales que juzgue convenientes, ello porque la IMNC pierde credibilidad ante la sociedad, y ella debe de certificar los procesos y en caso de que la organización no los cumpla es necesario retirarles el certificado y la organización ya no tiene ningún derecho de portar el logo de certificación en ningún documento, así como propagar que son una organización certificada.

## **Retiro y Cancelación del Certificado**

Los siguientes son motivos para retirar un certificado: La no observancia del Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de sistemas de gestión. Así mismo el no efectuar auditorías de vigilancia. Por variaciones que afecten en el sistema de gestión de calidad, por quejas hacia el certificado de la empresa realizadas por clientes certificados.

## **Modificación del alcance del Sistema de gestión de la calidad**

En caso que la organización decida que el alcance de la certificación debe ser modificado por ser éste mayor o menor, deberá notificarlo al IMNC a fin de llevar a cabo las actividades necesarias.

## **Conflicto de Intereses**

Ningún ejecutivo o empleado del IMNC, aún cuando no pertenezca a la jefatura de certificación de sistemas, puede bajo ninguna circunstancia, proporcionar asesoría, consultoría o información parcial o total, sobre la implementación de sistemas de gestión de ninguna organización o persona, para lo cual existen consultoras en este ramo de las cuales tampoco esta instancia hace promoción o propaga la consultaría con alguna de ellas.

### **Quejas de clientes certificados por el IMNC, A.C.**

La organización certificada por el IMNC, se compromete a dar atención a todas las quejas que reciba y a mantener un registro de estas para que el IMNC las pueda revisar en las visitas de vigilancia; el cual existe en un procedimiento y es de vital importancia para el buen desarrollo de la organización

## **Publicaciones**

El IMNC se responsabiliza de tener actualizada la lista de organizaciones certificadas así como, de las que hayan sido objeto de modificaciones de alcance, retiro o suspensión.

### **Cambios en los requisitos de certificación**

En caso que el IMNC realice cambios en sus requisitos o procedimientos que puedan afectar en relación con las organizaciones certificadas, se les informará con el tiempo suficiente a fin de que puedan llevar a cabo las adecuaciones necesarias, sin ser afectadas por no conformidades posteriores.

## **Apelaciones, Quejas, Disputas y Sugerencias.**

La organización tiene en todo momento el derecho interponer reclamaciones, quejas o controversias, las cuales deberán ser atendidas y resueltas por personal calificado y competente del IMNC. En caso de que el IMNC reciba alguna queja referente a la certificación que ostente algún cliente, el IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo la investigación de inmediato, independientemente de solicitar los registros de quejas y del uso del registro de empresa certificada durante las auditorías en sitio; las quejas pueden ser atendidas vía telefónica, fax o correo electrónico.

Es importante hacer mención sobre los costos que este proceso implica, sin tomar en cuenta los costos internos como papeleo, capacitación o lo que la organización implemente para la mejora de la calidad en la organización.

Para lo cual las tarifas vigentes para el servicio de certificación de sistemas de gestión de la calidad son:

ISO 9001: 2000

ISO 9001: 2000/ COPANT/

ISO 9001:2001

NMX-CC-9001-IMNC-2000

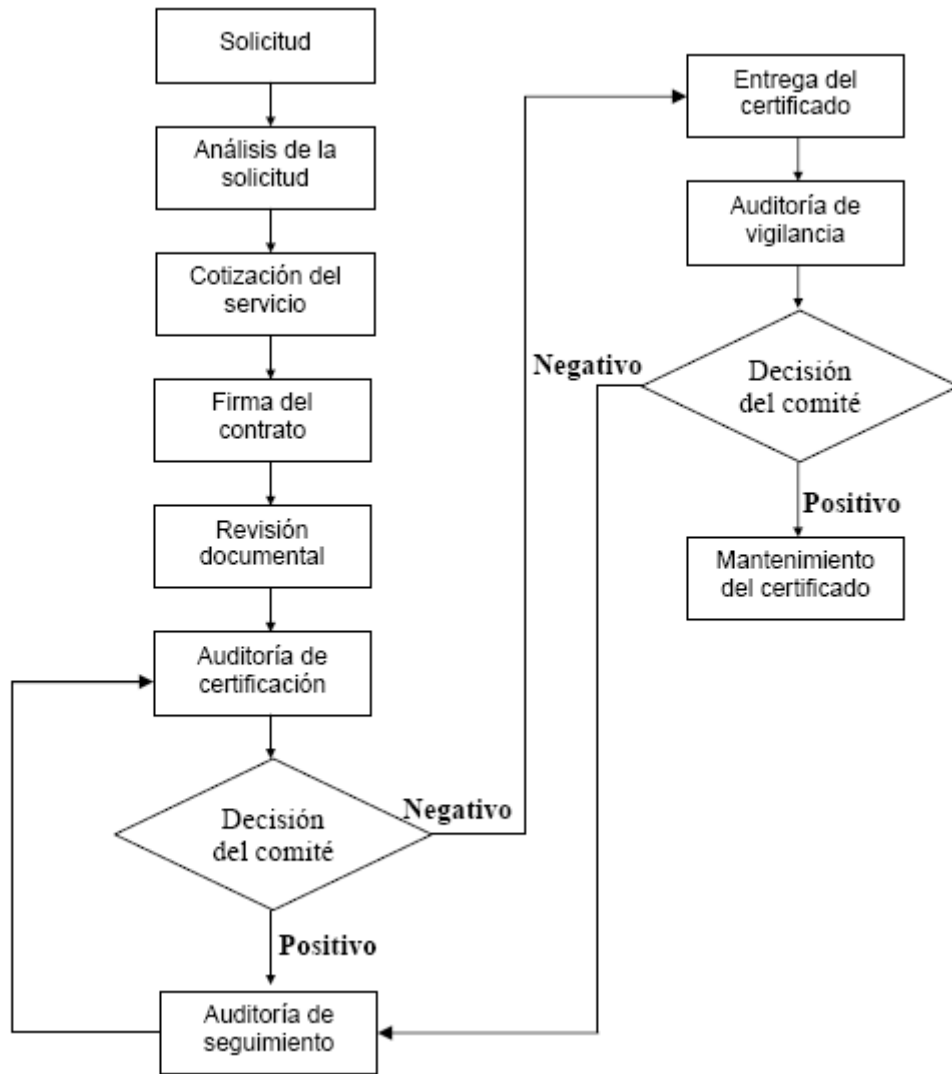
- Revisión documental \$11,000
- Costo día auditor \$8,000
- Emisión de certificado \$8,000

En la política de precios se especifica algunos apoyos para cierto tipo de organizaciones.

Los gastos de transportación, hospedaje y alimentación, serán a cargo del cliente cuando la certificación sea en lugares distintos a la ciudad de México y su área metropolitana, de acuerdo a la tarifa estipulada por el IMNC.

Los precios anteriores son en moneda nacional y es necesario agregarles el impuesto al valor agregado (conforme el precio del dólar).

A continuación se presenta un diagrama en el cual se describe el proceso de certificación de sistemas de gestión de la calidad:



## 2.5 Interpretación de la Norma al Sistema Educativo ISO/IWA 2:2003

En el sistema de gestión de calidad existe una guía para la aplicación de ISO 9001:2000 y mejora de los procesos en las organizaciones que ofrecen servicios educativos el cual lleva el nombre de IWA 2.

“El documento ISO/IWA 2:2003 es una guía para aplicar la norma ISO 9001:2000 en cualquier organización que ofrece servicios educativos. El título de la guía en inglés es Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education”. (isoiwa2, p. p. 1)

La guía ISO/IWA 2:2003 es un documento oficial de ISO, y actualmente sólo está disponible en inglés. La traducción a los otros dos idiomas oficiales de ISO francés y ruso, está considerada en el plan del proyecto para el seguimiento a tres años. Dicho documento está a la venta en la página de Internet de ISO

La traducción al español del IWA 2 se publicó en el Diario Oficial como la norma mexicana NMX-CC-023-INMC-2004 Sistemas de gestión de la calidad, directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación. Actualmente este documento se encuentra a la venta en el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC).

En esta guía se establece que los organismos miembros pueden solicitar la generación de este proceso en forma paralela al proceso del comité, cuando exista un interés particular sobre cierto tema que requiera de la generación de guías o ayudas.

El acuerdo del IWA se debe revisar cada tres años, es del organismo miembro designado por el Consejo de Gestión Técnica (TMB), el cual decide si este acuerdo se confirma por otro período de tres años, transfiriéndolo a un organismo técnico de ISO para su revisión o su remoción.

IWA 2 realiza un análisis e interpretación ISO 9001-2000 y menciona las directrices para la aplicación de la NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación.

En caso que el IWA sea validado, entonces se revisará nuevamente, posteriormente de un período de tres años, en el cual debe ser revisado por el organismo técnico o bien removido.

El desarrollar IWA-2 fue propuesto por México, en ello se encuentran involucradas inicialmente las siguientes organizaciones en el diseño inicial:

- Instituto Latinoamericano para la Calidad
- Instituto Mexicano de Normalización Y Certificación
- Instituto Politécnico Nacional
- Qualitec International
- Secretaria de Educación Pública
- Universidad de las Americas
- Universidad Nacional Autónoma de México

Los objetivos de la guía que se presenta a continuación es

- Mejorar la calidad de los servicios educativos mediante el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente, a través de la aplicación de la norma ISO 9001:2000,
- Mejorar la calidad de los procesos de gestión educativa y asegurar que estos se lleven a cabo en forma completa y cumpliendo con requisitos legales y reglamentarios,
- Alcanzar los más altos estándares de calidad en los servicios educativos que ofrecen,
- Establecer y mantener un esquema de mejora continua para que sus sistemas de gestión de la calidad funcionen con eficacia y eficiencia, lo cual asegure una calidad óptima de los servicios educativos que ofrecen.
- Establecer las directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 y apoyar al desarrollo o mejora de un sistema de gestión de la calidad en organizaciones que ofrecen servicios educativos ya sea en el sector público o privado, el fin es que les ayude para implementar una mejora continua, todo ello para prevenir



errores, lo cual ya se había mencionado en el capítulo anterior pero enfocado desde la norma ISO 9001/2000.

La guía proporciona recomendaciones para los sistemas de gestión de la calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua que ayudan a la satisfacción de los clientes de las organizaciones educativas. El sistema de gestión de la calidad debería estar dirigido a todos los clientes de una organización educativa sin importar el producto o servicio educativo proporcionado.

Enseguida se describe la forma de aplicar la norma para lo cual se apoyo el presente trabajo en la “Guía para la aplicación de ISO 9001:2000 y mejora de los procesos en las organizaciones que ofrecen servicios educativos” y con información adquirida de cursos que imparte la consultora, Quality Assurance Services impartida por el Ing. Alfredo Vázquez V.

Esta Norma Internacional promueve que las organizaciones educativas adopten un enfoque de procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia y la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para que el servicio que proporcionen sea satisfactorio para los usuarios (alumnos, padres de familia, directivos y docentes).

Para que las organizaciones educativas funcionen en forma eficaz y eficiente, deben identificar y establecer la interrelación entre las diferentes actividades que realizan y gestionarlas en forma de procesos, es por eso que en educación es aplicable la certificación bajo la norma ISO 9001/2000 , además de que los recursos que las instituciones educativas utilizan son humanos, físicos y financieros, deben ser gestionados en forma de proceso, para asegurar que las necesidades de las organizaciones se cubran en forma eficaz y eficiente, y cumplan con los requisitos de sus clientes y de todas las partes interesadas.

Estas acciones permitirán asegurar que las organizaciones educativas funcionen con calidad bajo un esquema de mejora continua, cuyo resultado deber ser el de organizaciones que brindan servicios educativos de calidad, y en consecuencia, que los educandos que egresan de tales organizaciones también son de calidad, tomando en

cuenta que no existe un alumno prototipo esto se debe en primera instancia a que se esta trabajando con personas las cuales tienen cultura diferente, capacidades diferentes, por otra parte tiene que ver las exigencias de la sociedad la cual depende del tiempo espacio, además que lo que es alumno prototipo puede variar de un ciclo escolar a otro.

En el capítulo anterior se mostró el modelo para la aplicación de ISO 9001/2000, en contraste a continuación se presenta el modelo adaptado a instituciones que ofrecen servicios educativos, que es una de las virtudes que nos brinda IWA 2, es decir la traducción de la norma ISO 9001/2000 a la educación.

Figura 1:

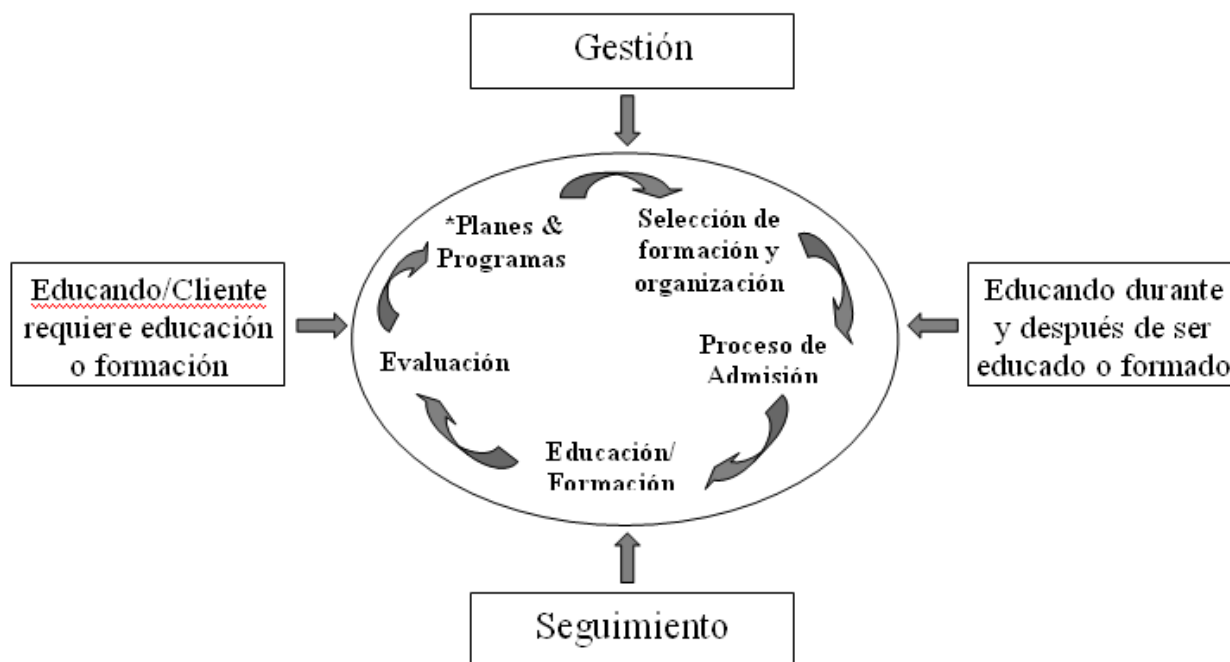


Figura 2. Modelo para las Organizaciones Educativas con el Educando/Cliente como "Usuario".

Esta Norma Internacional proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en ISO 9001 para poder considerar tanto la eficacia y la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, y consecuentemente el potencial que tiene una organización para la mejora de su desempeño enfocado al sector educativo. Cuando los objetivos de la satisfacción del cliente y la calidad del producto son

comparados con la norma ISO 9001, pueden extenderse para considerar también la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización.

Es importante mencionar que esta Norma Internacional contiene orientaciones y recomendaciones y no tiene fines de certificación, reglamentarios ni para uso establecido; solamente menciona directrices para la aplicación de ISO 9001:2000 y para la mejora del desempeño basada en ISO 9004:2000.

Enseguida se presenta una exposición de los puntos de la norma ISO 9001/2000 analizados desde la norma IWA como ya se había mencionado es la traducción al sector educativo por lo cual.

Los siguientes son los puntos con lo que marca la norma IWA 2:

1 Requisitos Generales en las instituciones: en este punto las instituciones educativas debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios o claves para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos, la organización es la que mejor conoce sus procesos, es por ello que deben de mencionar los procesos hasta llegar al fin del servicio.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de dichos procesos, es decir los procedimientos e instructivos de cómo elaboran sus procesos.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, es mejor plantearse metas

que se puedan lograr, por lo contrario solo provocaran desanimo y descontento del personal y los usuarios.

- e) Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos, no es suficiente con conocer los procesos y documentarlos, es de relevancia vigilarlos y evaluarlos, para implementar mejoras continuas.
- f) Implementar acciones para el logro de los objetivos planteados y la mejora continua de los procesos, es decir acciones preventivas o en su caso correctivas.

Antes de iniciar un proceso en el sistema de gestión de la calidad, es importante considerar aspectos como los siguientes:

- La terminología y las definiciones requeridas por la organización, a los planes, procedimientos e instructivos que ejecuta la organización, le darán una nomenclatura la cual deben conocer y manejar el personal de la institución educativa.
- Las políticas gubernamentales y reglamentarias, dependiendo si es pública o privada la institución que ofrece servicios educativos.
- Las leyes y las reglamentaciones aplicables, esto se debe a la nueva normatividad, en la cual alguna parte del personal se puede sentir agredido, es por ello necesario que conozcan las leyes y reglamentos, para no violentar alguna de ellas.
- Las competencias del personal docente/educador, es necesario conocer el perfil la capacidad, porque la organización se va apoyar del personal para ejecutar el SGC.
- Los programas de acreditación y certificación, es necesario que conozca detalladamente el directivo o rector, porque este proceso provoca gastos y sanciones, así como beneficios.

- Planes y programas de estudio, a los cuales pueden anexar proyectos para el cumplimiento satisfactorio de estos.
- Los programas de competencias, conocimientos, educación, capacitación y actualización.
- Los servicios de apoyo para educación.

#### **4.2.1 Generalidades.**

La numeración que presenta este apartado corresponde a la norma ISO 9001/2000, es por ello que no lleva una secuencia.

La documentación del SGC debe incluir:

- a) Política y objetivos de la calidad documentados, los cuales se debe de plantear la organización, en caso de existir es importante modificarlos con el fin de mejorarlos.
- b) Manual de la calidad, el cual debe de contener información de la organización y ser explícito, porque cada persona que lo lea debe entender el manual.
- c) Procedimientos documentados requeridos en la norma, es importante que conozcan la norma y los procedimientos, porque pueden existir exclusiones de la norma, porque no apliquen para su institución.
- d) Documentos necesarios para asegurar la eficacia en la planificación, operación y control de los procesos, es decir las evidencias de lo que esta plasmado en la documentación presentada a la certificadora.
- e) Registros.

### **4.2.3 Control de documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, así mismo es importante establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: revisión, aprobación y emisión de documentos, actualización y control de las modificaciones, disponibilidad, identificación del estado de revisión; lo cual se encontrara detallado en la norma.

### **4.2.3 Control de documentos.**

Es necesario describir mecanismos para: editar, revisar y aprobar los documentos internos, el control de los documentos, incluyendo los documentos externos, que deberían ser actualizadas permanentemente según el área que lo utiliza lo requiera, además los documentos deben estar disponibles para el personal de la organización, el cual debe ser explícito.

Así mismo es preciso gestionar y controlar los documentos legales de los educandos, para asegurar la efectividad de los servicios educativos y verificar el cumplimiento de requisitos en las etapas educativas establecidas.

Los procedimientos para el registro de los cursos, los formatos para los planes de conferencias, los instructivos para los formatos de reportes de investigación, deberán mantenerse en orden y el coordinador debe de saber donde se encuentran para proporcionar los documentos necesarios completos y actualizados, en el proceso de auditorías.

### **4.2.4 Control de registros en las organizaciones educativas**

Un registro es importante porque proporciona información sobre las actividades realizadas en la organización. La organización educativa debería prestar atención a los tiempos de retención y a la disposición de los registros, generalmente bien establecidos por la legislación o reglamentación.

## **5 Responsabilidad de la Rectoría**

Se observa que en la norma ISO 9001/200 se menciona revisión por la dirección en este caso es revisión de la rectoría y se debe al giro en el que se esta ejecutando la norma IWA2. Las funciones de la rectoría son: definir una política de Calidad, planificación, responsabilidad, Autoridad y Comunicación, revisión por la Rectoría, gestión de los recursos, establecer mecanismos para identificar los recursos necesarios para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje, y asegurar su disponibilidad para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de la calidad, establecer la información de entrada para detectar las necesidades de recursos, efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo, realizar el seguimiento de las tareas de verificación y evaluación.

### **6.2 Recursos Humanos en las O.E.**

Las partes interesadas necesitan asegurarse que la organización educativa cuenta con el personal docente calificado para cubrir los requisitos de educación para los estudiantes. La calificación puede incluir: los grados académicos alcanzados por los docentes,

- su experiencia profesional,
- cursos especiales o certificados, y
- capacitación para el servicio.

Todos deben formar parte de los registros de calidad.

### **6.3 Infraestructura incluye encaso de ser aplicable:**

- a) edificios, espacios de trabajo: salones de clase, laboratorios, talleres, bibliotecas, áreas verdes, espacios culturales, auditorios, comedores.
- b) servicios asociados tales como: agua, corriente eléctrica con las instalaciones apropiadas, gases: como combustible y para uso de instrumentación y servicios de salud.
- c) equipo para el proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual incluye accesorios, suministros y consumibles; servicios de apoyo tales como: transporte, librería, artículos escolares, cafeterías, comedores y guarderías, según sea necesario.

## 6. 4 Ambiente de trabajo

Es de relevancia que las organizaciones educativas consideren el ambiente de aprendizaje y las condiciones para los ambientes de aprendizaje fuera del campus educativo.

**7 Realización del servicio educativo** en cual incluye: planificación de la realización del servicio, los procesos relacionados con el estudiante, el diseño y desarrollo; las compras, producción y prestación del Servicio, control de los dispositivos de seguimiento y medición.

**8 Medición, análisis y mejora:** las organizaciones educativas deberán establecer un proceso para reunir la información apropiada, incluyendo la identificación de las fuentes de información, la cual debe ser usada para asegurar la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.

**8.2.1 Satisfacción del cliente:** se deben determinar los métodos para obtener y utilizar la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos. ES importante evaluar dicha información para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción del cliente.

**8.2.2 Auditorías internas;** es importante efectuarlas para conocer el avance en los procesos y el impacto en la organización.

**8.3 Control del producto no conforme,** las auditorias por lo general arrojaran productos no conformes los cuales se deben de reparar, las indicaciones se encontraran en la norma.

**8.5.2 Acción correctiva;** es importante tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades y prevenir que vuelvan a ocurrir. Implementar acciones preventivas que sean el resultado del análisis de causas de no conformidades potenciales y oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad y de los procesos educativos.

En este apartado la numeración corresponde al proyecto de tesina, no a la norma ISO 9001/ 2000.



## 2.6 Comparación de la Norma ISO 9001:2000 e IWA; aportación de la Norma ISO IWA

Por consiguiente es importante realizar un contraste y analizar brevemente las normas antes explicadas, para lo cual encontramos que la aportación que hace la norma IWA 2 es una traducción de lo que nos menciona la Norma ISO 9001/2000 a la educación, es un apoyo para las instituciones que ofrecen este servicio y pretenden certificarse bajo la norma ISO 9001/2000.

La guía IWA 2 es aplicable en todos los niveles y en todas las modalidades educativas como son la educación a distancia, la educación virtual, la educación para adultos, la educación especial y la capacitación, entre otras. La guía es un apoyo para que las organizaciones que proveen servicios educativos puedan implementar más fácilmente un sistema de gestión de la calidad.

<b>Norma ISO 9001:2000</b>	<b>Norma ISO IWA 2:2003</b>
<p>International Standard Organization es especializada en normalización, la cual abarca grupos de estandarización nacionales de 92 países; la cual mide el grado en que un grupo de características inherentes cumplen con los requisitos de los clientes y partes interesadas conforme a lo que marca la Norma.</p>	<p>El documento ISO/IWA 2:2003 es una guía para aplicar la norma ISO 9001:2000 en cualquier organización que ofrece servicios educativos.</p> <p>Una organización educativa puede certificar todos aquellos procesos que son realizados por ella y que sean de su interés.</p> <p>Se implementa un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa.</p>

## **Capitulo 3**

### **Propuesta para la problemática: cuatro modelos independientes para la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado, conforme a la Norma ISO 9001:2000.**

#### **3.1 Introducción a las cuatro propuestas para la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

Hasta el momento se ha presentado la problemática que existe en la UEPOM e IESE, así mismo teoría que apoyó a la presente propuesta, con el fin de mejorar o dar solución a la problemática que se observó. Como ya se había mencionado la UEPOM e IESE cuenta con un sólo modelo para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual no es erróneo, pero se pueden mejorar los resultados si se aplican 4 modelos independientes por sección apegados a la norma ISO 9001:2000.

“Observar pronto los pequeños cambios te ayuda a adaptarse a los grandes cambios por venir” (Johnson Spencer p. p. 76).

Es importante realizar cambios en los modelos, los cuales en un futuro probablemente no serán adecuados, ello se debe a los cambios que pueden impactar a la unidad educativa, pero el modificarlo en este momento aplicando cuatro modelos que respondan a las necesidades de cada sección, apoyaran en un futuro a los cambios que pudiesen afectar la calidad en el servicio que ofrecen. El objetivo de implementar un modelo para cada sección es porque van a estar acorde a las necesidades de la primaria, secundaria, bachillerato e Instituto de Estudios Superiores del Estado, y si se ejecuta adecuadamente apoyará a que el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales y el Instituto de Estudios Superiores del Estado se vuelva más eficiente, eficaz y funcional.

A continuación se presenta una propuesta, para lo cual se creó un modelo para cada sección, describiendo el porqué de los procesos, así mismo se describen unos objetivos para cada sección la visión y misión de cada sección así como la de la unidad, un manual de calidad para la unidad y un manual de la organización para cada sección.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Es un conjunto de actividades ordenadas sistematizadas en busca de dirigir y sistematizar los procesos claves en cada sección, en tanto que se presentarán cuatro modelos independientes, los cuales tendrán variantes en los procesos sin eliminar los principales como son PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO, sin embargo cada sección cumplirá con lo establecido en la norma ISO 9001/2000; el trabajar con cuatro modelos no fractura la institución, porque siguen trabajando como unidad educativa, sin embargo se llegó a esta forma de trabajo porque se trata de mejorar el sistema de gestión de calidad de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) a fin de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El Sistema de Gestión de la Calidad, aplica a los procesos claves de cada sección que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

El compromiso institucional es brindar un servicio educativo integral de calidad, bajo la Norma ISO 9001:2000, integrándose al sistema las cuatro secciones que forman parte de la unidad colaborando en el mejoramiento institucional, para brindar un servicio de calidad.

## **MISIÓN**

Educar y formar integralmente al alumno, a través del proceso enseñanza – aprendizaje conforme al nivel que cursan en nuestra unidad, con personal docente, administrativo y de servicios, que satisfaga las necesidades de los alumnos.

## **VISIÓN**

Ser una institución con niveles de calidad internacional, a través de cuatro modelos educativos independientes por sección, con personal actualizado, infraestructura y tecnología educativa adecuadas a las necesidades de la formación integral del alumno.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

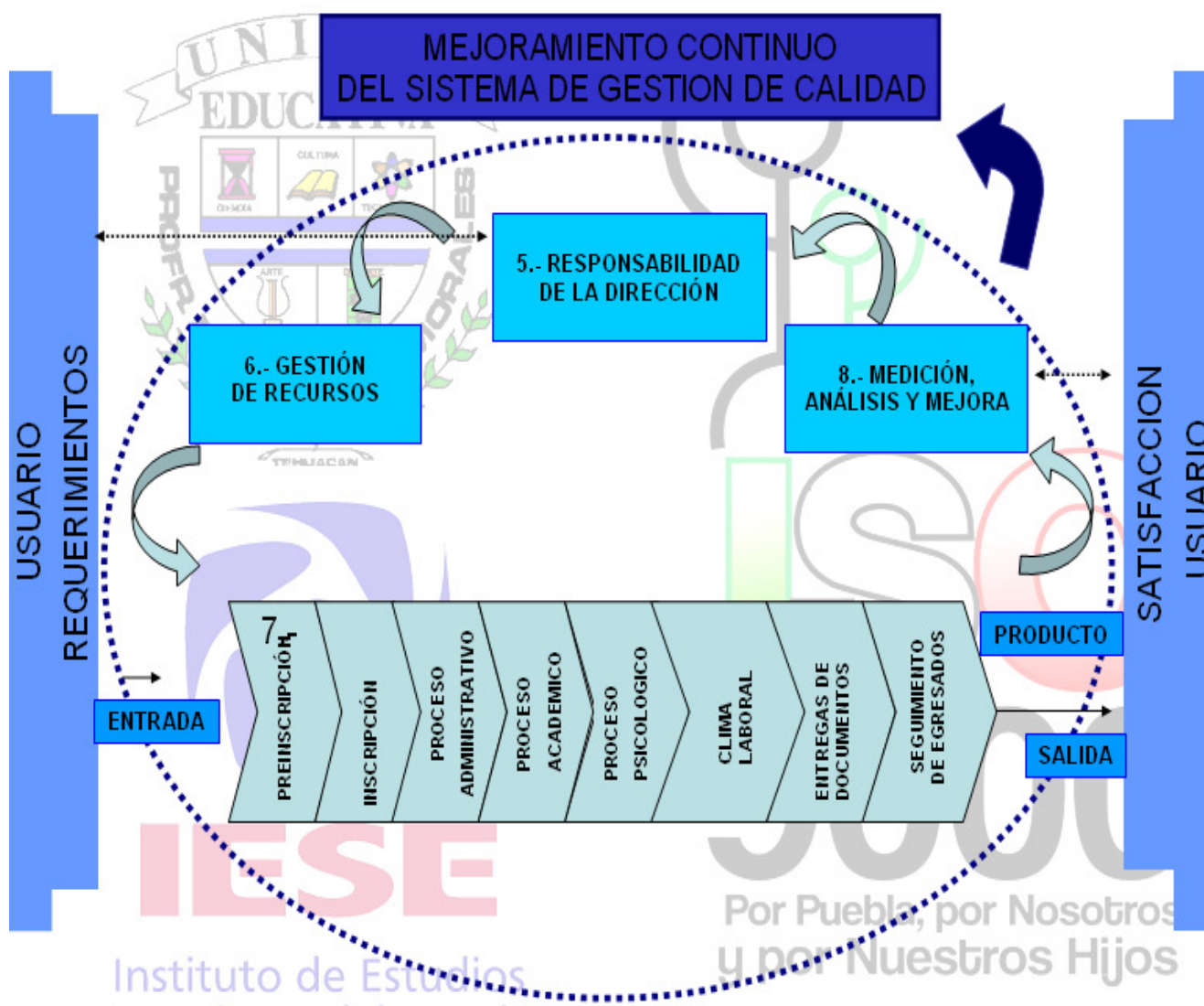
La modificación de objetivos generales es importante pero también lo es en cada sección los cuales deben ser congruentes con los generales, pero cada uno con sus metas, las cuales deben ser factibles.

“Las metas son el medio para relacionar las estrategias y los planes de acción, son consideradas el primer paso para hacer operativas las estrategias institucionales”. Ruiz, 2005, pág. 59.

1. Ejecutar cuatro modelos de calidad independientes para cada sección.
2. Capacitar al personal directivo, docente y de servicios, conforme su área de trabajo y la sección lo requiera.
3. Equipar a la unidad educativa, jerarquizando según las necesidades de cada sección.
4. Unificar los planes y programas de todas las secciones.
5. Crear una cultura de calidad institucional.
6. Obtener una calificación aceptable del desempeño Directivo, Docente y de Servicios.
7. Modificar los modelos independientes anualmente.
8. Obtener una satisfacción del usuario como mínimo de un 85%
9. Realizar proyectos de mejora para cada sección conforme los procesos claves.
10. Evaluar la aplicación de los modelos independientes de cada sección.

### 3.2 Propuesta de un modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Primaria de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales

Enseguida se presenta la propuesta de un modelo independiente para la sección primaria de la UEPOM, en el cual se modifican algunos procesos a comparación con el que se presento en la primer parte del presente trabajo, tomando en cuenta las necesidades de esta sección, y excluyendo algunos procesos los cuales no afectan el desarrollo de optimo del servicio que brindan.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA SECCIÓN PRIMARIA

### 1. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN

La Dirección de la Sección Primaria es la responsable se encargará de emitir y difundir la convocatoria, en donde se establecerán las fechas y los requisitos de admisión, así mismo mencionando la fecha y horario del examen de conocimientos, todo lo necesario para que los aspirantes a ingresar cuenten con todos los informes para el posible ingreso.

La dirección y el apoyo técnico - pedagógico Directivos, son los responsables de la documentación de los alumnos que aspiren ingresar a esta sección y los resultados de los exámenes de conocimientos que aplicó el personal docente de la misma sección.

Los documentos a revisar por los /auxiliares administrativos son:

- Acta de Nacimiento original y Copia.
- Constancia de estudios original y copia.
- CURP. Original y copia.
- Cartilla de Vacunación original y copia.

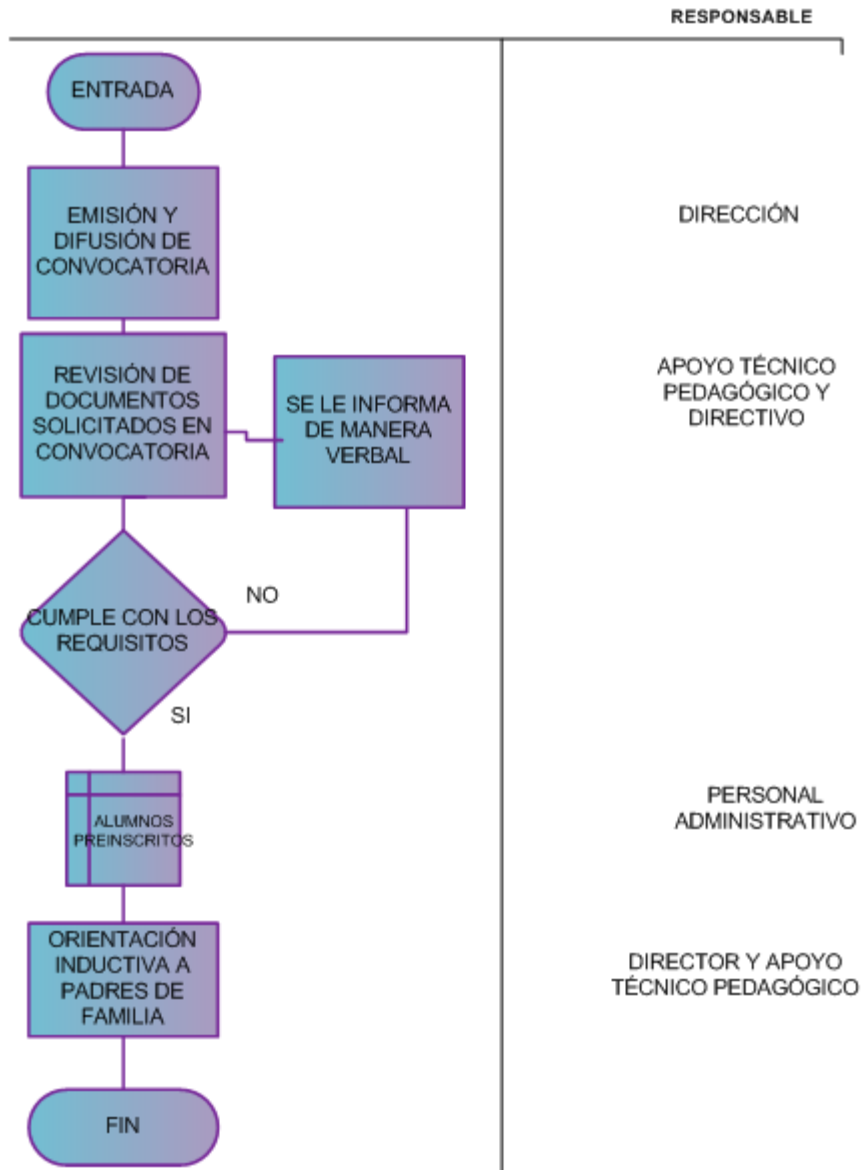
En caso de no cumplir con los documentos de preinscripción se le informa al padre de familia de manera verbal; es importante que a los padres de familia se les informe sobre los costos de inscripción y el costo total de uniformes.

El auxiliar administrativo anotará en el formato los alumnos preinscritos, firma de directivos, los formatos se deben encontrar en el instructivo de preinscripción.

En caso de que el alumno no sea aceptado se le notifica al padre de familia, mencionando la situación por la cual fue rechazado.

En caso de ser aceptado el alumno se le da una orientación inductiva al padre de familia, para dar a conocer la normatividad y funcionamiento de la institución.

# PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN

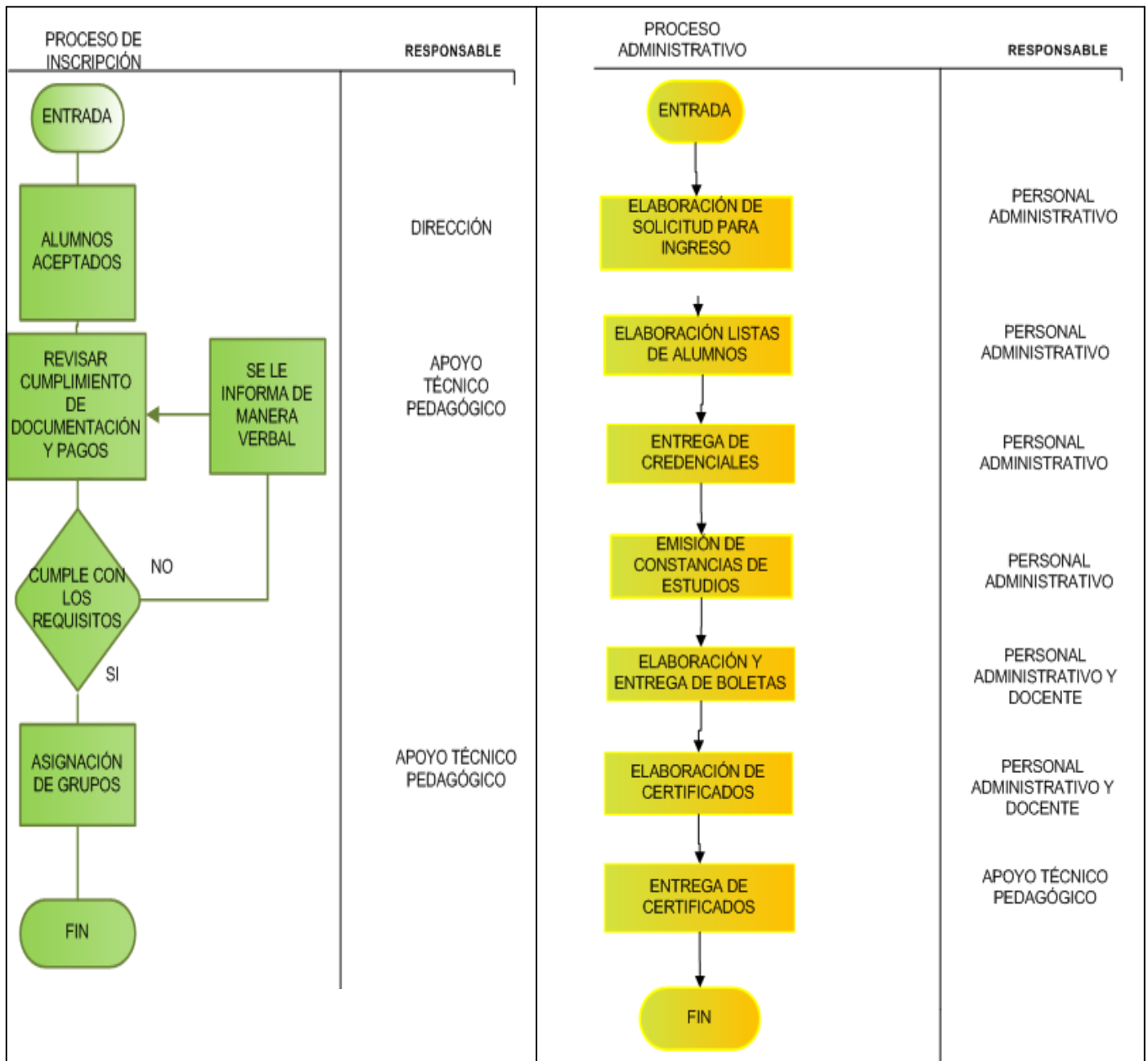


## 2. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Para la inscripción es necesario tener el número de alumnos que se aceptaron, el apoyo técnico pedagógico es el responsable de ubicarlos en los cinco grupos equitativamente; así mismo percatarse que entregaron toda la documentación y cubrieron los costos que ya se les había notificado.

## 3. PROCESO ADMINISTRATIVO:

El proceso administrativo inicia desde que el interesado solicita ingresar a la institución; en este proceso realizará, todo lo referente a documentación, como listas de asistencia, credenciales, constancias, hasta la entrega de certificados de terminación de estudios.





#### 4. PROCESO ACADÉMICO

Este proceso es de gran importancia porque es aquí donde se centra la importancia del quehacer educativo, porque es en este proceso donde el alumno desarrollara sus destrezas y habilidades.

Para lo cual es importante tomar en cuenta algunos puntos importantes que se mencionaran enseguida:

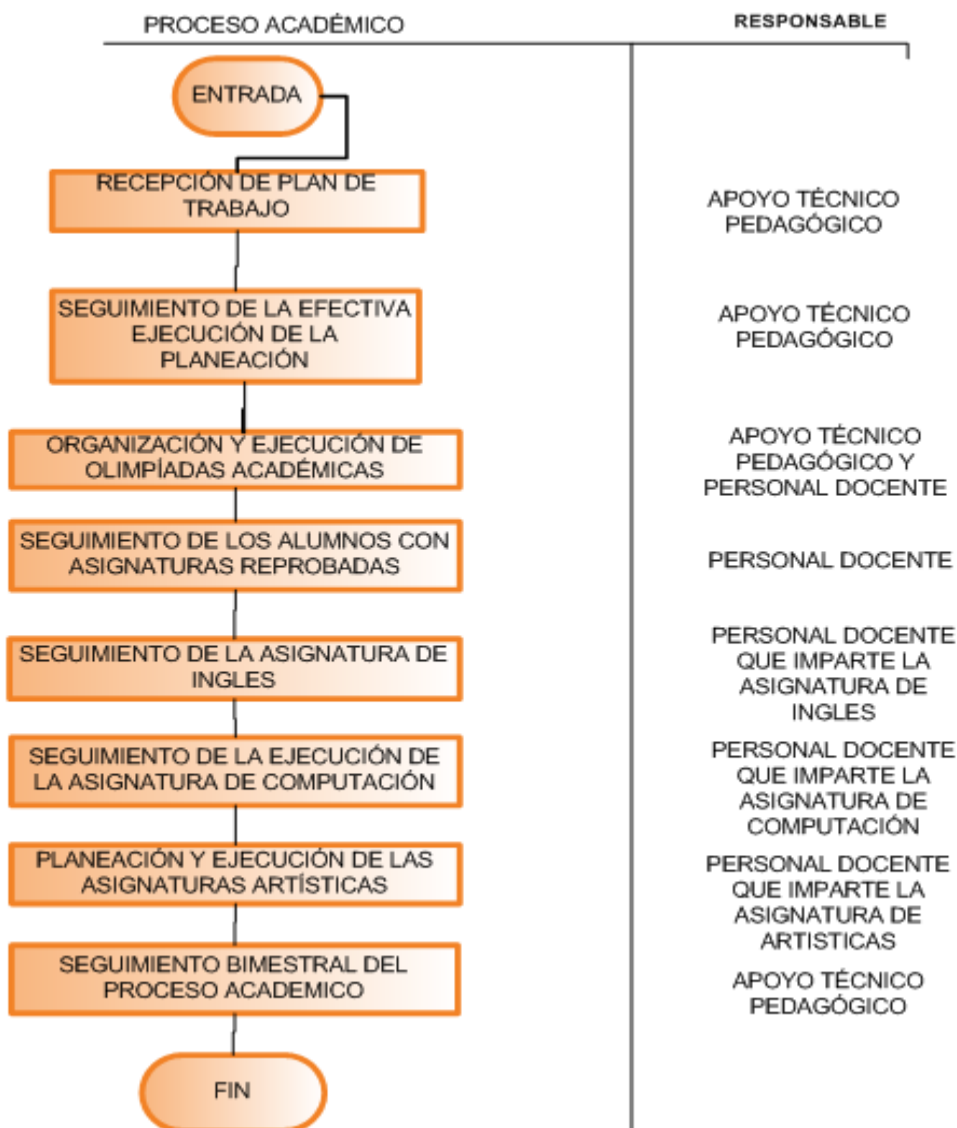
- Se realizará un seguimiento de la efectiva ejecución de la planeación que entrega cada Profesor, cumpliendo con lo que marca la Secretaria de Educación Pública.
- Se realizaran olimpiadas académicas en las cuales se les dará un reconocimiento e incentivo al docente y alumno, en el cual solo un alumno de cada grado resultará ganador, obteniendo al final de las olimpiadas 6 alumnos y 6 Profesores ganadores; el fin de las olimpiadas es motivar a los alumnos y docentes así como reconocer el trabajo de cada uno.
- Seguimiento de los alumnos con más asignaturas reprobadas a los cuales se les citará al padre de familia comunicándole de la situación; lo cual se realizará a partir del tercer bimestre y creando un expedientes de los alumnos en riesgo. Todo ello para lograr una eficiencia Terminal en el alumno de primaria.
- Se realizará un seguimiento de la asignatura de Ingles, en la cual debe de tener conexión con cada grado hasta egresar de la primaria, es decir no ser repetitivo cada año.
- De igual forma se realizará la planeación en la asignatura de computación, con el objetivo que lleve un seguimiento conforme avance de grado el alumno hasta concluir su educación primaria.

- El personal docente de artísticas y actividades extraescolares deberá de entregar una planeación adecuada a la edad y grado de los alumnos, ello para fortalecer sus destrezas, y apoyar su desarrollo artístico.

“La educación de calidad no es posible si ésta educación no incluye la formación valoral, al mismo tiempo que no puede existir la formación en valores si no hay educación de calidad”. (Schmelkes, Silvia, 2004)

Así mismo es importante retomar en este modelo el cambio de cultura en la institución para lo cual se inculcará en los alumnos los valores aceptados por la institución, todo ello para lograr ser una institución de calidad.

“La educación se formaliza y se constituye en un aparato ideológico que controla y legaliza los conocimientos, actitudes y valores que son validos en determinada sociedad” (Pansza Margarita, 2002)



## 5.- PROCESO PSICOLÓGICO:

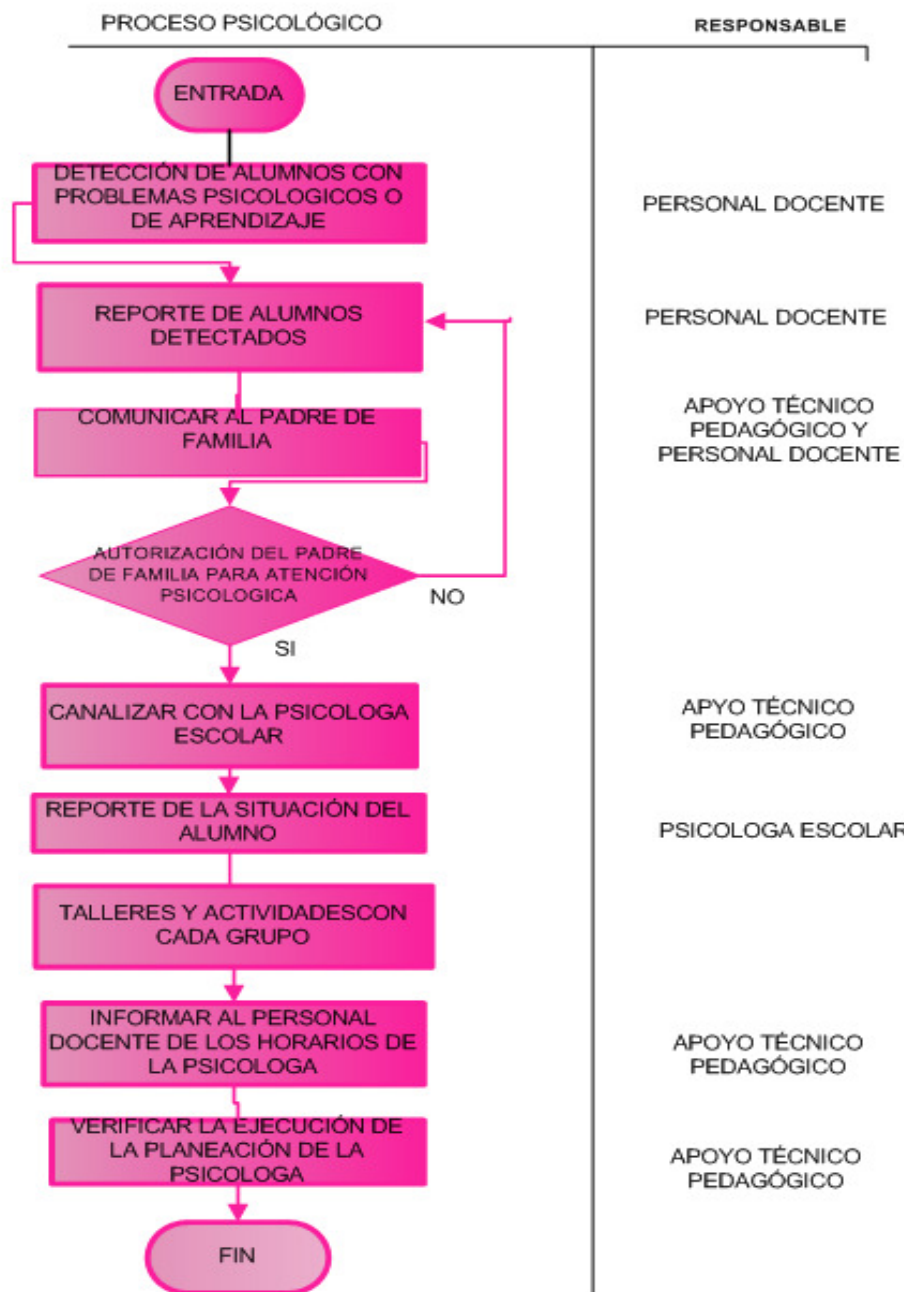
En este modelo se toma importancia al aspecto psicológico por que el desempeño académico de los alumnos se encuentra afectado por los procesos psicológicos que atraviesan y los cuales deben ser retomados conforme a la edad de los alumnos, es decir el docente debe tomar en cuenta estos procesos, siendo que es el que tiene contacto directo con los alumnos.

“Cada etapa implica un movimiento hacia la complejidad, la organización y la efectividad. Cada etapa es el resultado de la anterior. El intelecto según Piaget, tiene un desarrollo semejante” (Klingler Cynthia, p. p. 45).

Por ello este proceso no incluye a todos los alumnos, por lo cual es importante informar al personal docente y padres de familia.

Cada docente reportará a los alumnos que ocasionen problemas en el aula como: conducta, comunicación, cambio de actitud durante el ciclo escolar que cursa. Posteriormente el apoyo técnico – pedagógico los canalizará con la Psicóloga, quien entregará un reporte e indicando si es necesaria la atención continúa al alumno, en caso de ser así se le citará al padre de familia para comunicarle la situación y solicitar autorización para brindarle atención psicológica al alumno.

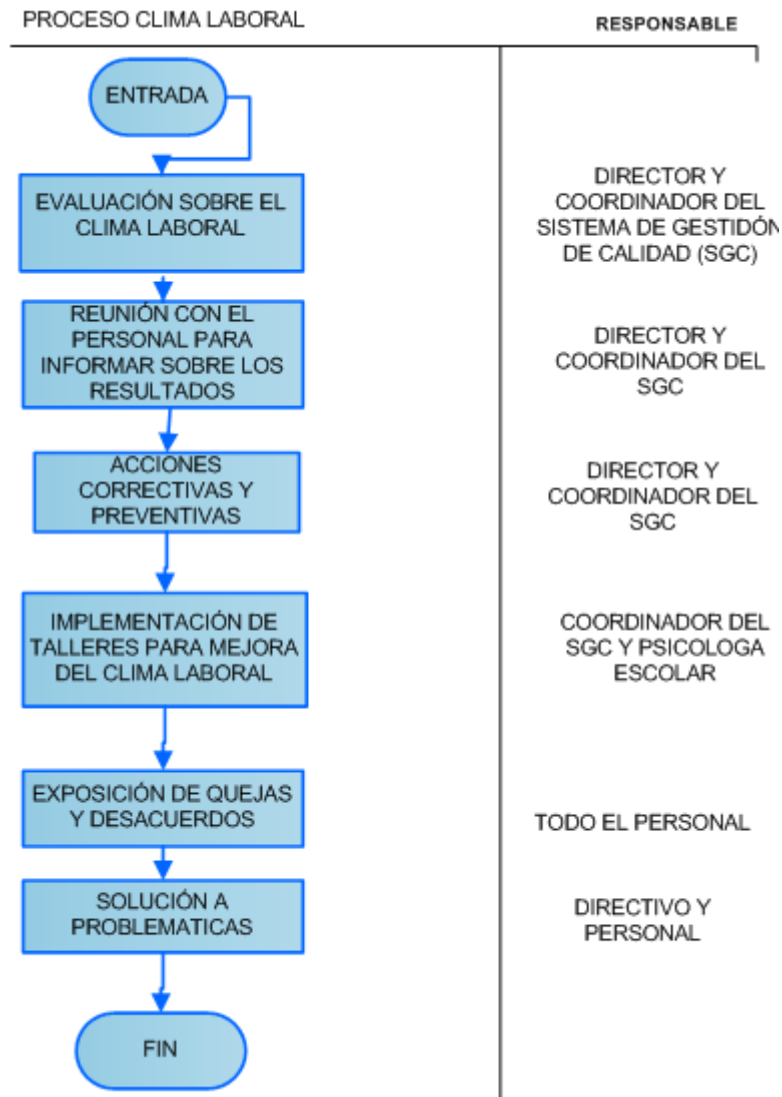
En general no se les darás atención psicológica a todos los alumnos porque resultaría complicado por el número de usuarios con los que cuenta la sección primaria; sin embargo se les ofrecerá orientación: sobre problemas sociales, en los cuales la Psicóloga realizará pláticas, talleres o actividades con cada grupo una vez al mes y tendrá una duración de tres horas en las cuales serán enfocadas a algún tema según corresponda el grado; la Psicóloga entregará la planeación de lo que realizará a lo largo del ciclo escolar; el apoyo técnico pedagógico es el responsable de modificar los horarios en caso de ser necesario así mismo de informar al personal docente de la planeación, para no afectar el proceso académico.



## 6. CLIMA LABORAL:

El director de primaria en conjunto con el Coordinador del SGC realizarán las evaluaciones cada tres meses del clima laboral en la sección, la siguiente semana de aplicar las evaluaciones se presentarán en una reunión con el personal administrativo, docente y de servicios en la cual se darán a conocer los resultados de las evaluaciones, entregando las acciones correctivas y preventivas, tomando en cuenta las opiniones del personal.

Conforme a los resultados, se solicitará apoyo a las psicólogas de la institución para implementar algún taller, para mejorar el clima laboral. En la reunión también se les invitará al personal a exponer sus quejas y observaciones, también se les solicitará su apoyo para dar solución a las problemáticas.

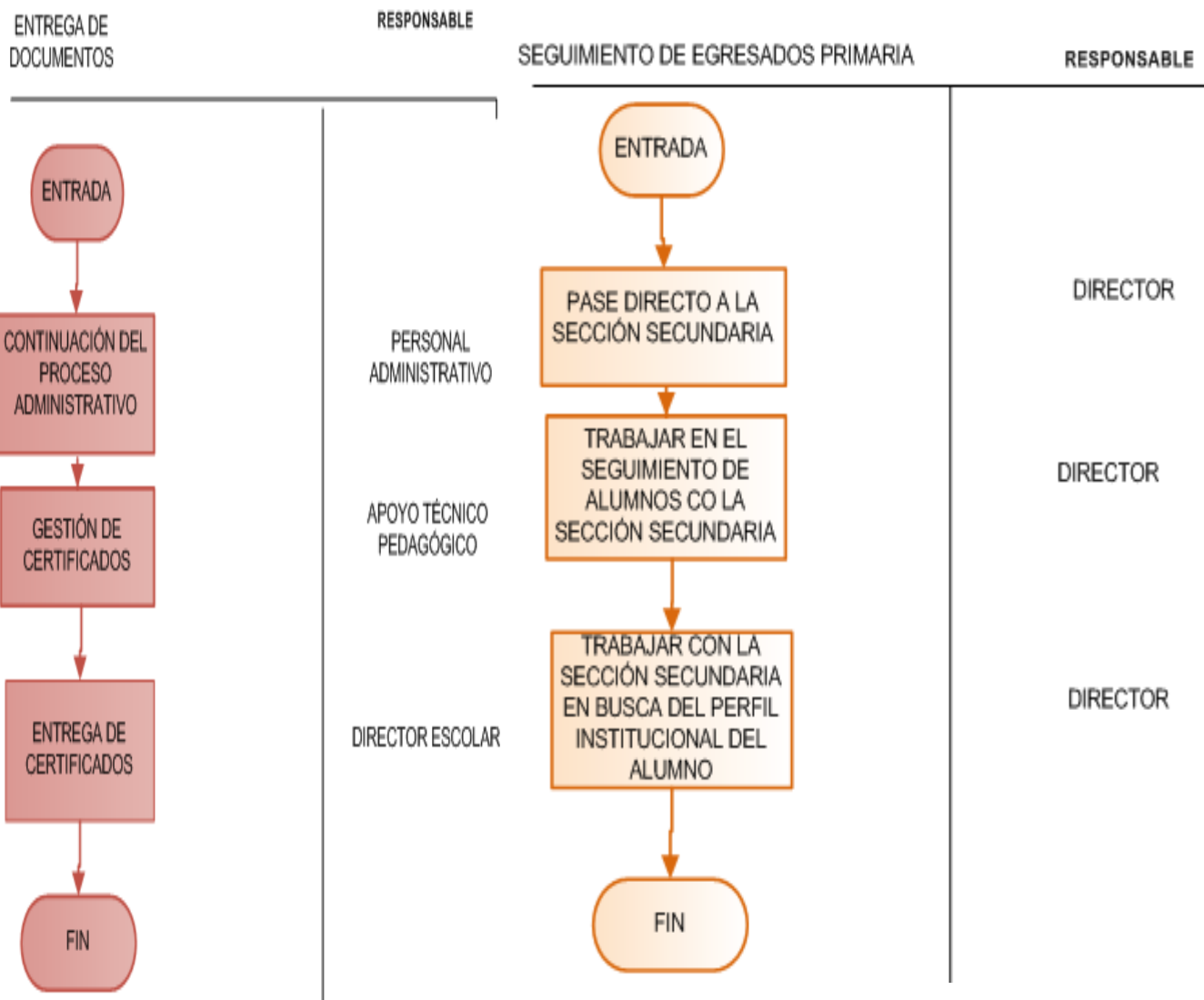


## 7. ENTREGA DE DOCUMENTOS:

En este proceso es la conclusión del proceso administrativo, por lo cual van de la mano, pero es importante mantenerlo en un proceso, porque en este momento es cuando el alumno recibe sus papeles que acreditan de forma oficial el haber cursado su educación primaria.

## SEGUIMIENTO DE EGRESADOS:

El seguimiento del egresado es con el fin de que el alumno se mantenga en la misma unidad educativa, porque si se cuenta con todos los niveles no hay motivo para que el alumno se dirija a otra institución para continuar con su formación educativa, y es primordial que la sección primaria trabaje en conjunto con la sección secundaria respecto al perfil del alumno que solicitan, y dando seguimiento en la asignatura de inglés y computación, es decir los alumnos al ingresar al siguiente nivel no repetirán los conocimientos en estas áreas, porque existirá una conexión en las planeaciones.

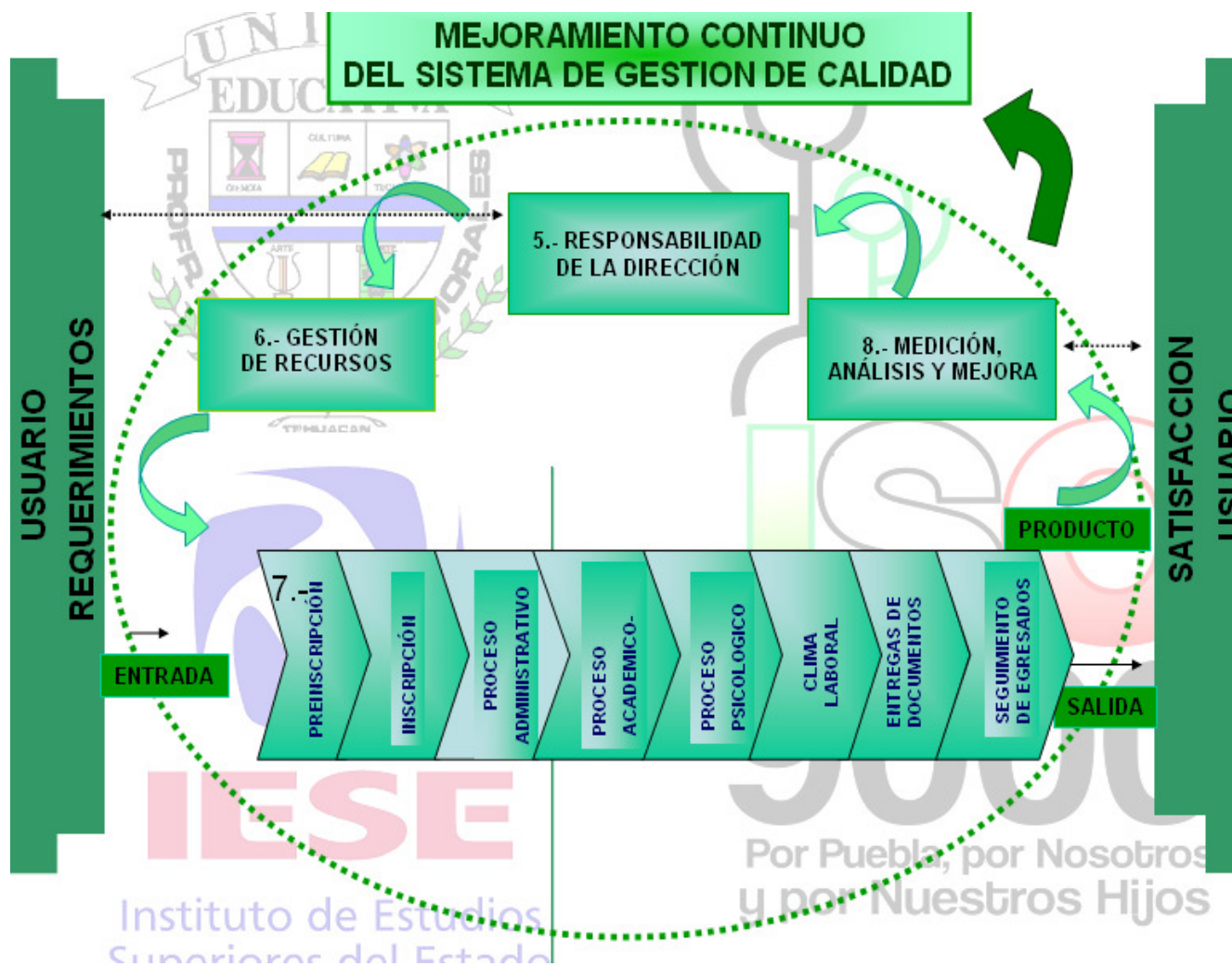


## Procedimientos e Instrucciones de trabajo

No.	Procedimientos e Instrucciones de trabajo
1	Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos
2	Procedimiento de Control de Documentos
3	Procedimiento de Control de Registros
4	Procedimiento de Revisión por la Dirección
5	Procedimiento para Capacitación
6	Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal
7	Procedimiento para Inspección y Mantenimiento
8	Procedimiento para Satisfacción del personal
9	Procedimiento de Compras
10	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios
11	Procedimiento para el Seguimiento de Quejas
12	Procedimiento para Auditorias
13	Procedimiento para la Calificación de Auditores
14	Procedimiento para el Control de producto no conforme
15	Procedimiento para Técnicas Estadísticas
16	Procedimiento para Proyectos de mejora continua
17	Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva
18	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Primaria
19	Instructivo de trabajo de Inscripción para Primaria
20	Instructivo de trabajo de Proceso administrativo de Primaria
21	Instructivo de trabajo de Proceso académico de Primaria
22	Instructivo de trabajo de Proceso Psicológico de Primaria
23	Instructivo de trabajo de Clima laboral de Primaria
24	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Primaria
25	Instructivo de trabajo de Seguimiento de egresados para Primaria

### 3.3 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Secundaria de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales

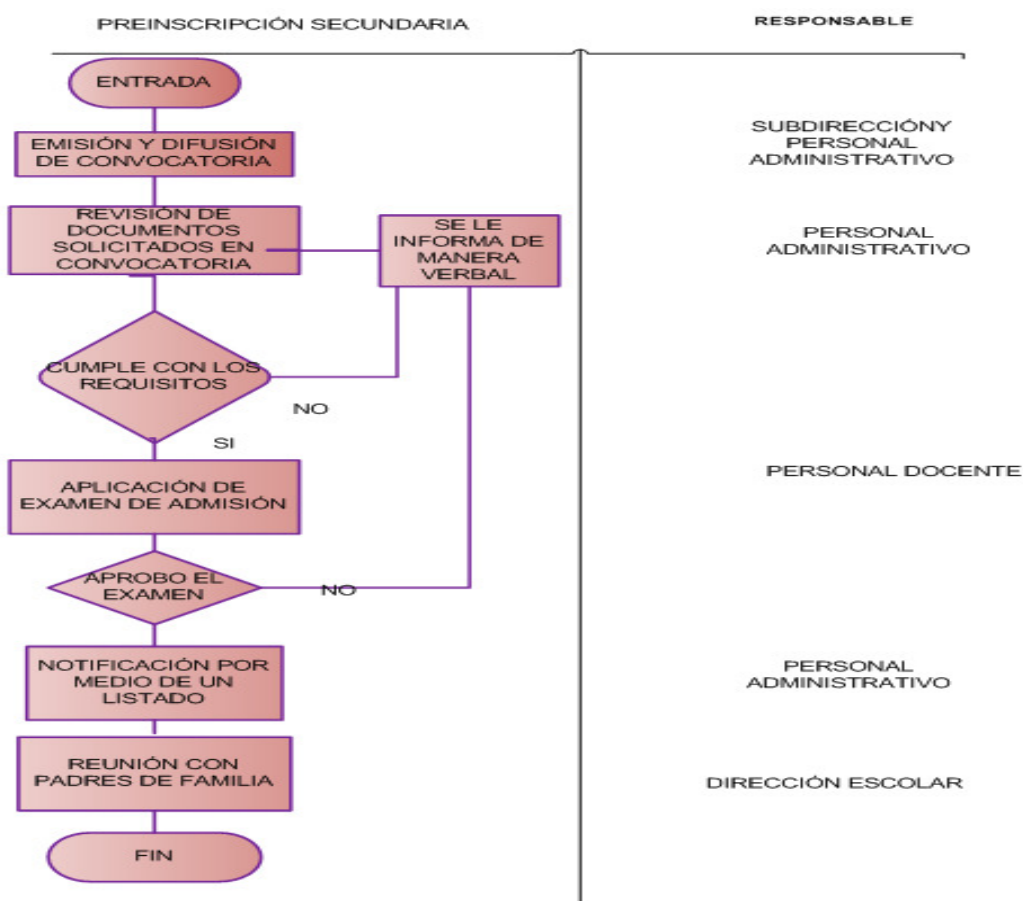
A continuación se muestra la propuesta de un modelo independiente para la sección secundaria de la UEPOM, en el cual se modifican algunos procesos a comparación con él que se presento en la primer parte del presente trabajo y con el de la sección primaria, también se observa que se mantienen los procesos claves que manejan en las instituciones que ofertan servicios educativos; sin embargo los procesos se diseñaron tomando en cuenta las necesidades de esta sección, y excluyendo algunos procesos los cuales no afectan el desarrollo de optimo del servicio que brindan.





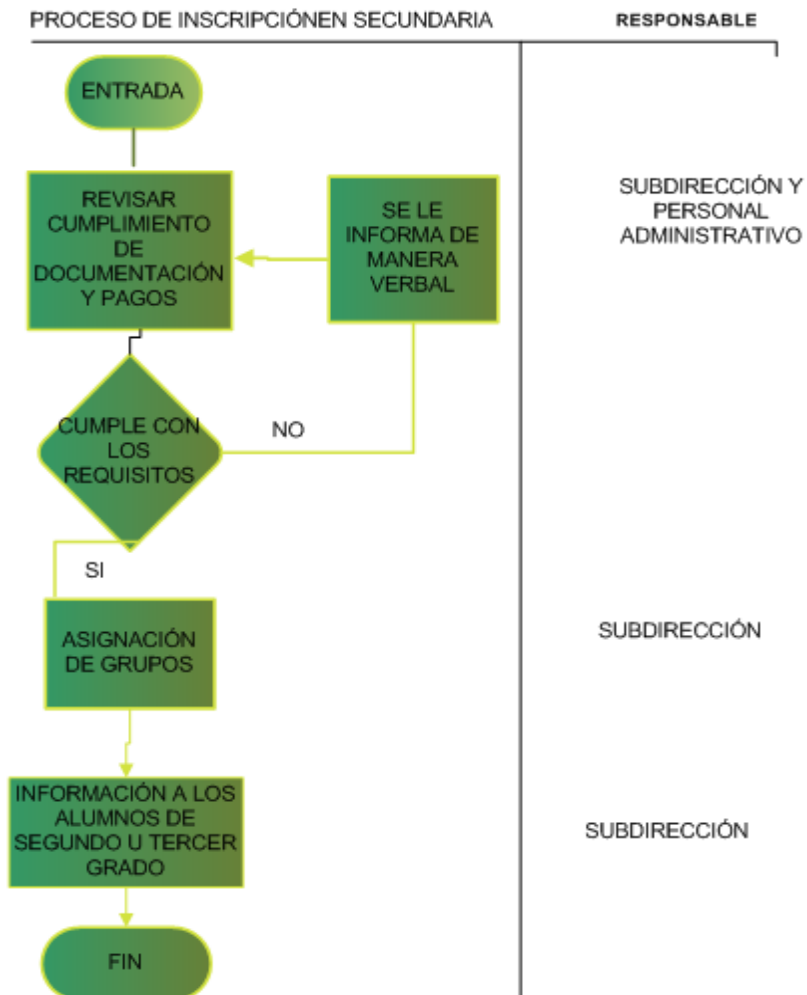
## 1. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN

El proceso de preinscripción es responsabilidad de la subdirección y personal administrativo en el cual revisarán los documentos; el personal docente aplicara el examen de diagnostico si cumple con la documentación correspondiente se le entregará la ficha de preinscripción al padre de familia. En caso de no cumplir con los documentos de preinscripción se le informa al padre de familia de manera verbal. Para el caso de los alumnos de nuevo ingreso, se les mencionará la fecha de acuerdo a la fecha que emita la dirección escolar los alumnos de nuevo ingreso presentaran el examen de diagnostico, el personal docente será el responsable de aplicar el examen, posteriormente los alumnos que hayan aprobado el examen se les notificará por medio de un listado que encontrarán fuera de la dirección. En caso que el aspirante no apruebe el examen, se le notificara de forma verbal al padre de familia. Una vez aceptado el alumno se convoca a reunión de padres de familia, se dan a conocer los costos de inscripción, costos de los uniformes, la normatividad y funcionamiento de la institución.



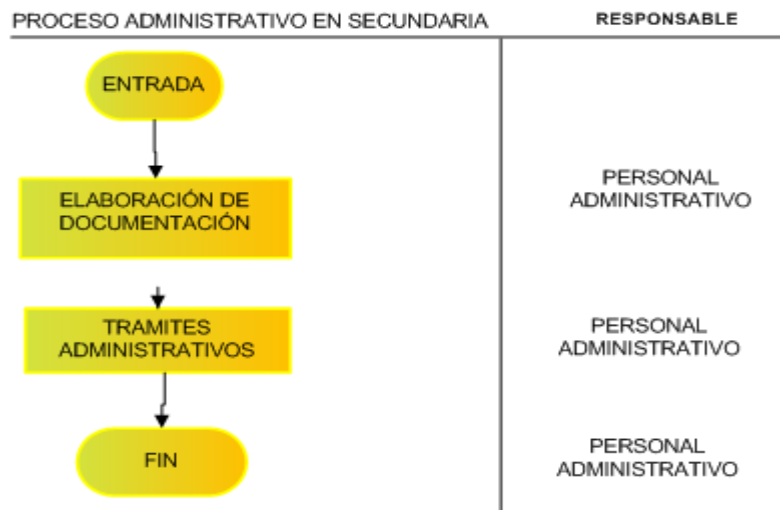
## 2. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Será responsabilidad de la subdirección el control del proceso, sin embargo el personal administrativo realizará la revisión de documentos de cada aspirante aceptado a la sección secundaria, para los alumnos que cursaran segundo y tercer grado se les informará sobre la documentación que deberán presentar.



## 3. PROCESO ADMINISTRATIVO:

El proceso administrativo refiere a toda la documentación, trámites administrativos de parte de los usuarios a lo largo de su formación secundaria, el cual debe ser ejecutado con eficiencia y eficacia.



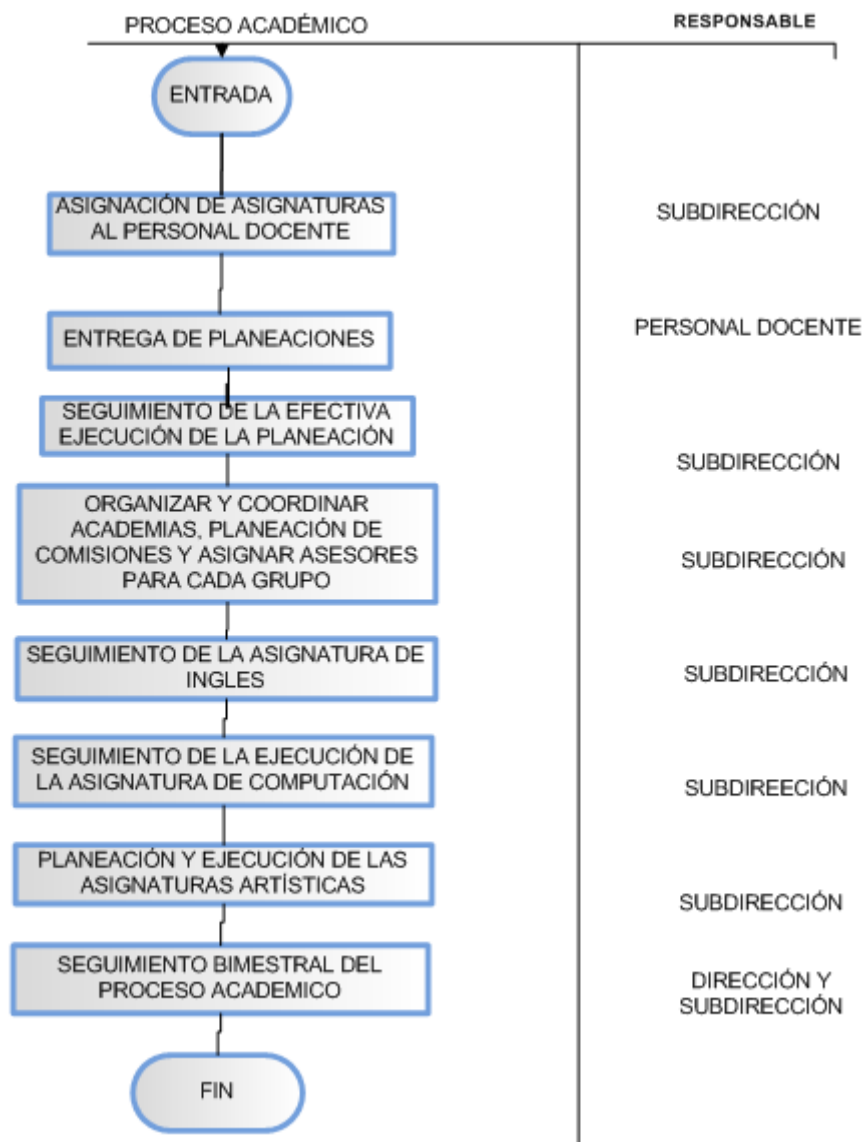
#### 4. PROCESO ACADÉMICO

Este proceso es de gran relevancia en el desarrollo educativo del alumno, por ello se debe cumplir con planes y programas, además de capacitar al personal docente en las áreas que imparte, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Es importante tomar en cuenta lo siguiente: la subdirección deberá asignar a los docentes las materias que impartirán a los grupos en cada comienzo de ciclo escolar, los cuales cumplirán con la entrega de la planeación para el ciclo escolar.

Es importante crear grupos de maestros, por academia para designarles actividades y trabajar en equipo para la mejora de la calidad, así mismo forman comisiones de docentes para casos de temblores, rescate, ecología, desastres y al mismo tiempo se asigna que grupo asesorarán. Además en las academias se ocuparían con el seguimiento en las asignaturas, trabajar en conjunto con el fin de cumplir con planes y programas pero además facilitando el desarrollo de conocimientos es los alumnos.

Es relevante continuar con el seguimiento de la asignatura de Ingles, en la cual debe de tener conexión con cada grado hasta egresar de la secundaria, es decir no ser repetitivo cada año, de igual forma se realizará la planeación en la asignatura de computación, con el objetivo que lleve un seguimiento conforme avance de grado el alumno hasta concluir su educación secundaria. El personal docente de actividades deberá de entregar una planeación adecuada el grado de los alumnos, ello para fortalecer sus destrezas, y apoyar su desarrollo artístico.



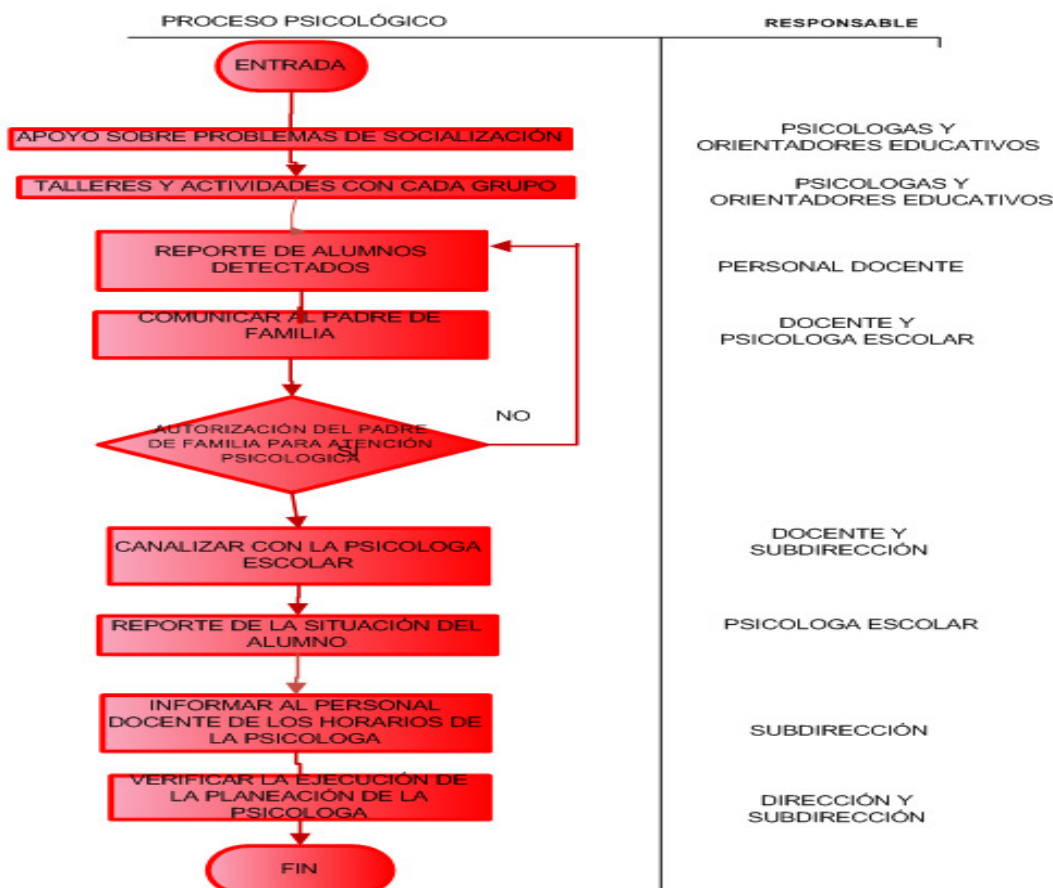
## 5.- PROCESO PSICOLÓGICO:

“Para Piaget, los desarrollos cognoscitivos y afectivos son el equivalente intelectual de la adaptación biológica del medio. Conforme nos adaptamos biológicamente al medio, nos adaptamos también intelectualmente” (Barry J. Wadsworth, 1992).

Conforme a la teoría de Piaget, es importante tomar en cuenta el aspecto psicológico en esta etapa de los alumnos, ya que están atravesando por un cambio biológico el cual afecta el desempeño académico. Además de los cambios que enfrentan, se encuentran en un proceso de adaptación, porque el simple hecho de que en la primaria solo tenían un maestro todo el ciclo escolar, ahora tendrán diez maestros, lo cual impacta en el desempeño de algunos alumnos.

Este proceso en este nivel es importante por los cambios que tienen los alumnos por ello las psicólogas en conjunto con orientadores brindaran apoyo sobre problemas sociales, en los cuales la Psicóloga realizará pláticas, talleres o actividades con cada grupo dos veces al mes y tendrá una duración de dos horas en las cuales serán enfocadas a algún tema según corresponda el grado; la Psicóloga entregará la planeación de lo que realizará a lo largo del ciclo escolar; la subdirección es la responsable de modificar los horarios en caso de ser necesario así mismo de informar al personal docente de la planeación, para no afectar el proceso académico.

En casos especiales conforme los orientadores y docentes lo detecten, deberán de reportar a los alumnos que ocasionen problemas en el aula como: conducta, comunicación, cambio de actitud durante el ciclo escolar que cursa. Posteriormente la subdirección los canalizará con la Psicóloga, quien entregará un reporte indicando si es necesaria la atención continúa al alumno, en caso de ser así se le citará al padre de familia para comunicarle la situación y solicitar autorización para brindarle atención psicológica al alumno.

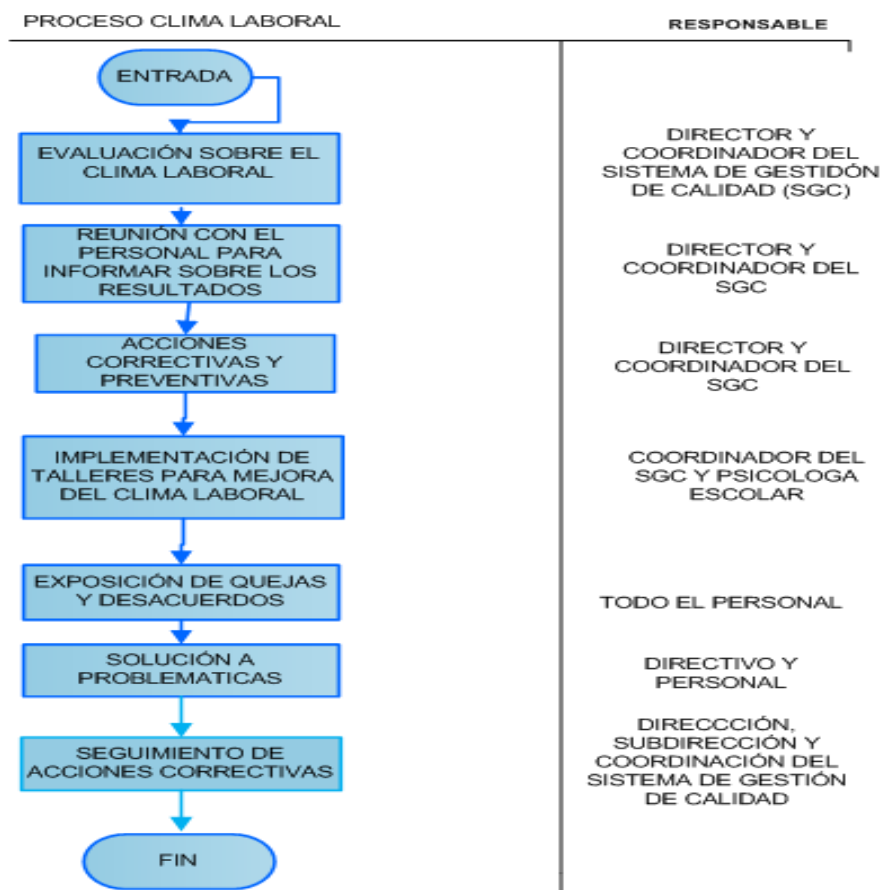


## 6. CLIMA LABORAL:

El director de secundaria en conjunto con el Coordinador del SGC realizarán las evaluaciones cada tres meses del clima laboral en la sección, la siguiente semana de aplicar las evaluaciones se presentarán en una reunión con el personal administrativo, docente y de servicios en la cual se darán a conocer los resultados de las evaluaciones, entregando las acciones correctivas y preventivas, tomando en cuenta las opiniones del personal.

En la reunión también se les invitará al personal a exponer sus quejas y observaciones, también se les solicitará su apoyo para dar solución a las problemáticas.

Conforme a los resultados, se solicitará apoyo a las psicólogas de la institución para implementar algún taller, para mejorar el clima laboral.

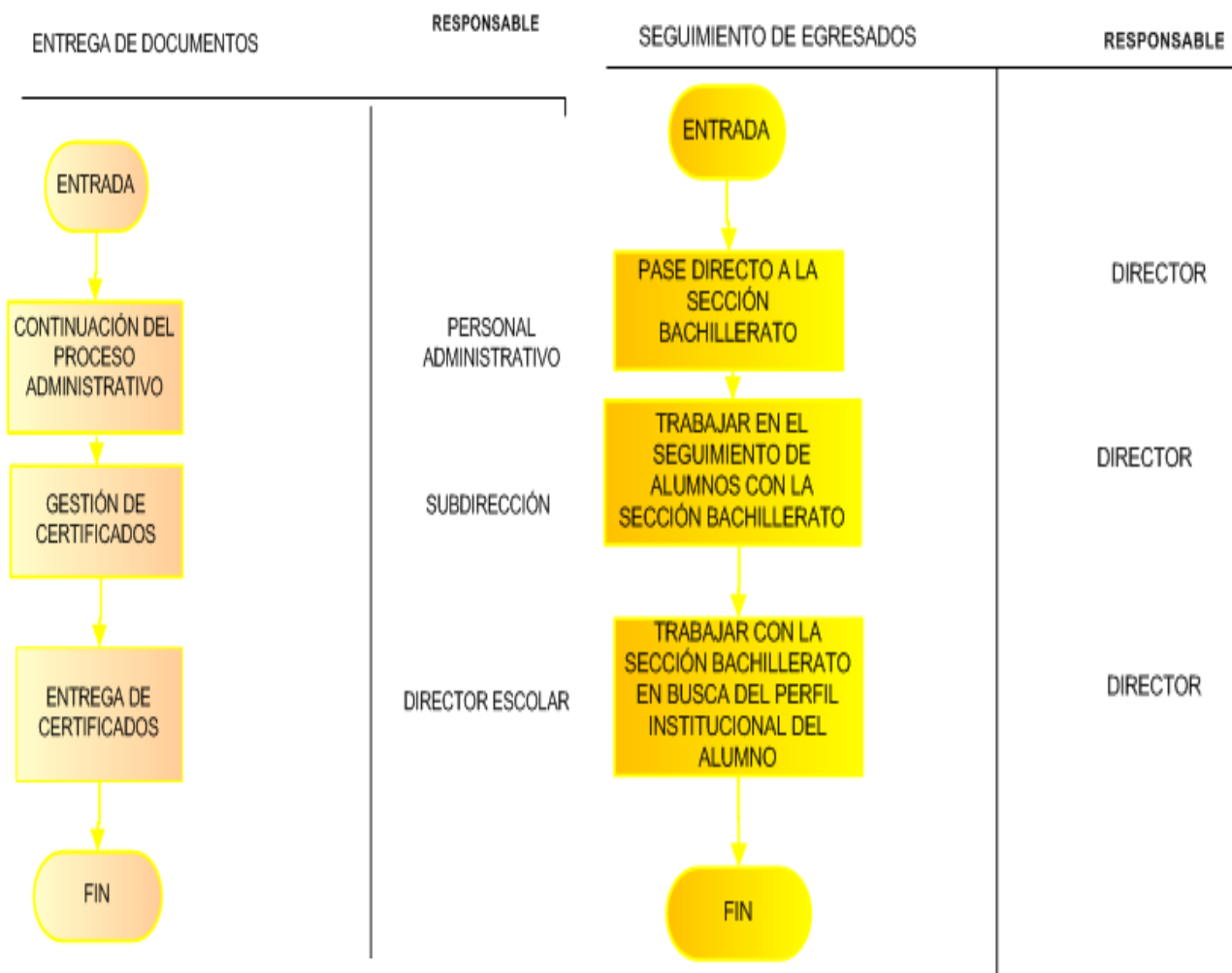


## 7. ENTREGA DE DOCUMENTOS:

Este proceso puede ser visto como la conclusión del proceso administrativo, por lo cual van de la mano, pero es importante mantenerlo en un proceso, porque en este momento es cuando el alumno recibe sus papeles que acreditan de forma oficial el haber cursado su educación secundaria.

## 8. SEGUIMIENTO DE EGRESADOS:

El seguimiento del egresado es con el objetivo de que el alumno se mantenga en la misma unidad educativa, porque la cuenta con bachillerato por lo cual es ideal que continúe con su educación en la institución y no en otra, lo cual beneficiará porque ellos ya conocen las reglas, la cultura, las costumbres dentro del plantel.



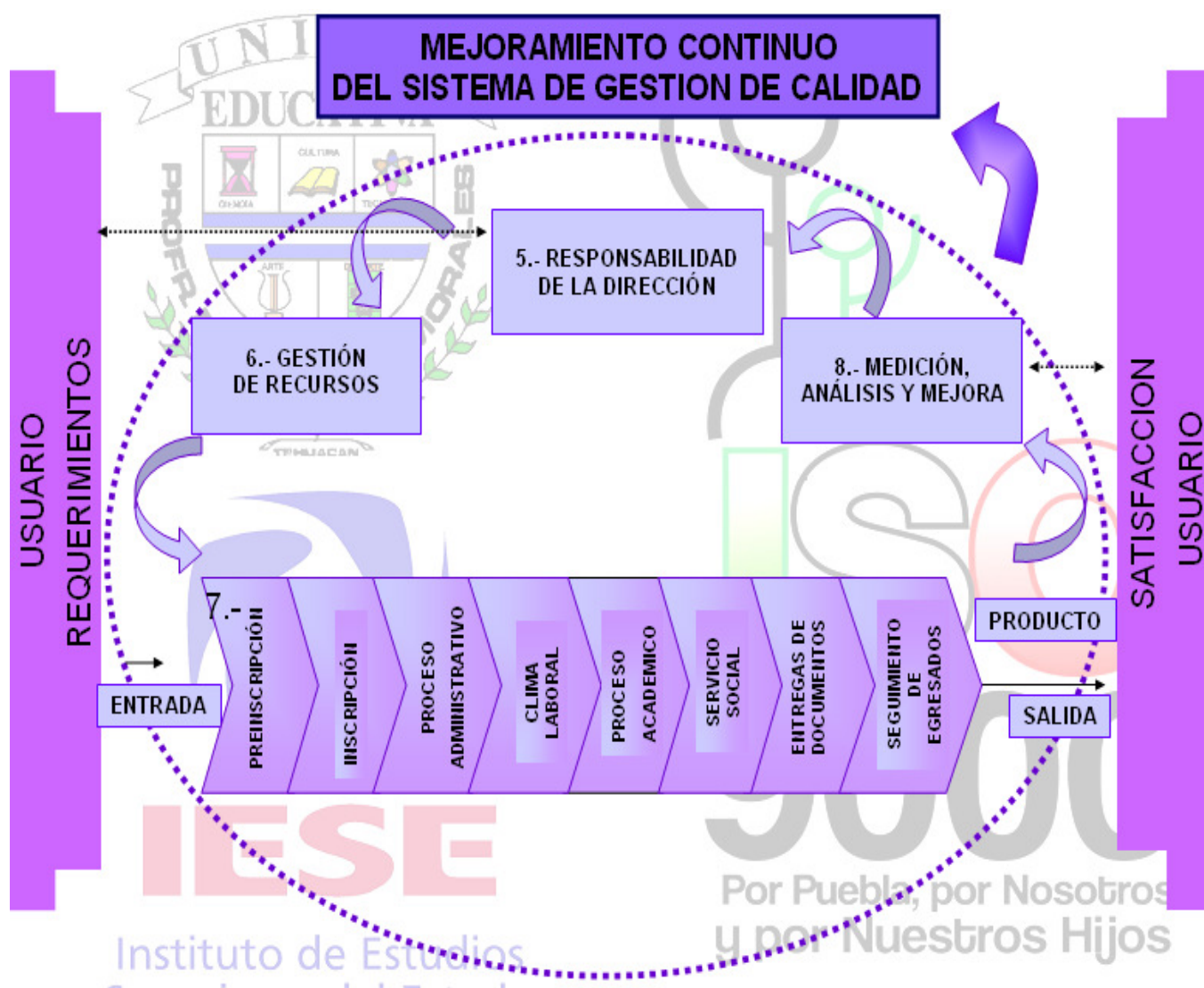
## Procedimientos e Instrucciones de trabajo

No.	Procedimientos e Instrucciones de trabajo
1	Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos
2	Procedimiento de Control de Documentos
3	Procedimiento de Control de Registros
4	Procedimiento de Revisión por la Dirección
5	Procedimiento para Capacitación
6	Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal
7	Procedimiento para Inspección y Mantenimiento
8	Procedimiento para Satisfacción del personal
9	Procedimiento de Compras
10	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios
11	Procedimiento para el Seguimiento de Quejas
12	Procedimiento para Auditorias
13	Procedimiento para la Calificación de Auditores
14	Procedimiento para el Control de producto no conforme
15	Procedimiento para Técnicas Estadísticas
16	Procedimiento para Proyectos de mejora continua
17	Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva
18	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Secundaria
19	Instructivo de trabajo de Inscripción para Secundaria
20	Instructivo de trabajo de Proceso administrativo de Secundaria
21	Instructivo de trabajo de Proceso académico de Secundaria
22	Instructivo de trabajo de Proceso Psicológico de Secundaria
23	Instructivo de trabajo de Clima laboral de Secundaria
24	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Secundaria
25	Instructivo de trabajo de Seguimiento de egresados para Secundaria



### 3.4 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para la sección Bachillerato de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales

A continuación se presenta la propuesta para implantar un modelo independiente, como se observo el modelo de primaria y secundaria son similares por su naturaleza, así mismo se encontraran en el siguiente modelo procesos similares por la naturaleza del servicio que se oferta, pero desde perspectivas diferentes, las cuales se enfocaran a cada nivel dependiendo las necesidades.



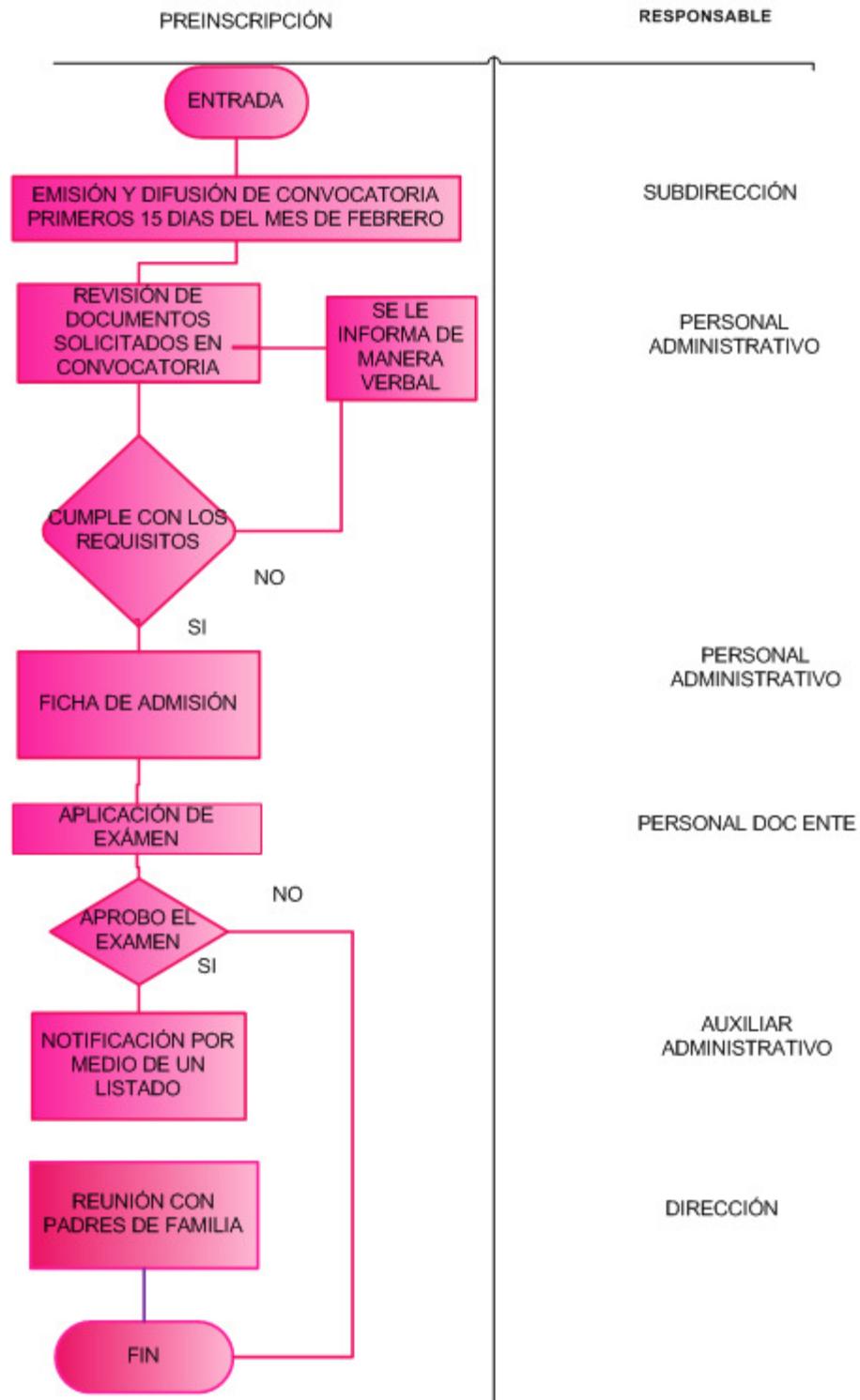
## **1. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN**

La subdirección es la responsable de difundir cada ciclo escolar el periodo de preinscripción que son los primeros 15 días del mes de febrero como lo marca la SEP, en la cual deben de informar sobre los requisitos de inscripción, así mismo las fechas de entrega.

El personal administrativo es el responsable de revisar los documentos, en caso de no cumplir con los documentos ni los requisitos mínimos, se le informa al padre de familia o tutor de manera verbal, si cumple con la documentación correspondiente se le entrega la ficha de admisión al padre de familia o tutor.

Posteriormente se realizará la aplicación del examen de diagnostico en donde los docentes son los encargados de aplicar el examen diagnostico. El auxiliar administrativo elabora el listado de alumnos que aprueban el examen de diagnostico, el ingreso del alumno a la institución se considera con el resultado del examen de diagnostico con el numero de aciertos obtenidos y el numero de lugares disponibles, en caso de existir demasiada demanda, solo se les dará los lugares a los solicitantes que hayan obtenido los mejores resultados, por lo contrario y en caso de que el alumno no sea aceptado se le notifica al padre de familia.

Una vez aceptado el alumno se convoca a reunión de padres de familia, se dan a conocer los costos de inscripción, costos de los uniformes, la normatividad y funcionamiento de la institución.

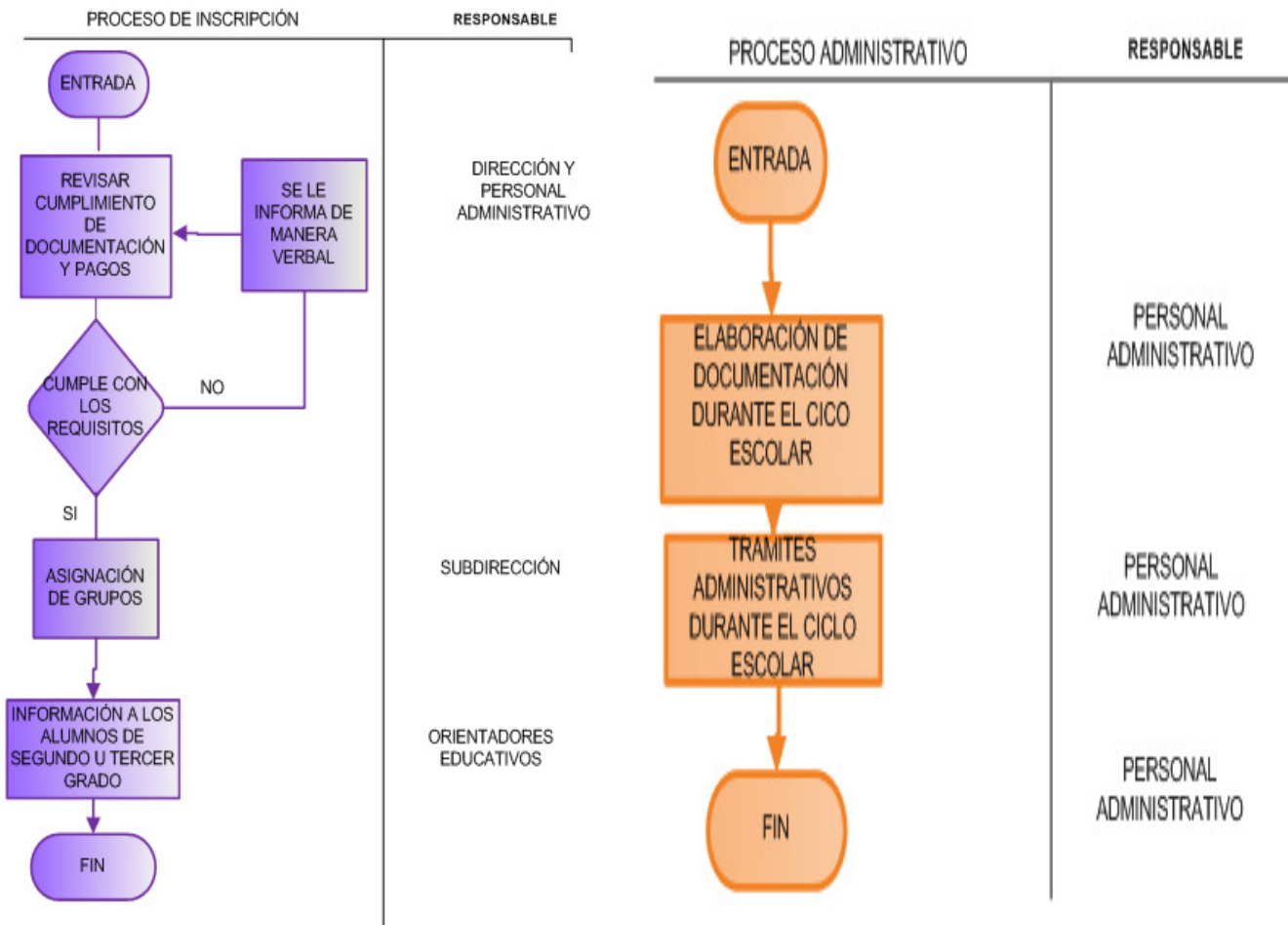


## 2. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Será responsabilidad de la dirección el control del proceso, sin embargo el personal administrativo realizará la revisión de documentos de cada aspirante aceptado a la sección bachillerato, para los alumnos que cursaran segundo se les informará sobre la documentación que deberán presentar, para los alumnos que se inscriban en tercer grado se les informará previamente con sus orientadores de la forma de inscripción para ellos.

## 3. PROCESO ADMINISTRATIVO:

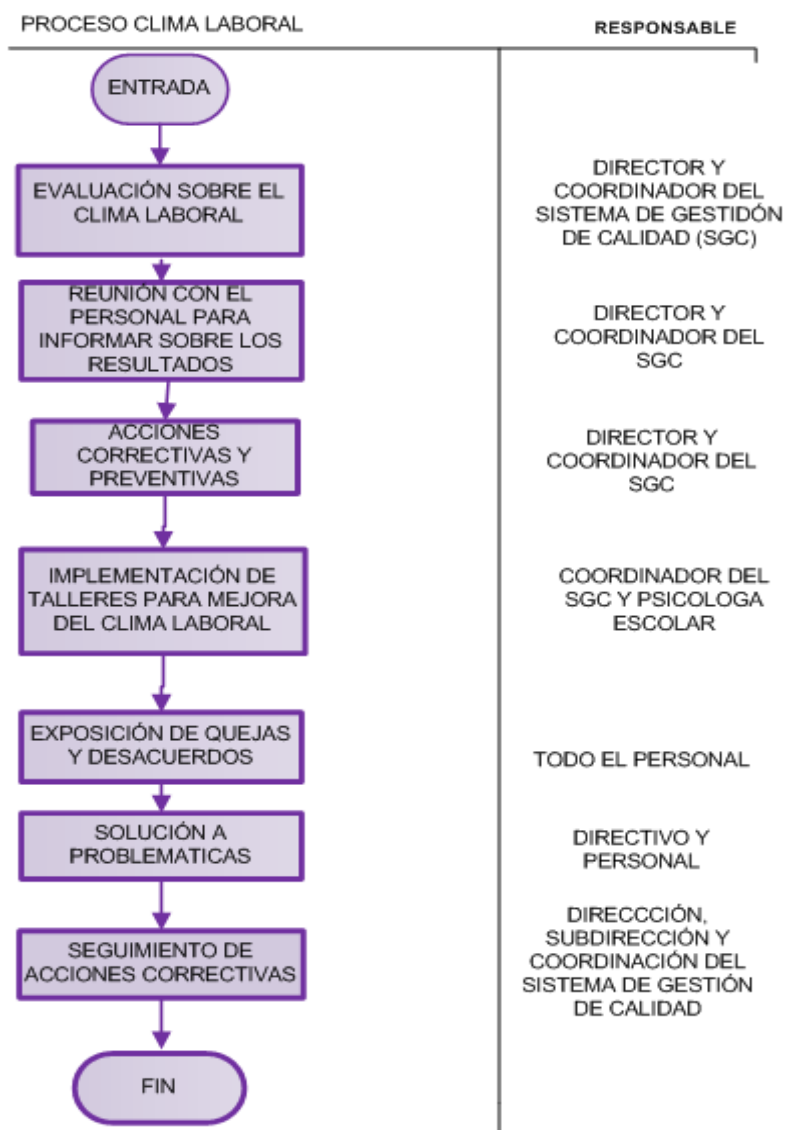
El proceso administrativo esta formado por toda la documentación que se elabora como ejemplo, listas de asistencias, calificaciones, constancias, becas, resguardo de documentos de los alumnos; por ello es importante que se tome como un proceso clave, además de ser parte del servicio que se les brinda a los usuarios.



#### 4. CLIMA LABORAL:

El director de bachillerato en conjunto con el Coordinador del SGC realizarán las evaluaciones cada tres meses del clima laboral en la sección, la siguiente semana de aplicar las evaluaciones se presentarán en una reunión con el personal administrativo, docente y de servicios en la cual se darán a conocer los resultados de las evaluaciones, entregando las acciones correctivas y preventivas, tomando en cuenta las opiniones del personal.

En la reunión también se les invitará al personal a exponer sus quejas y observaciones, también se les solicitará su apoyo para dar solución a las problemáticas. Conforme a los resultados, se solicitará apoyo a las psicólogas de la institución para implementar algún taller, para mejorar el clima laboral.



## 5. PROCESO ACADÉMICO

Esta es la parte medular de todo servicio educativo y en este nivel porque se están formando para continuar con el nivel superior, es después de concluir este nivel cuando decidirán que licenciatura o ingeniería estudias, por ello es importante cumplir con los planes y programas pero además es de relevancia darles una orientación vocacional.

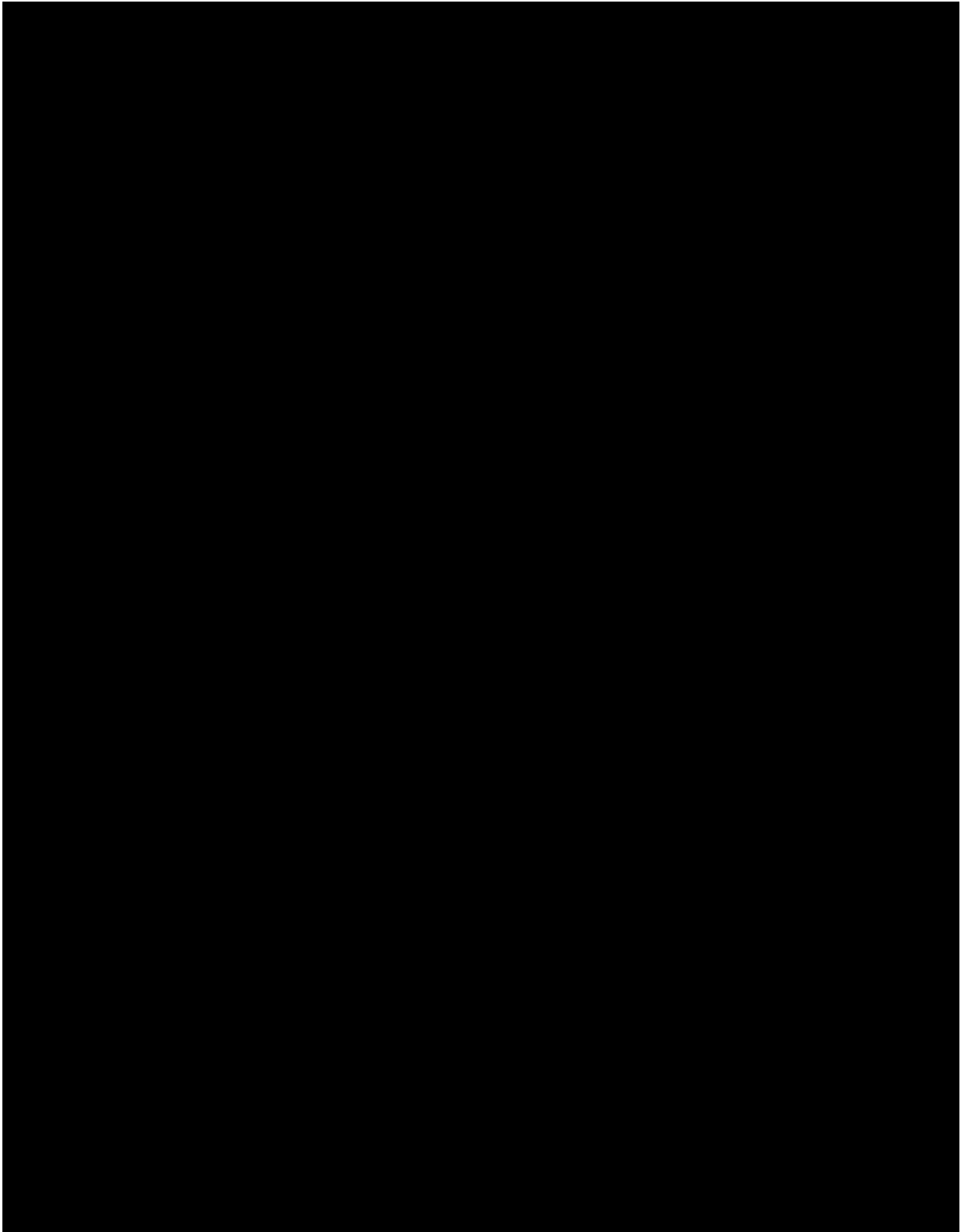
En este nivel es importante que la subdirección elabore los horarios de la carga académica de cada grupo y asigna a los docentes responsables, tomando en cuenta el perfil del maestro con la materia a impartir.

Es importante designar las comisiones en base a las necesidades de la institución, los planes de trabajo que se desarrollara en el transcurso del ciclo escolar en base a las comisiones asignadas, dándolo a conocer en un consejo técnico; reunión que se llevará a cabo antes de iniciar el semestre.

Los prefectos además de las funciones que deben desempeñar se les capacitará para darles orientación vocacional a los alumnos.

Así mismo se dará un seguimiento del comportamiento académico de los alumnos, citando a los padres de familia para entregar evaluaciones y exhortándolos a participar en el desempeño de los alumnos; por parte de la institución se impartirán cursos de regularización ínter semestral y el personal docente, administrativo y de servicios se capacitará antes de iniciar un semestre.

Es importante crear grupos de maestros, por academia para designarles actividades y trabajar en equipo para la mejora de la calidad, así mismo forman comisiones de docentes para casos de temblores, rescate, ecología y desastres.



## **6. SERVICIO SOCIAL:**

La subdirección es la responsable de vigilar el óptimo cumplimiento de la realización del servicio social.

Así mismo se reúne la Academia de Capacitación para el Trabajo en Computación, para tomar acuerdos de inicio de Servicio Social, modificaciones, sugerencia. En una segunda reunión de la Academia de Capacitación para el Trabajo en Computación, se asignan grupos a asesorar.

El asesor da información suficiente a los grupos asesorados para que sin ninguna dificultad los alumnos puedan presentarse a las instituciones para solicitar dichas prácticas empresariales. Hoja de acuerdos

Es responsabilidad del alumno buscar instituciones públicas para realizar su servicio social, después de haber obtenido toda información, haber despejado sus dudas y recibir la orden por parte de su Asesor.

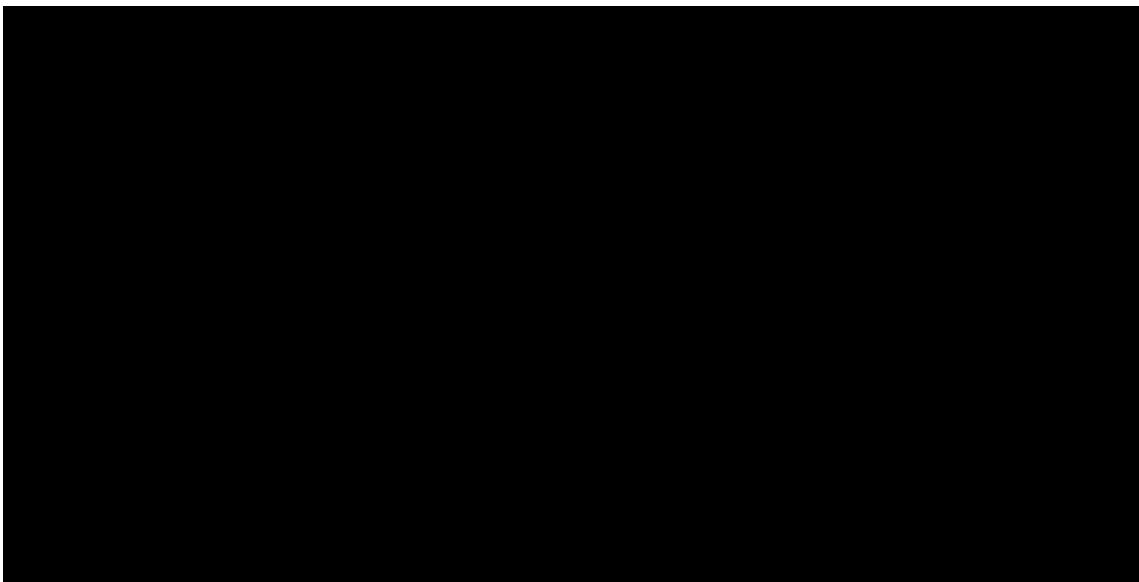
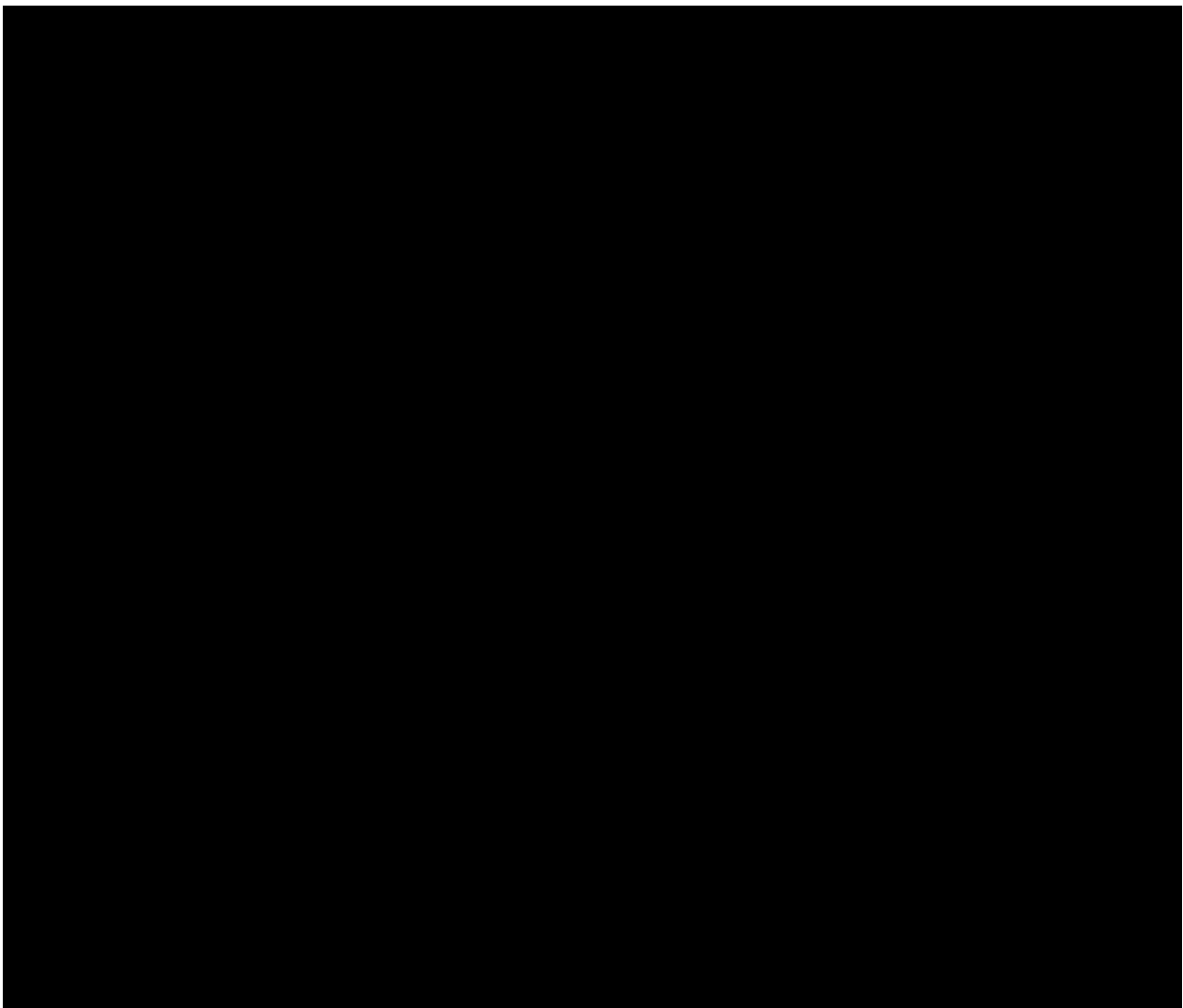
Posteriormente entregarán al personal administrativo dichos formatos originales, el personal administrativo le entregará la hoja 1 de solicitud al director para que se firme y selle; el director revisa las solicitudes, si están incorrectas las rechaza y si están correctas las firma; obtenidas las hojas originales ya firmadas, el alumno, entrega a la institución e inmediatamente solicita la carta de aceptación a dicha Institución.

El alumno realiza su reporte cada semana y lo entrega al personal administrativo para su revisión, una vez cubierto el tiempo estipulado para el servicio social el alumno solicita a la institución su hoja de liberación.

## **7. ENTREGA DE DOCUMENTOS:**

Es en este proceso donde el alumno recibe su certificado de terminación de educación media superior, por ello es importante tener un procedimiento, además la documentación debe ser entregada en tiempo y forma todo ello, porque el nivel al que aspira el alumno puede estar en otra Ciudad, es por ello que la unidad educativa debe de ofrecer un servicio de calidad.

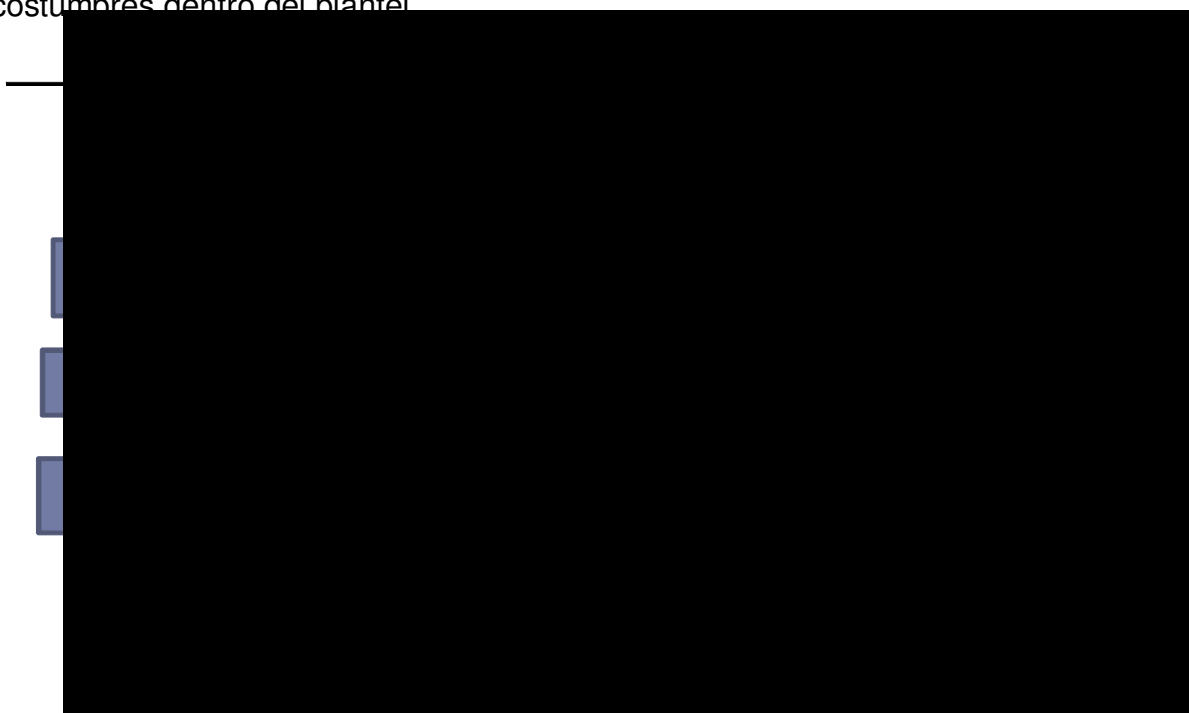




## 8. SEGUIMIENTO DE EGRESADOS:

El proceso de seguimiento del egresado en este nivel es diferente, porque aunque se cuenta con el nivel superior, ellos pueden tener otras aspiraciones para estudiar una licenciatura con la que no cuente el Instituto de Estudios Superiores del Estado. Es entonces cuando este procedimiento se enfoca a las decisiones del alumno y el cual tiene como objetivo, saber que porcentaje de sus egresados son aceptados en su primera opción para estudiar el nivel superior; esperando obtener un porcentaje aceptable, porque si se les ofrece una educación de calidad entonces contarán con capacidades suficientes para ingresar a una universidad, es relevante mencionar que en este nivel, el que un alumno continúe con sus estudios se ve afectado por otros factores sociales y económicos.

Sin embargo al contar con el IESE, es importante informar oportunamente a los alumnos del servicio que ofrece, las licenciaturas, los costos, los horarios y todo lo necesario para informarlos, porque no dejan de ser una opción para los alumnos. Es con el objetivo de que el alumno se mantenga en la misma unidad educativa, porque la cuenta con bachillerato por lo cual es ideal que continúe con su educación en la institución y no en otra, lo cual beneficiará porque ellos ya conocen las reglas, la cultura, las costumbres dentro del plantel



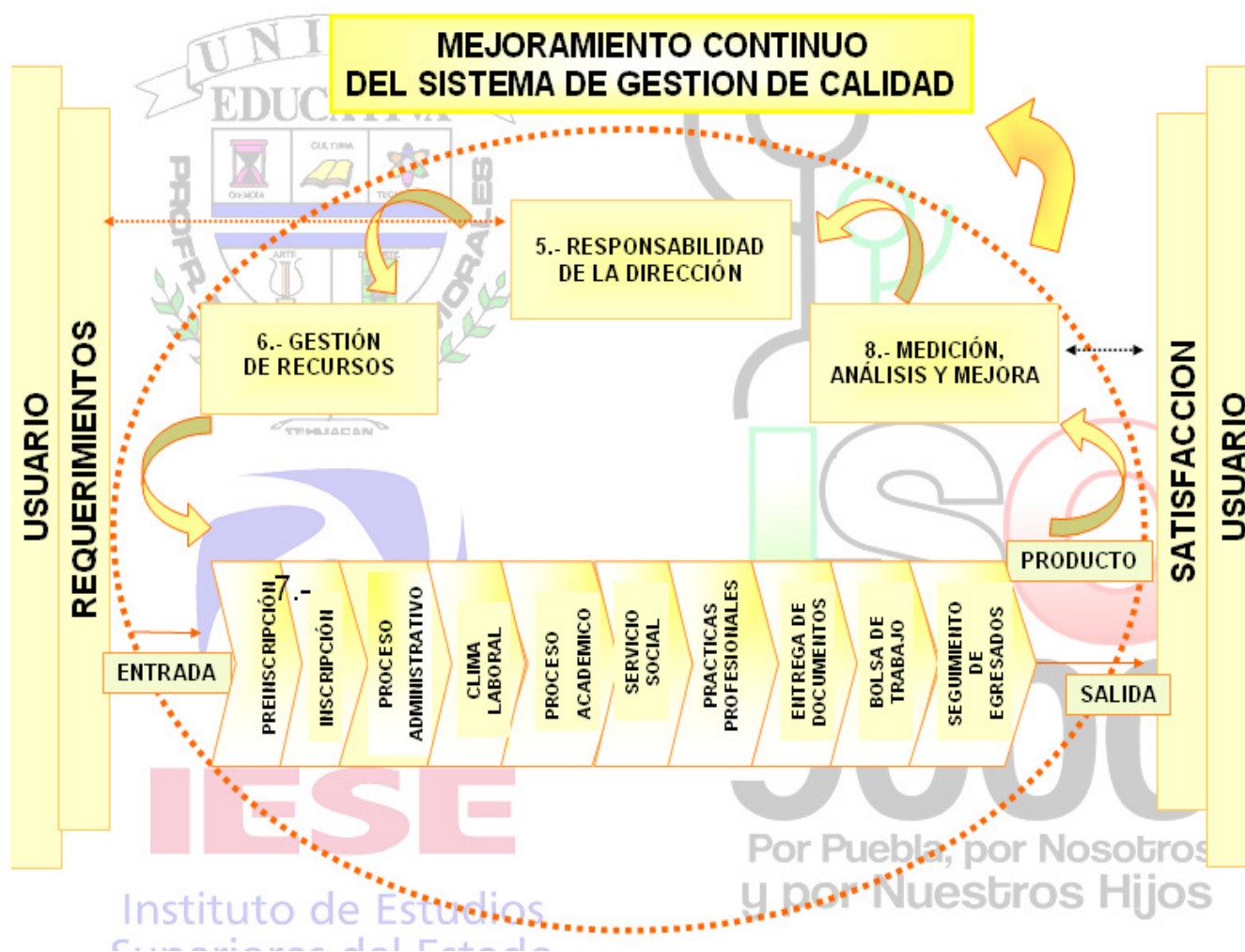
## Procedimientos e Instrucciones de trabajo

No.	Procedimientos e Instrucciones de trabajo
1	Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos
2	Procedimiento de Control de Documentos
3	Procedimiento de Control de Registros
4	Procedimiento de Revisión por la Dirección
5	Procedimiento para Capacitación
6	Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal
7	Procedimiento para Inspección y Mantenimiento
8	Procedimiento para Satisfacción del personal
9	Procedimiento de Compras
10	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios
11	Procedimiento para el Seguimiento de Quejas
12	Procedimiento para Auditorias
13	Procedimiento para la Calificación de Auditores
14	Procedimiento para el Control de producto no conforme
15	Procedimiento para Técnicas Estadísticas
16	Procedimiento para Proyectos de mejora continua
17	Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva
18	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Bachillerato
19	Instructivo de trabajo de Inscripción para Bachillerato
20	Instructivo de trabajo de Proceso administrativo de Bachillerato
21	Instructivo de trabajo de Proceso académico de Bachillerato
22	Instructivo de trabajo de Proceso Servicio Social de Bachillerato
23	Instructivo de trabajo de Clima laboral de Bachillerato
24	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Bachillerato
25	Instructivo de trabajo de Seguimiento de egresados para Bachillerato

### 3.5 Descripción del modelo del sistema de gestión de calidad para el Instituto de Estudios Superiores del Estado

“En las instituciones de educación superior los criterios más importantes para lograr una institución exitosa son liderazgo y satisfacción del cliente”. Ruiz, 2005, pág. 17.

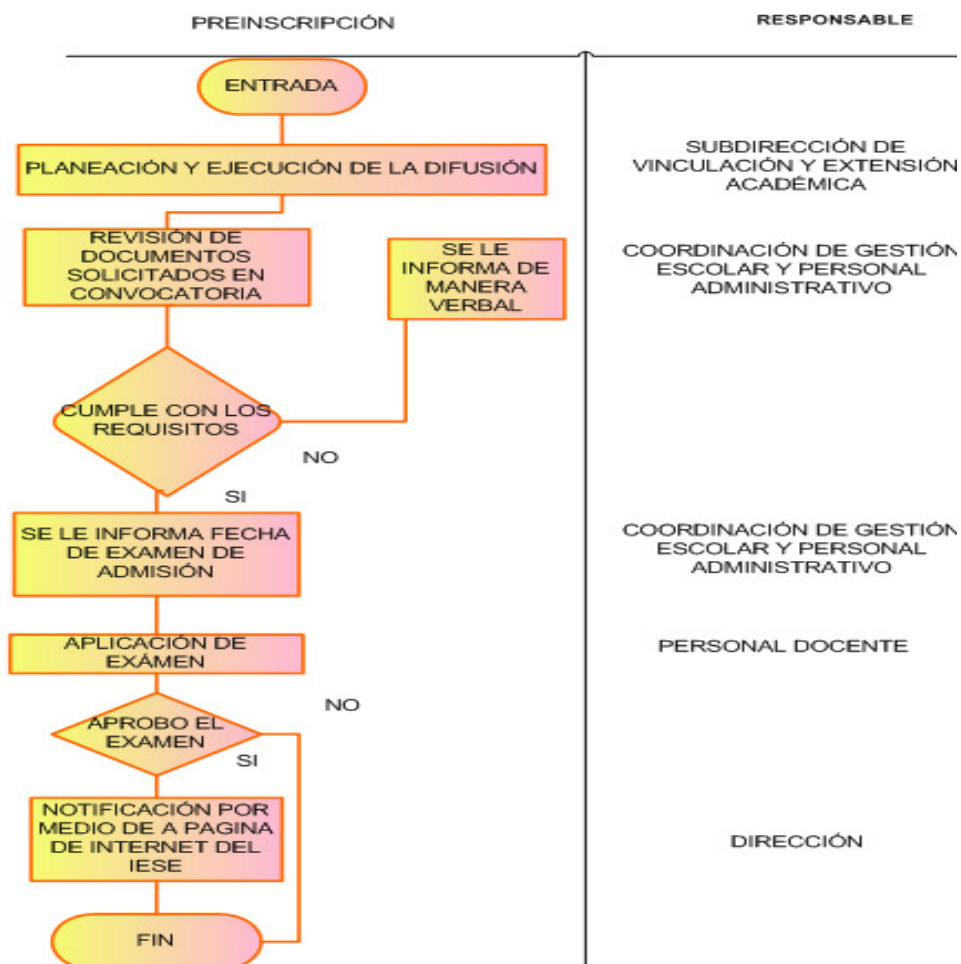
A continuación se presenta la propuesta para el IESE en el cual existen variaciones y ello se debe a la naturaleza y complejidad del nivel a comparación con los tres modelos presentados anteriormente. Con el objetivo es Ofrecer Educación Superior Tecnológica de calidad mediante la obtención del reconocimiento nacional e internacional de organismos externos y la sociedad a los programas educativos para la formación de Técnicos Superiores Universitarios competitivos que contribuyan al desarrollo de la región.



## 1. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN

El subdirector de vinculación y extensión académico es el responsable el cual se encargará de la planeación para la difusión de la universidad en las instituciones de educación media superior en el sector público y privado de la ciudad y sus alrededores. En el cual debe de estar toda la información requerida por los aspirantes. La coordinación de gestión escolar en conjunto con el personal administrativo son los responsables de recibir la documentación requerida, en caso de algún faltante, se le informará al solicitante.

Si cumple con la documentación solicitada, se le informará la fecha de examen de admisión, lugar y horario, así como la emisión de resultados, informándole que el ingresar al IESE depende de los resultados obtenidos en el examen de admisión. Se aplicara el examen en el horario y lugar mencionado en la convocatoria, los resultados del examen de admisión se publicará en la pagina de la universidad.

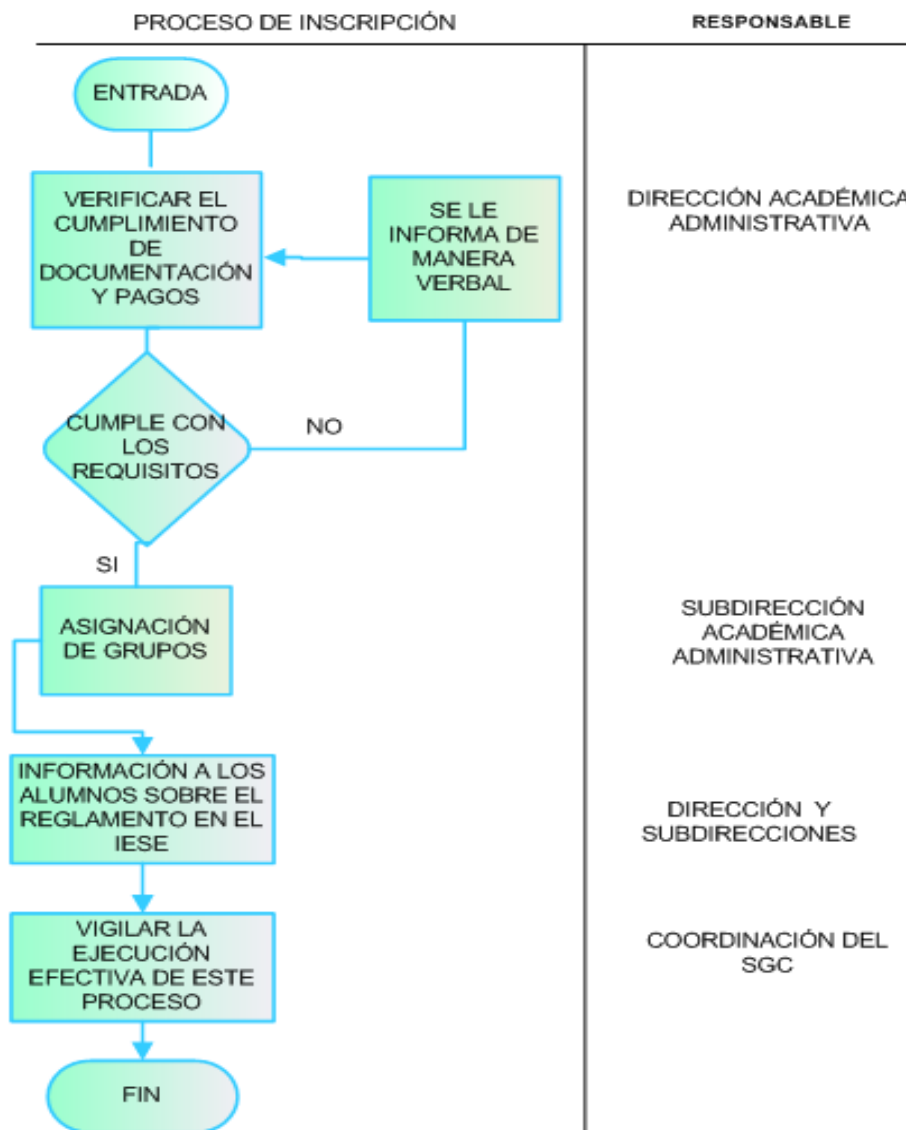


## 2. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

La subdirección académica-administrativa es la responsable de verificar el cumplimiento de documentos y la realización de los pagos por parte de los alumnos, si cumple con los requisitos se le asigna grupo.

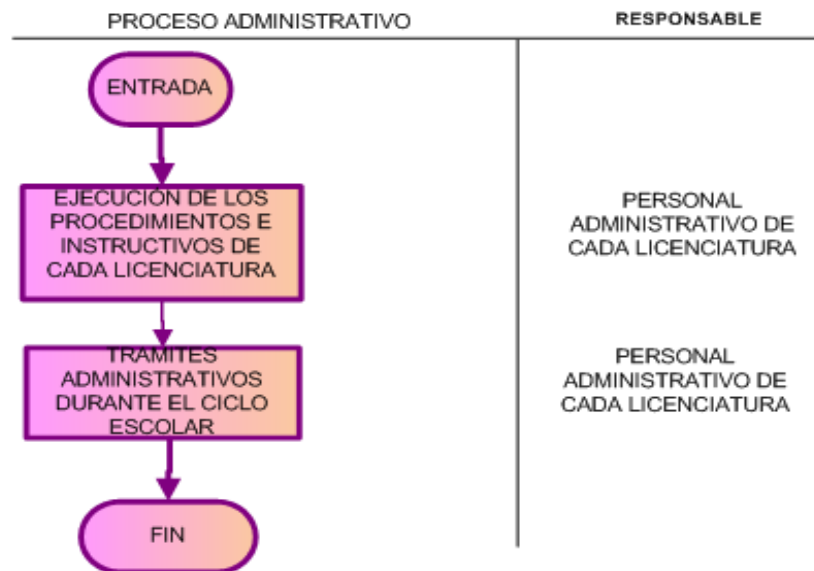
Posteriormente se realiza una reunión con los alumnos de nuevo ingreso, para informar sobre el reglamento, presentar al personal que conforma el IESE y sobre los pagos que tienen que realizar.

La coordinación del SGC del IESE es el responsable de vigilar la ejecución efectiva de este proceso, con apoyo del personal administrativo de cada licenciatura.



### 3. PROCESO ADMINISTRATIVO:

El proceso administrativo es responsabilidad del personal administrativo de cada licenciatura en el cual ejecutarán satisfactoriamente y conforme a sus instructivos de trabajo todo lo referente a documentación como ejemplo, listas de asistencias, calificaciones, constancias, becas, resguardo de documentos de los alumnos; por ello es importante que se tome como un proceso clave, además de ser parte del servicio que se le brinda a los usuarios.

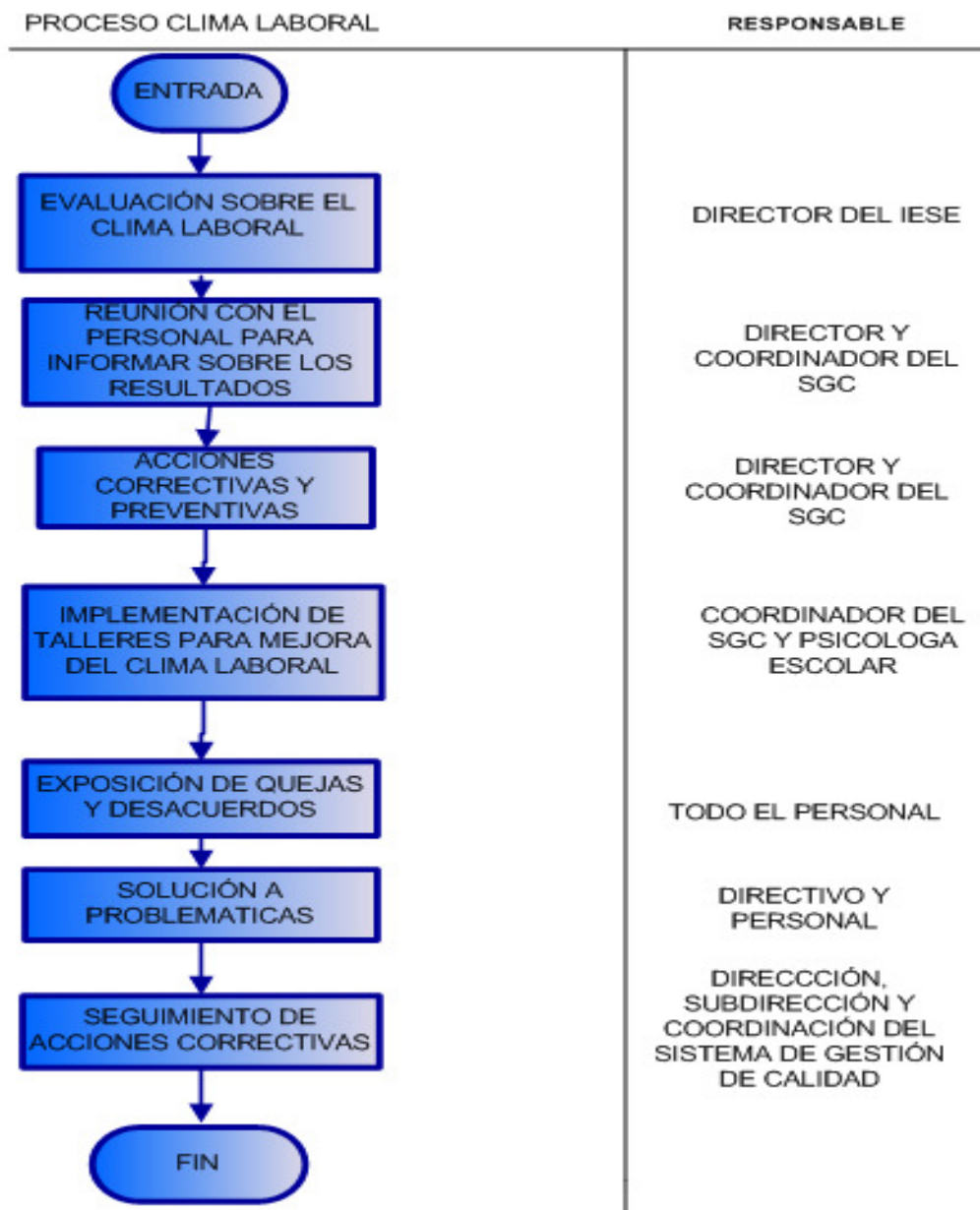


### 4. CLIMA LABORAL:

El director del IESE en conjunto con el Coordinador del SGC realizarán las evaluaciones cada tres meses del clima laboral en la sección, la siguiente semana de aplicar las evaluaciones se presentarán en una reunión con el personal administrativo, docente y de servicios en la cual se darán a conocer los resultados de las evaluaciones, entregando las acciones correctivas y preventivas, tomando en cuenta las opiniones del personal.

En la reunión también se les invitará al personal a exponer sus quejas y observaciones, también se les solicitará su apoyo para dar solución a las problemáticas.

Conforme a los resultados, se solicitará apoyo a las psicólogas de la institución para implementar algún taller, para mejorar el clima laboral.



## 5. PROCESO ACADÉMICO

Esta es la parte medular de todo servicio educativo y en este nivel porque se están formando para integrarse al mundo laboral, por lo cual es de mayor importancia prepararlos, para su encuentro con las empresas.



Después de concluir este nivel se integraran al campo laboral, por ello es importante cumplir con los planes y programas.

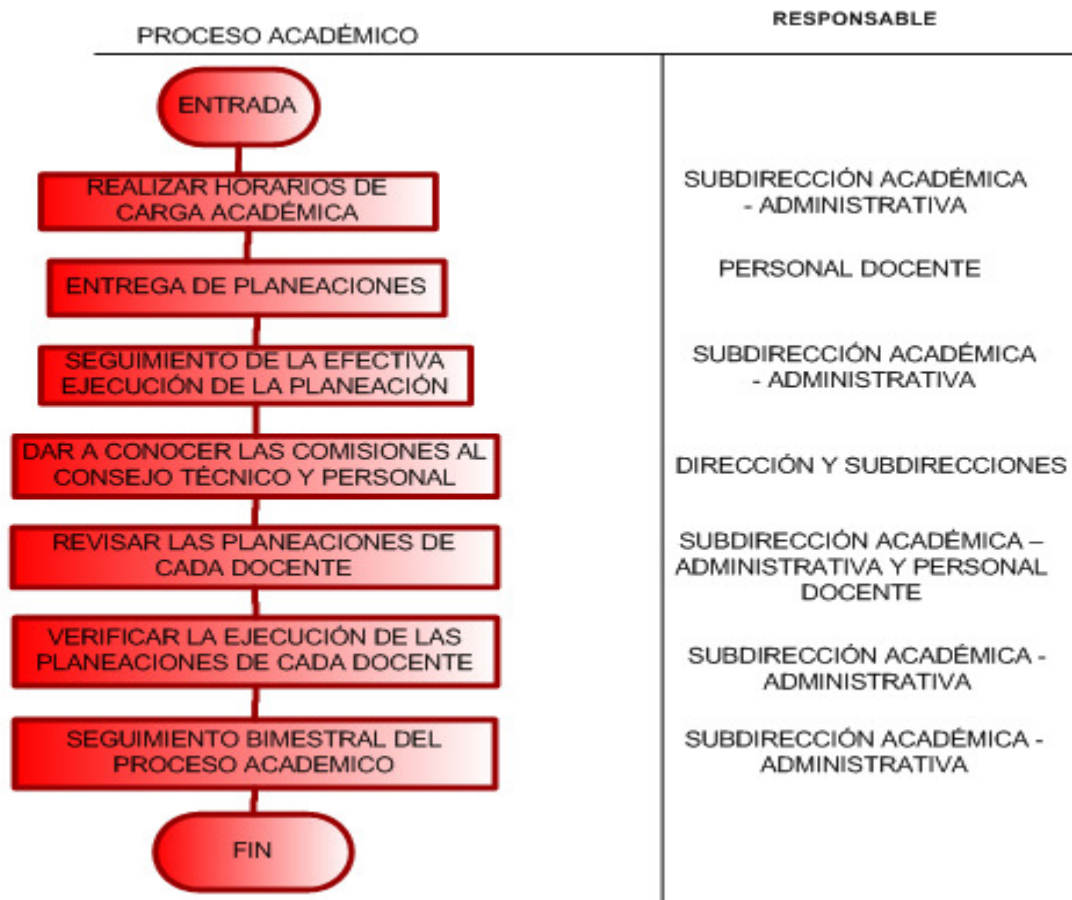
Por ello es importante verificar los planes y programas para lo cual se crearían consejos técnicos de cada licenciatura con el objetivo de mejorar los planes y programas; en un futuro plantearse la meta de certificar los planes y programas, lo cual es complicado pero no imposible siempre y cuando se trabaje en equipo.

En este nivel la subdirección académica-administrativa deberá elaborar los horarios de la carga académica de cada grupo y asigna a los docentes responsables, tomando en cuenta el perfil del maestro con la materia a impartir, además es importante tomar en cuenta la disponibilidad del docente, para evitar conflictos o desacuerdos. El personal docente entregará la planeación de las asignaturas que impartirá, siendo la subdirección académica administrativa la responsable de dar seguimiento a la efectiva ejecución de dicha planeación.

Es importante designar las comisiones en base a las necesidades de la institución, los planes de trabajo que se desarrollara en el transcurso del ciclo escolar en base a las comisiones asignadas, dándolo a conocer en un consejo técnico; reunión que se llevará a cabo antes de iniciar el semestre.

Es importante crear grupos de maestros, por academia para designarles actividades y trabajar en equipo para la mejora de la calidad, así mismo forman comisiones de docentes para casos de contingencias.

Posteriormente el subdirector académico-administrativo en conjunto con el consejo técnico de cada licenciatura serán los responsables de revisar las planeaciones de cada docente, el subdirector académico – administrativo será el responsable de vigilar la aplicación en todo el semestre de dicha planeación.



## 6. SERVICIO SOCIAL:

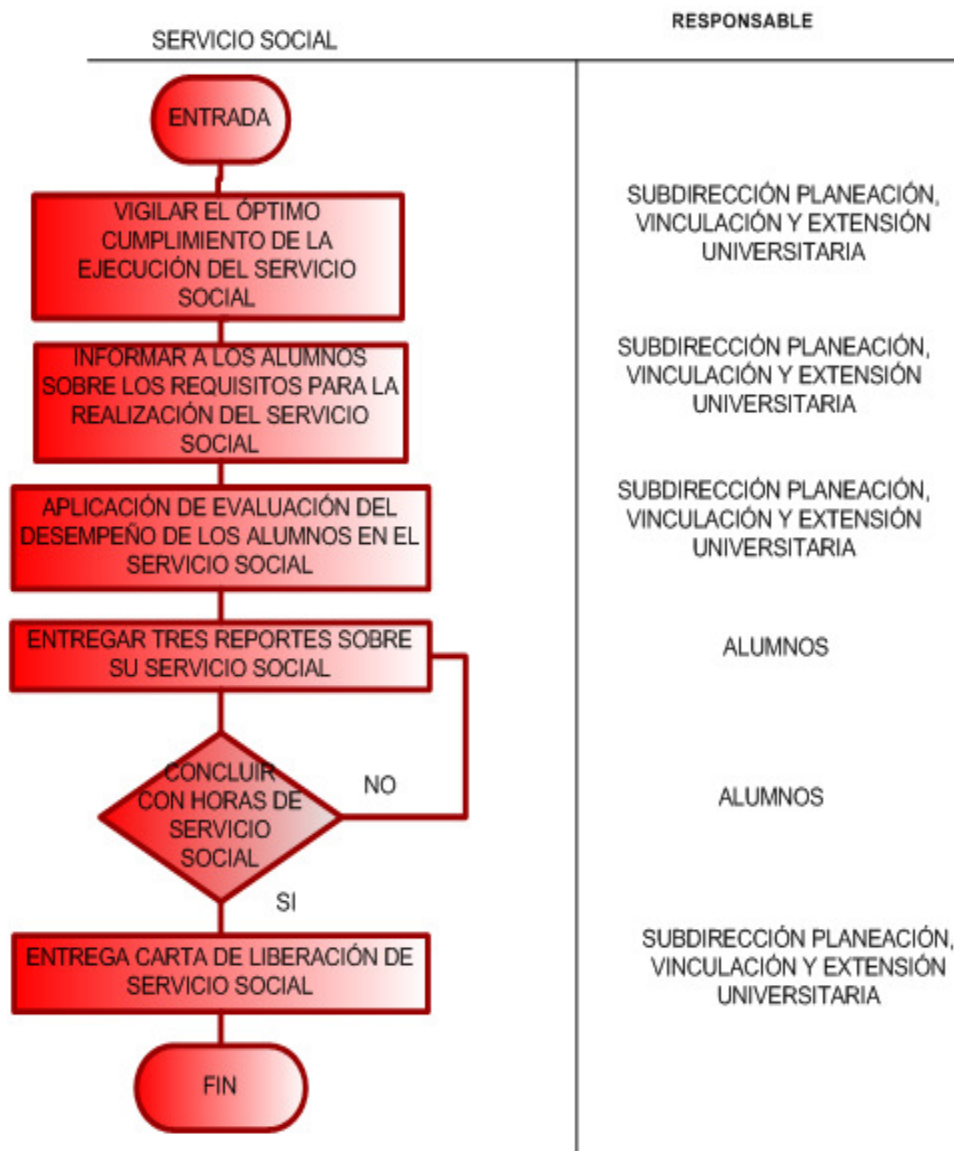
La Subdirección de Planeación, Vinculación y Extensión Universitaria es la responsable de vigilar el óptimo cumplimiento de la realización del servicio social, además de informar a los alumnos en tiempo y forma de los requisitos y dar a conocer el reglamento del mismo.

En todo el proceso los alumnos se dirigirán a esta subdirección para ejecutar los trámites administrativos del servicio social.

Pero no solo es que los alumnos realicen el servicio social, porque la institución es responsable de conocer el desempeño de los alumnos, para lo cual aplicará una evaluación del desempeño de los alumnos, el cual realizará la Subdirección de Planeación, Vinculación y Extensión Universitaria con la empresa su organización en donde los alumnos hayan ejecutado su servicio social.

Una vez aceptado el alumno para realizar su servicio social, deberá entregar 3 reportes de las actividades que ejecuta, una vez que haya cumplido con las horas que le estipula el reglamento, se le entregará la carta de terminación del servicio social.

El alumno es el responsable de entregar el oficio de liberación de servicio social al personal administrativo de la licenciatura que cursa.

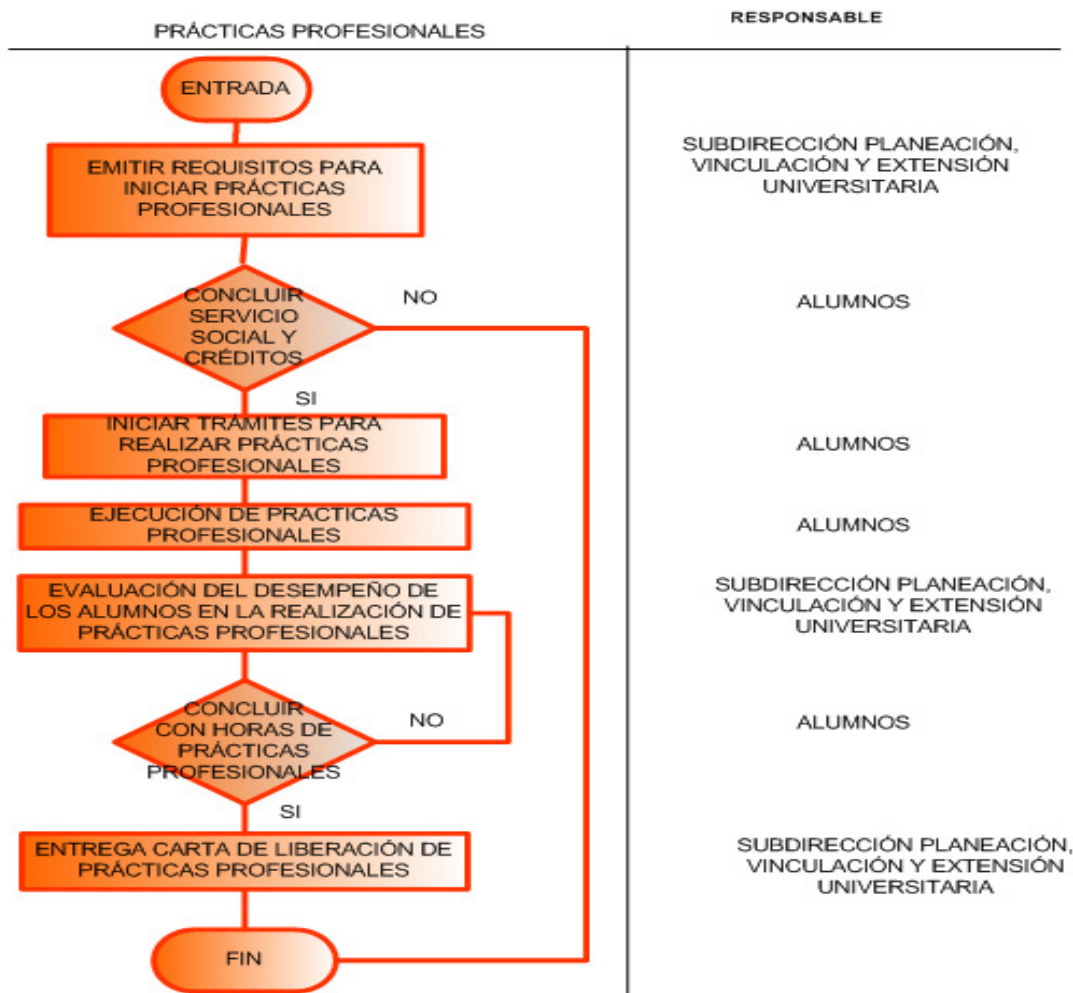


## 8. PRÁCTICAS PROFESIONALES

La Subdirección de Planeación, Vinculación y Extensión Universitaria es la responsable de ejecutar este procedimiento; una vez concluido el servicio social y cumplir con los créditos requeridos, el alumno deberá acudir a la subdirección antes mencionada para iniciar los trámites.

La subdirección responsable debe de emitir a inicio de semestre los requisitos para iniciar sus prácticas profesionales.

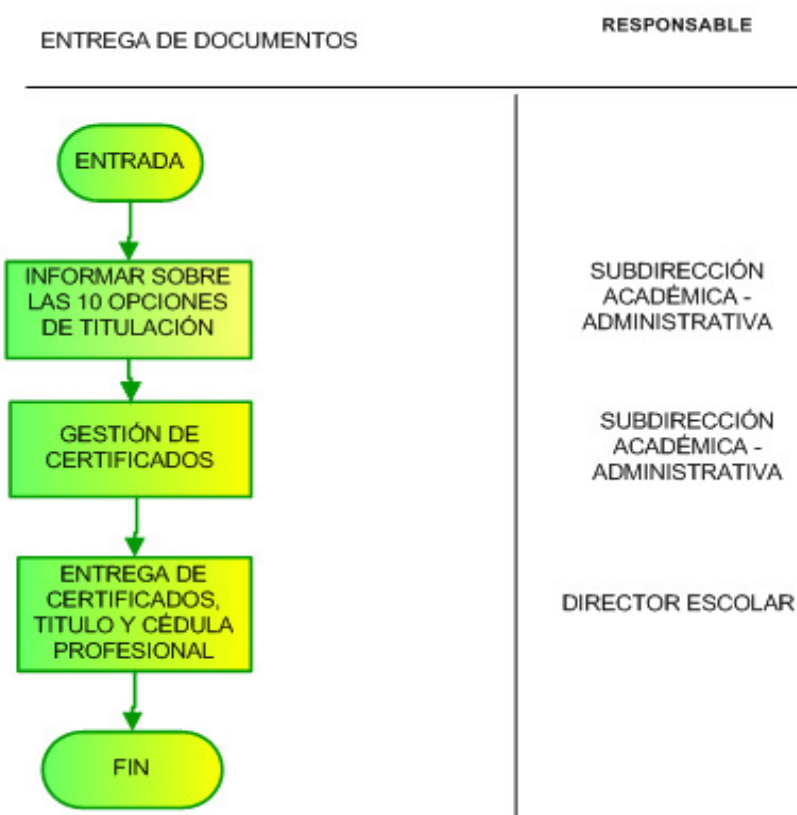
La Subdirección de Planeación, Vinculación y Extensión Universitaria vigilará el desarrollo del proceso, además de evaluar el desempeño de los alumnos, de igual forma que con el servicio social.



## 9. ENTREGA DE DOCUMENTOS:

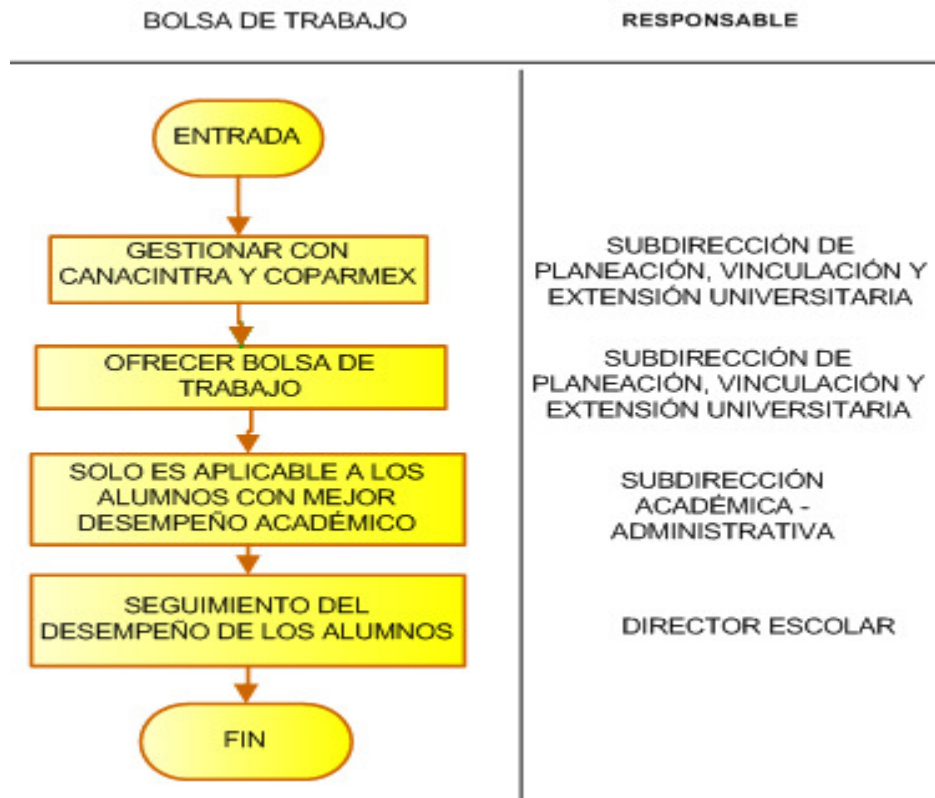
Este proceso tiene algunas diferencias con los de las otras sección, porque aquí se le entrega al alumno: certificado, carta pasante, o bien titulo y cedula.

Entonces en este proceso es responsable la subdirección académica-administrativa, el cual informará a los alumnos interesados, sobre las diez opciones de titulación, así como apoyarlos en el proceso de titulación.



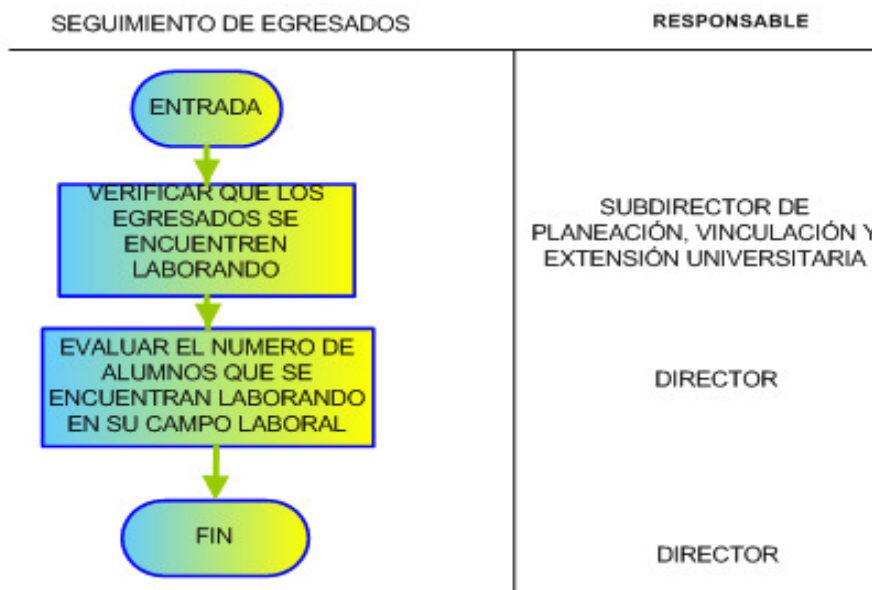
## 10. BOLSA DE TRABAJO:

Es responsabilidad de la subdirección de Planeación, Vinculación y Extensión Universitaria, cual hará alianza con CANACINTRA y COPARMEX, para ofrecer bolsa de trabajo a los alumnos que egresen de la institución, haciendo hincapié, en que solo esta oportunidad se les ofrece a los alumnos con el mejor desempeño académico.



### 11. SEGUIMIENTO DE EGRESADOS:

El proceso de seguimiento del egresado en este nivel es el verificar que numero de alumnos egresados se encuentran laborando, además que numero de egresados se encuentran laborando en empresas u organizaciones en las cuales desempeñen lo que estudiaron o vaya de acuerdo con el perfil del egresado.



## Procedimientos e Instrucciones de trabajo

No.	Procedimientos e Instrucciones de trabajo
1	Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos
2	Procedimiento de Control de Documentos
3	Procedimiento de Control de Registros
4	Procedimiento de Revisión por la Dirección
5	Procedimiento para Capacitación
6	Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal
7	Procedimiento para Inspección y Mantenimiento
8	Procedimiento para Satisfacción del personal
9	Procedimiento de Compras
10	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios
11	Procedimiento para el Seguimiento de Quejas
12	Procedimiento para Auditorias
13	Procedimiento para la Calificación de Auditores
14	Procedimiento para el Control de producto no conforme
15	Procedimiento para Técnicas Estadísticas
16	Procedimiento para Proyectos de mejora continua
17	Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva
18	Instructivo de trabajo de Preinscripción para el IESE
19	Instructivo de trabajo de Inscripción para el IESE
20	Instructivo de trabajo de Proceso administrativo para el IESE
21	Instructivo de trabajo de Clima laboral para el IESE
22	Instructivo de trabajo de Proceso académico para el IESE
23	Instructivo de trabajo de Proceso de Servicio Social para el IESE
24	Instructivo de trabajo de Proceso de Practicas Profesionales para el IESE
25	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para el IESE
26	Instructivo de trabajo de Bolsa de Trabajo para el IESE
27	Instructivo de trabajo de Seguimiento de egresados para el IESE

**Análisis cualitativo de encuestas aplicadas al personal de la Unidad Educativa**  
**Profr. Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado**

Es importante mencionar que las encuestas se aplicaron al azar, tomando un 15% de la población.

**Sección Primaria:**

Las encuestas arrojaron un desconocimiento de parte del personal docente y de servicios, en el caso de esta sección no se aplicó las encuestas al personal administrativo porque desconocen el sistema de gestión de calidad (SGC) el motivo es porque se integraron hace unos meses a la sección primaria, para lo cual se observa una amenaza, porque es importante dar conocer al personal el sistema de gestión de calidad y lo que debe de cumplir según sus funciones, respecto al personal docente denotan una falta de información por parte de la dirección y coordinación del sistema de gestión de calidad.

La dirección y la coordinación tienen conocimiento del proceso del sistema de gestión de calidad, pero es importante mencionar que siendo los directamente involucrados y responsables de la ejecución y vigilancia del sistema de gestión de calidad, desconocen el alcance del SGC, lo cual considero es importante, porque si desconocen el alcance del sistema, ¿entonces sobre que van trabajar?

Así mismo es importante hacer mención que la dirección no encuentra amenazas en su sistema de gestión de calidad, lo cual es contrario a lo observado en las encuestas aplicadas al personal de dicha sección.

Las amenazas que se identifican conforme a las respuestas que proporcionan los encuestados son:

Desconocimiento total sobre el sistema de gestión de calidad.

Falta de información sobre lo que realiza la dirección y coordinación del SGC.



Desconocimiento de la norma ISO 9001:2000.

No se aplica el SGC conforme al modelo educativo de la unidad educativa.

### **Sección Secundaria:**

La aplicación de las encuestas en esta sección, fue complicada, porque existió resistencia de parte de la dirección, todo ello porque se observa una apatía a todo lo que tenga que ver con el sistema de gestión de calidad, porque tanto la dirección como el personal hacen mención que no sirve para nada.

El Director de la sección conoce el SGC, pero comenta que una amenaza es, no estar de acuerdo en aplicar la norma ISO 9001:2000, por parte de la subdirección no encontramos respuesta a la encuesta aplicada en dicha sección, ello porque no se encuentra de acuerdo con la aplicación de un sistema de gestión de calidad.

El personal administrativo por lo contrario mostró un interés por el SGC, pero al realizar el análisis de las encuestas se encontró que si se les informo de la aplicación del SGC, todo ello porque es un área que se ve afectada por los procesos que se certificaron, sin embargo también se observa que una amenaza es la falta de comunicación sobre lo que se esta realizando respecto al SGC.

Referente al personal docente, encontramos todo lo contrario a lo detectado en la dirección porque ellos si muestran un interés por la implantación del un Sistema de Gestión de Calidad, lo cual es una oportunidad de mejora.

Amenazas encontradas: no se esta cumpliendo con la norma, apatía por parte de la dirección, falta de comunicación, ausencia de un coordinador del sistema de gestión de calidad en la sección secundaria.

### **Sección Bachillerato:**

La aplicación de las encuestas en esta sección fue todo lo contrario a la sección secundaria, el Director y el personal se mostraron muy accesibles e interesados, porque

preguntaban, si otra vez si iba a trabajar con el sistema, hacen mención de esto porque, normalmente se les aplica encuestas cada 3 meses.

La dirección de la institución conoce el sistema de gestión de calidad, y esta al tanto del seguimiento, esto también se debe porque el director de la sección bachillerato, también es Director General de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado, por lo cual es muy importante que conozca como funciona el SGC, lo cual si fue encontrado.

Referente al personal docente y prefectura se encontró que conocen el proceso de certificación, se observa que están involucrados en el sistema de gestión de calidad, lo cual es una fortaleza, es importante que la sección bachillerato no deje de trabajar, en ello para mantenerse como institución de calidad.

La coordinación del SGC, conforme a las respuestas que escribe en la encuesta, encontramos desinterés y apatía por el sistema de gestión de calidad, lo cual representa una amenaza, al buen desarrollo de la ejecución del sistema de gestión de calidad.

Las amenazas encontradas por el personal son: falta de interés para involucrarse al 100%, falta de motivación, el mal estado de algunos equipos de cómputo afectan el desempeño, conflictos entre profesores, apatía de los alumnos y mala coordinación.

### **Sección Superior: Instituto de Estudios Superiores del Estado**

La aplicación en esta sección fue diferente a las anteriores, porque demostraron una actitud positiva, y un conocimiento en el sistema, no fue nada nuevo el que los evalúen, lo cual es una fortaleza que encontramos en esta sección.

La dirección subdirecciones y coordinación del sistema de gestión de calidad, muestran un conocimiento en el sistema aplicación y seguimiento del SGC.

Referente al personal docente se observa un conocimiento del proceso de implantación del SGC y del seguimiento, en esta sección encontramos algunos docentes que comentan que si se les a capacitado y actualizado. En el personal administrativo se encontró en sus respuestas que conocen sobre la implantación y ejecución del SGC, así mismo se observa en sus respuestas que se les complica la ejecución del SGC, por el exceso de trabajo. En general el personal esta informado lo cual es una fortaleza, porque tienen una actitud positiva, y lo aceptan como parte de su trabajo.

Referente a las respuestas por parte del personal docente, encontramos una incongruencia porque conforme a lo que responden se observa que conocen sobre la implantación y seguimiento del sistema de gestión de calidad, pero en las amenazas que observa el personal docente, esta la falta de comunicación sobre la evolución del SGC, por lo tanto es importante que la dirección y coordinación del SGC tomen en cuenta estos comentarios, de lo contrario pueden ocasionar problemas a largo plazo. Las amenazas que se observan son: dar seguimiento al SGC y a la capacitación al personal, falta de comunicación al personal.

### **OBSERVACIONES GENERALES**

En general se observa que existe una ejecución diferente en cada sección, así mismo con una actitud totalmente diferente, por lo cual se observa más amenazada la sección secundaria y primaria, pero los problemas en las cuatro secciones es por la falta de comunicación, solo en la sección secundaria se encuentra apatía y desinterés en la dirección y una ausencia de coordinación del sistema de gestión de calidad, es en la sección que mas se debe de trabajar para no perder la certificación.

Sin embargo es importante mencionar el gran esfuerzo por parte de la unidad educativa, porque el trabajar con un modelo para las cuatro secciones es complicado, es aceptable que tomen en cuenta sus procesos claves los cuales comparten, pero podrían tomar en cuenta la importancia del clima laboral y lo que pueden explotar de cada sección.

Así mismo se observa que la mayoría del personal conoce del proceso y la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

## CONCLUSIÓN

En este trabajo se presentó una unidad educativa conformada por cuatro secciones: primaria secundaria, bachillerato e instituto de estudios superiores del estado, la cual se encuentra ubicada en Tehuacan Puebla, siendo en 2007 la primer institución a nivel nacional en nivel básico certificada bajo la norma ISO 9001:2000 en los procesos de preinscripción, inscripción, proceso académico, servicio social, prácticas profesionales, titulación y entrega de documentos.

Durante un año de ejecución de la norma en sus procesos se detecto un problema el cual es en su modelo de calidad el cual cumple con la norma ISO 9001:2000, pero no satisface las necesidades de cada sección, puesto que manejaban un modelo para las cuatro secciones, además fue elaborado y revisado por la misma persona lo cual representa una carga excesiva de trabajo y una falta de visualización ante las necesidades en todas las secciones, lo cual ocasiono descontentos por parte del personal debido a la falta de socialización al sistema de gestión de calidad, pero eso no fue lo único, porque a pesar de cumplir con la norma, no lograban una satisfacción de los usuarios y el lograr las metas se volvía cada vez mas complicado, por ello es que la problemática que se observa es la ausencia de modelos independientes por sección apegados a la norma ISO 9001:2000, lo cual no vuelve más eficiente, eficaz y funcional el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales y el Instituto de Estudios Superiores del Estado.

El objetivo utilizar un modelo para cada sección es ofrecer un servicio de calidad, es decir, ofrecer un servicio eficiente, eficaz y pertinente que cubra las necesidades del cliente de cada sección, para lo cual es necesario implementar otros procesos a los presentados por la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales e Instituto de Estudios Superiores del Estado.

Pero para ser una institución de calidad es necesario crear una cultura de calidad, mediante técnicas de sensibilización al sistema de gestión de calidad logrando

una socialización al mismo, lo cual es complicado y para lograrlo es necesario que la dirección se comprometa e involucre lo cual puede ser un proceso rápido o lento pero eficaz a largo plazo.

Es importante mencionar que los puntos con los que cumple la institución no son todos los que incluye la norma y esto se debe a los procesos que certifica y sobre todo porque se trata de una institución educativa.

Es decir para la creación de los cuatro modelos se excluyen algunos puntos de la norma lo cual no afecta el proceso porque se cumplen con los requisitos para el proceso de certificación.

Se propone la aplicación de cuatro modelos independientes para cada sección conforme con lo que marca cada sección pero tomando en cuenta las necesidades de cada una de ellas todo ello para ofrecer un servicio de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA:

Aguerrondo Inés, La calidad en la Educación: ejes para su definición y evaluación. Pág. 130.

Buenfild Baños Early Beau, Propuesta de gestión educativa de calidad para telesecundaria, SEP.

Cantú Humberto, (2001)

Chávez S. Guillermo, García T. Yolanda, Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales, aplicación del análisis crítico de competencias laborales (ACCL), editorial Panorama.

Deming Edwards W., Calidad, productividad y posición competitiva.

De la Parra Paz Eric, (1998) La virtud del servicio, los principios que marcan las diferencias en el mercado. Editorial ISEF.

Feigenbaum Armand V., Control de calidad total.

Ishikawa Kaoru, ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Editorial norma.

Jackson Harry K, Jr. Normand L. Frigon, Logrando la Ventaja Competitiva, una guía hacia la calidad de clase mundial, editorial Prentice Hall.

Klingler Cynthia, Vadillo Guadalupe, Psicología Cognitiva, Estrategias en la práctica docente, editorial Mc. Graw Hill.

LEPELEY María Teresa, Gestión y calidad en educación un modelo de evaluación, editorial Mc Graw Hill.

Mendoza Núñez Alejandro, (2005) Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo, editorial Trillas.

Müller de la Lama Enrique, (2003), Cultura de calidad de servicio, editorial trillas.

Namo de Mello Guiomar, Nuevas propuestas para la gestión educativa, SEP.

Novelo Sergio, (2002), El mito de la ISO 9001:2000 ¿Es ésta norma un sistema de calidad total?, Panorama, México.

Pansza Margarita, Pedagogía y currículo, 8<sup>a</sup>. Edición (2002), editorial Gernika,

Philip B. Crosby y Joseph M. Juran. Crosby

Rey Roberto y Juana M., (2000), pp.55.

Ruiz Cantisani María Ileana, Sistema de planeación para instituciones educativas, editorial Trillas.

Shigeru Mizuno, Control de calidad total a todo lo ancho de la compañía.

Schmelkes Sylvia, La formación de Valores en la educación básica, biblioteca para la actualización del maestro.

Spencer Johnson, M. D. ¿Quién se ha llevado mi queso? Como adaptarnos a un mundo en constante cambio.

Sutton Carolina, Capacitación del personal.

Toranzos Lilia, Revista Iberoamericana de Educación, numero 10, Evaluación de la Calidad de la Educación.

quality assurance services of north america gasna.

ISO 9001: 2000/ COPANT/ ISO 9001 –2000/ NMX-CC-9001-IMNC-2000

Norma mexicana IMNC, Quality Assurance Services impartida por el Ing. Alfredo Vázquez.

Wadsworth Barry J. (1992), Teoría de Piaget del desarrollo cognoscitivo y afectivo, editorial Diana.

<http://mayeuticaeducativa.idoneos.com/index.php/347332>

[http://www.isoiva2.sep.gob.mx:8080/iwa2db/apb/?Mlval=/iwa2\\_preguntasf.htm](http://www.isoiva2.sep.gob.mx:8080/iwa2db/apb/?Mlval=/iwa2_preguntasf.htm)

[http://www.agoratel.com/recursos/docs\\_calidad/calidad.htm](http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm)

[http://www.fing.edu.uy/catedras/adming/Temas/Tema\\_1-](http://www.fing.edu.uy/catedras/adming/Temas/Tema_1-)



## GLOSARIO

**Aseguramiento de calidad (ISO 9000):** todas las acciones planeadas y sistemáticas necesarias para proveer adecuada confianza que el producto o servicio satisface los requerimientos de calidad especificados. Sistema basado en programas y procedimientos que buscan prevenir los problemas de calidad.

**Auditoria de calidad:** es un examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones preestablecidas y si estas son implantadas eficazmente y son adecuadas para alcanzar.

**Auditorias Internas:** son realizadas dentro de la propia organización y se consideran como una herramienta de la organización para asegurarse del cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de calidad.

**Calidad:** es un concepto integral o global que relacionan todo el proceso de producción: la Planificación, los métodos utilizados, la organización y los resultados obtenidos.

**Calidad Total:** etapa en que la organización considera a la Calidad como una ventaja competitiva, siendo parte fundamental de sus programas de planeación estratégica.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**ISO:** según sus siglas significa Internacional Standard Organization es especializada en normalización, la cual mide el grado en que un grupo de características inherentes cumplen con los requisitos de los clientes y partes interesadas conforme a lo que marca la Norma; la Norma ISO 9001:2000 es un sistema de administración de calidad el objetivo principal de esta norma es proporcionar la confianza en la organización para alcanzar o cumplir con los requisitos del cliente, esta norma es utilizada usualmente en el proceso de certificación.

**ISO 9000:2000** Sistemas de Administración de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

**ISO 9001:2000** Sistemas de Administración de la Calidad. Requisitos.

**ISO 9004: 2000** Sistemas de Administración de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño.

**ISO 19011:2002** Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental.

**ISO/TR 10013:2000** Directrices para la Documentación del Sistema de Administración de la Calidad.

**Normalización:** es el proceso de formulación y aplicación de las reglas, dirigido a crear orden en actividades específicas, para beneficio y con la colaboración de todos los interesados para promover un beneficio considerando debidamente las condiciones funcionales y los requisitos de seguridad.

**Ocho principios de la administración de la calidad:** la nueva norma ISO 9000:2000 está basada en: orientación al cliente, liderazgo, involucración del personal, enfoque basado en procesos, administración con enfoque de sistemas, mejora continua, toma de decisiones con base en hechos y relaciones de beneficio mutuo con proveedores.

**Partes interesadas:** clientes, personal, accionistas, proveedores y sociedad.

**Plan de calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto (servicio) o contrato específico.

**Proceso:** es una secuencia de pasos (tareas o actividades) que transforman algún tipo de entrada en una salida final (producto o servicio) la cual finalmente llega a un cliente (interno o externo).

**Registro:** es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para lograr un objetivo.

**Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos, para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Anexo 1:**  
**Manual de calidad de la Unidad Educativa Profesor Porfirio O. Morales**  
**e Instituto de Estudio Superiores del Estado**

## ÍNDICE

No.	CONTENIDO	PAG.
I.	PRESENTACIÓN.	
II.	INTRODUCCIÓN.	2
III.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	8
IV.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	8
V.	PRODUCTO.	8
VI.	PRODUCTO NO CONFORME.	9
VII.	PROCESO DE MEJORA CONTINUA.	9
VIII.	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001: 2000	9
IX.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PORFIRIO O. MORALES (UEPOM) E INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL ESTADO (IESE)	11
X.	POLÍTICA DE CALIDAD	13
XI.	MISIÓN	13
XII.	VISIÓN	13
XIII.	OBJETIVOS METAS E INDICADORES DE LA CALIDAD	13
XIV.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	18
XV.	INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	19
XVI.	PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN	20
XVII.	PROCESO DE INSCRIPCIÓN	20
XVIII.	PROCESO ACADÉMICO	20
XIX.	PROCESO DE SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN	20
XX.	ENTREGA DE DOCUMENTOS A EGRESADOS.	21
XXI.	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	21
XXII.	REFERENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2000 RECOMENDACIONES	23 34

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## I.- PRESENTACIÓN.

Sin duda alguna, hoy en día se vivencia un mundo en constante cambio, las nuevas tecnologías superan por mucho la ficción. En este sentido, los diferentes espacios de la vida de un país giran en relación a los ámbitos sociales, culturales, políticos económicos y por supuesto que educativos. La educación es un proceso que permite el desarrollo de los países y ante los enormes retos que plantea la sociedad del conocimiento y la ciudadanía, la educación como parte de la modernización educativa donde la calidad ha sido un punto central en los últimos sexenios de la política educativa Mexicana, ha influido en la forma de organizarse las instituciones educativas. En este tenor, la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) se ha insertado en este proceso de calidad educativa donde ha seguido los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2000 para responder a la exigencias de la sociedad de Tehuacán y poder ofertar una educación de total calidad en lo cuatros niveles educativos que se ofrecen, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Universidad, con el firme compromiso de todo el personal, lo que permitirá impactar en el proceso enseñanza aprendizaje, centrado en un Modelo Educativo de Desarrollo Sustentable y Mejora Continúa.

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## II. INTRODUCCIÓN

Todas las sociedades y comunidades en distintas épocas han fincado en la educación su propia integración, su desarrollo y la capacidad de configurar patrones culturales y valores que le den identidad como nación. En ese sentido, las políticas educativas, económicas y socioculturales a nivel internacional están insertas en la sociedad del conocimiento.<sup>1</sup> Ello ha impactado la forma en que se conducen las distintas organizaciones, como lo son las Instituciones de los diversos niveles educativos en el contexto de la globalización.

En ese nuevo orden que se esta marcando a los distintos países tanto desarrollados como los subdesarrollados, la globalización no solo se limita a entenderlo desde el punto de vista económico sino que tiene una visión multirreferencial enfocándose a los aspectos de carácter social, cultural, político religioso, tecnológico, educativo, etc. Dentro de este proceso inquebrantable y de avance acelerado, los Estados de América Latina como lo es México requieren nuevas perspectivas y políticas claras en todos los sentidos, que faciliten su transito hacia el proceso globalizador. No obstante, en esos procesos de reconstrucción la educación juega un papel fundamental para lograr ese transito entre lo real y lo deseable. Hoy en día las instituciones de los diferentes niveles educativos tienen como finalidad la mejora continua derivada de los procesos de modernización que la misma sociedad ha exigido en la última década del siglo XX, impactando en la forma de conducir las instituciones de educación.

<sup>1</sup> Caracterizada por la cantidad excesiva de información que circula a través de los distintos medios de comunicación.

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

Por ello, la educación tiene una tarea insustituible hacia el progreso de las sociedades, es necesario mejorar en las instituciones educativas de todos los niveles y en las universidades específicamente es preciso educarlos con la plena conciencia en el cambio y la incertidumbre, pero al mismo tiempo en la cultura de la creatividad, colaboración, flexibilidad e innovación como elementos centrales de su quehacer reflexivo.

En México como en cualquier país, existen diversas instituciones de educación que ofertan sus servicios a los alumnos en edad escolar, -y otros no necesariamente- focalizada en el proceso enseñanza aprendizaje, con miras a cumplir la política educativa que se esta marcando desde nivel Federal y Estatal donde la calidad, la relevancia y la pertinencia son términos que no dejan circular en cada uno de los medios de comunicación, por ello como afirma Romero (2005):

“... cualquier debate sobre el futuro de la universidad publica [y demás niveles educativos] debe considerar esta nueva realidad. Los cambios en el contexto convierten a varios ideales y soluciones del pasado – con la gratuidad y el libre ascenso – en asuntos quizá deseables pero insostenibles, y por lo tanto utópicos. El reto central, entonces es plantear y debatir el futuro de la universidad publica mexicana [y demás niveles educativos] considerando este nuevo contexto. Los asuntos cruciales ( ... ) consisten en facilitar el acceso, pero al mismo tiempo garantizar la equidad, la calidad y la pertinencia. Esto implica avanzar hacia una cultura de calidad – con rendición de cuentas ante la sociedad – a la par de una gestión institucional basada en la planeación estratégica al servicio de las demás funciones, como la docencia, la investigación y la extensión. En suma los cambios internacionales y los cercanos nos obligan a pensar en un futuro deseable, pero también alcanzable para la universidad publica” (p. 177)

En este sentido la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE), se ha preocupado por entrar en la nueva dinámica que se esta marcando a nivel mundial,

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007



centrándose en un punto medular que es la calidad con la firme intención de dar mejores resultados a quienes confían en ella: alumnos, padres de familia, autoridades educativas y sociedad en general.

Todo ello con el total compromiso del personal de apoyo, administrativos, docentes y directivos la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE)

El Programa Estatal de Desarrollo 2005 – 2011 planteado por el Gobierno Estatal, dentro de sus lineamientos establece la urgente necesidad de que las Instituciones de Educación Superior garanticen la calidad de los diferentes procesos que se vivencian cotidianamente en aras de contribuir en la formación integral de los educandos, por ello, la UEPOM y el IESE tienen la firme intención y el compromiso de certificar el proceso académico para fortalecer la parte sustantiva de toda organización educativa que es el proceso enseñanza aprendizaje.

La Escuela Profr. Porfirio O, Morales fue fundada el 17 de febrero de 1957 por los habitantes de la colonia Aquiles Serdán, comenzando a funcionar como centro alfabetizante bajo la dirección de la Profra. Guadalupe García Zarate. En 1955 muere el Profr. Porfirio O. Morales y sus familiares donan el mobiliario de su escuela particular por esta razón la escuela lleva dicho nombre.

En 1964 deja de ser escuela elemental para elevarse a escuela primaria oficial poco después es nombrado como director el Profr. Ernesto García Téllez y empieza a incrementarse el número de maestros. Posteriormente es nombrado como director el Profr. Anselmo García Zarate y en su dirección se termina de pavimentar la plaza cívica, se levanta la barda, se instala el teléfono

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

y se construye la entrada del plantel. En 1987 se crea la secundaria y al año siguiente el bachillerato y escuela superior ocupando el cargo de Director General él Profr. Anselmo García Zarate.

El primero de enero de 1997 es nombrado como director técnico al Profr. Arcadio Fierro Avendaño. La sección secundaria esta dirigida por el Profr. Miguel Rodríguez Pantaleón, la sección del bachillerato esta a cargo de la dirección general y la sección superior por el Arq. Francisco Martínez Galindo.

El modelo educativo que se ha planteado para la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) se ha denominado “MODELO EDUCATIVO DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y MEJORA CONTINUA” ubicado en una de las tres corrientes pedagógicas contemporáneas según el autor Martín Suárez (2000), cuando afirma que:

“es importante reconocer que el paradigma ecológico, las pedagogías críticas y el constructivismo representan tres Corrientes Pedagógicas Contemporáneas definidas en torno lo complejo, plural, dinámico, transformativo, dialógico, constructivo, crítico y ecológico de los procesos formativos que se requieren en la actualidad. Y que acogen tres aspectos importantes como exigencias de la sociedad: formación de valores, autonomía consciente-crítica-dialógica, y actitudes y habilidades ecológicas de participación social”. (p. 48)

En este sentido el paradigma que sustenta el Modelo Educativo es el Ecológico o Emergente puesto que la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) son concebidas como ecosistemas sociales de personas donde se dan una serie de interacciones propias del quehacer cotidiano que entretejen el rumbo y orientan de manera sustantiva cada una de las acciones que se realizan en la escuela a la luz de una visión holística, donde la población conformada por alumnos,

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

padres de familia, personal de apoyo, administrativos, docentes, directivos, autoridades educativas y sociedad en general interactúan de forma tal que cada uno de los agentes mencionados impactan de manera directa o indirecta en el proceso educativo. Pero no solo forma parte de esta visión holística la población, sino que la organización de relaciones que se dan al interior de la institución moldean las pautas de conductas de cada uno de los actores, generando con ello el cambio educativo y la misma formación docente, elementos indispensables para el desarrollo de la escuela. Así mismo el ambiente dentro de este paradigma es un aspecto que trata de centrar el espacio y el tiempo de las tareas educativas en su justa dimensión, donde la cultura institucional juega un papel trascendental para limitar o potenciar los cambios que se generen en el escenario denominado escuela, y finalmente el otro elemento que forma parte de este modelo es la tecnología que esta compuesta por los proyecto educativos y pedagógicos, la vida económica y administrativa de la institución, la evaluación y el proceso de certificación ISO 9001: 2000 que sin duda alguna mejoraran los procesos que se realizan en cada una de las secciones.

Tan es así que:

“Este paradigma es un modelo integrador en torno a lo educativo. Ayuda a comprender los hechos pedagógicos y educativos partiendo del estudio de la realidad cultural, las demandas del entorno y las respuestas de los elementos de ella, así como las maneras múltiples de adaptación de los individuos al contexto”. (Suárez: p. 43)

En este sentido el “MODELO EDUCATIVO DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y MEJORA CONTINUA” para la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) esta articulado en relación a lo estrictamente educativo y desde un punto de vista integral que coadyuva al fortalecimiento de los objetivos, partiendo del reconocimiento de la

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

cultura escolar como punto central en cada una de las acciones que realizan diariamente en la institución, no sin antes mencionar que como parte de este concepto tecnológico se ha asumido el proceso de mejora continua, adaptándose a las necesidades de la del entorno cambiante, buscado con ello la certificación y más prestigio para las diferentes secciones que conforman nuestras instituciones educativas.

### III. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Es un conjunto de actividades ordenadas sistematizadas en busca de dirigir y sistematizar los procesos de **PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO**; de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE) a fin de ofertarlo con calidad y excelencia a los alumnos.

### IV. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad, aplica a los procesos de **PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO**; de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## V. PRODUCTO

Es el **SERVICIO EDUCATIVO** que se brinda al alumno, para su formación en el **NIVEL BÁSICO, EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR**, de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

## VI. PRODUCTO NO CONFORME.

Es toda falla, error u omisión que se comete en las diversas etapas que integran los procesos de **PREINSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN, ACADÉMICO, SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS AL EGRESADO**; de las 4 secciones que conforman la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE)

## VII. PROCESO DE MEJORA CONTINUA.

Son todas las acciones que se llevan a cabo, tendientes al mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, logrado mediante el uso de la política de calidad, los objetivos estratégicos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## VIII. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001: 2000.

El cuadro 1 establece los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000; **que no aplican al Sistema de Gestión de la Calidad, de las 4 secciones Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE)**

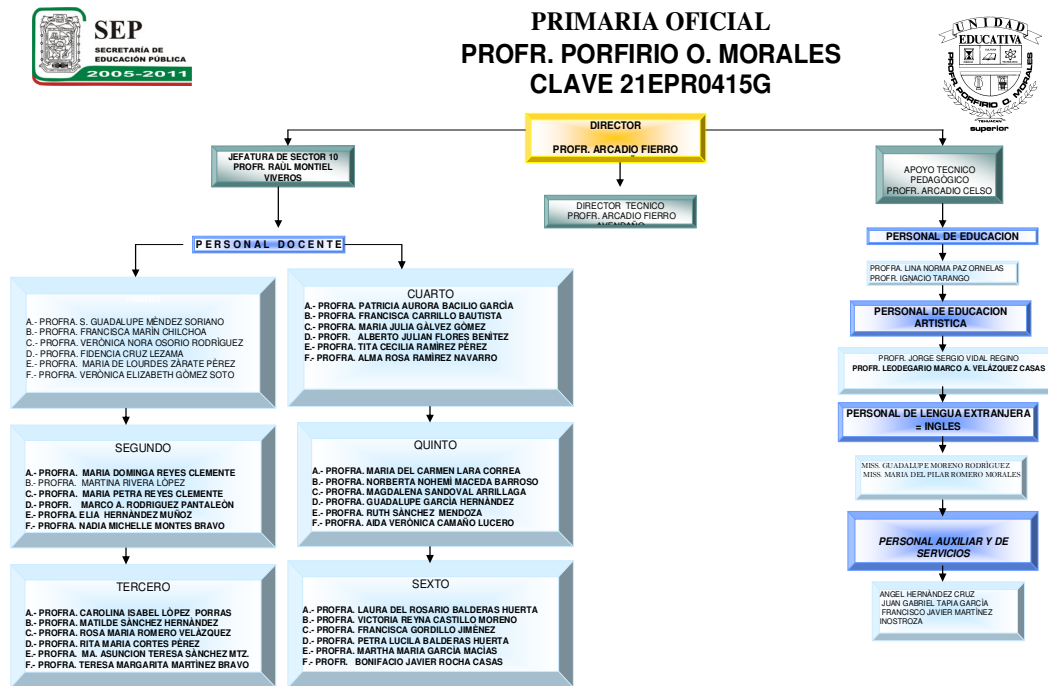
<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007	<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007	

PUNTOS DE EXCLUSIÓN	JUSTIFICACIÓN
7.3 Diseño y Desarrollo 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo 7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo 7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	<b>Con respecto a los puntos de Diseño y Desarrollo no aplican al Sistema de Gestión de la Calidad, de las 4 secciones toda vez que no diseñan los Planes y Programas de estudio, sino que es de acuerdo a la normatividad que establece la Secretaría de Educación Pública</b>
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio educativo	<b>Este punto no aplica, en virtud de que se hacen seguimientos y evaluaciones de los alumnos, bimestral y semestralmente para las 4 secciones durante el proceso académico.</b>
7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición	<b>Con relación a este punto no aplica, ya que se relaciona con la medición de las características de los productos del proceso académico, toda vez que no se utilizan dispositivos de medición físicos, para obtener la evidencia de conformidad del producto.</b>

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007	<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007	

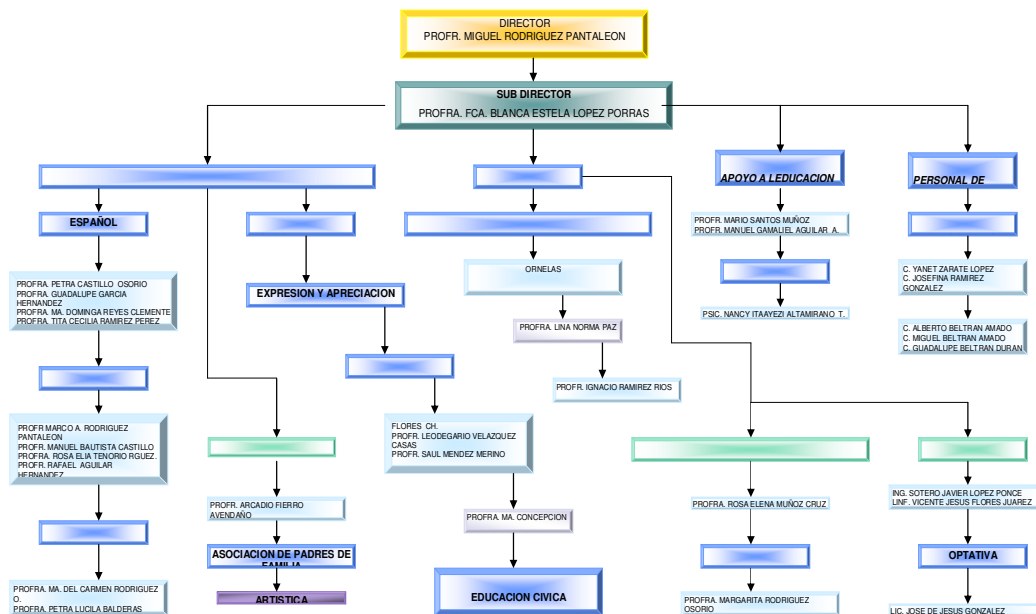
**IX. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PORFIRIO O. MORALES (UEPOM) E INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL ESTADO (IEESE)**

**Organigrama de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) Sección primaria**





## Organigrama de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) Sección Secundaria



**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

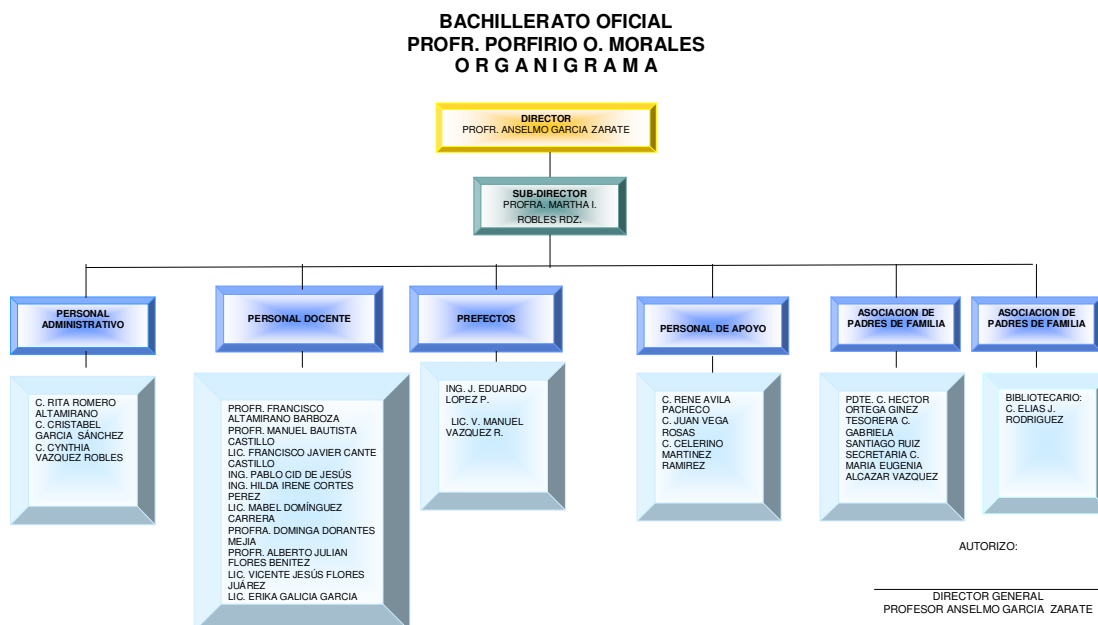
**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

## Organigrama de la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) Sección Bachillerato



<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## Organigrama Del Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE)



<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## X. POLÍTICA DE CALIDAD

El compromiso institucional es brindar un servicio educativo integral de calidad, bajo la Norma ISO 9001:2000, colaborando así con el desarrollo sustentable del país a través de una cultura de mejora continua.

## XI. MISIÓN

Educar y formar integralmente al alumno, a través del proceso enseñanza - aprendizaje con personal docente, administrativo y de servicios, capaces y conscientes de colaborar con el desarrollo social.

## XII. VISIÓN

Ser una institución con niveles de calidad internacional, a través de un modelo educativo con personal actualizado, infraestructura y tecnología educativa adecuadas a las necesidades de la formación integral del alumno.

## XIII. OBJETIVOS METAS E INDICADORES DE LA CALIDAD

- ✓ Profesionalizar el personal directivo y docente con perfil mínimo de maestría.
- ✓ Capacitar al personal directivo, docente y servicios.
- ✓ Lograr que el alumnado consulte con frecuencia el material bibliográfico
- ✓ Lograr que el alumno visite el laboratorio de cómputo y física-Química-Biología, de acuerdo al plan y programa establecido por nivel educativo

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

- ✓ Obtener una calificación aceptable del desempeño Directivo, Docente y de Servicios.
- ✓ Actualizar el modelo educativo de la Unidad Educativa Prof. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).
- ✓ Lograr que los alumnos aprueben el Ciclo Escolar.
- ✓ Aumentar la eficiencia Terminal de los cuatro niveles educativos.
- ✓ Realizar proyectos de mejora para la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) así como en el Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).
- ✓ Certificar el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Prof. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

BJETIVO ESTRATÉGICO 1		Profesionalizar el personal directivo y docente con perfil mínimo de maestría.		
INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA	
1	Ingreso de directivos a postgrado	$\frac{\text{Ingreso de directivos a postgrad}}{\text{Total de directivos}} \times 100$	100 % Ingreso a estudiar la Maestría	Cada 6 meses
2	Cumplimiento de personal profesionalizado	$\frac{\text{Num. de docentes titulados de postgrado}}{\text{Total de docentes que terminaron el postgrado}} \times 100$	80 % Ingreso a estudiar la Maestría	Cada 2 años y medio
<b>Responsable de Proporcionar Información</b>	<b>de la</b>	<b>Indicador 1:</b> Director general <b>Indicador 2:</b> Coordinador del sistema de Gestión de la Calidad		
<b>Responsable del Indicador</b>	<b>del</b>	<b>Indicador 1:</b> Director general <b>Indicador 2:</b> Coordinador del sistema de Gestión de la Calidad		

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2		Capacitar al personal directivo, docente y de servicios.		
INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA	
1	Capacitación continúa al personal Directivo	$\frac{\text{Num. de directivos capacitados en el semestre}}{\text{Total de directivos en el Semestre}} \times 100$	Proporcionar 40 horas de capacitación mínimo al año por persona a personal de directivos.	Anual
2	Capacitación continúa a docentes	$\frac{\text{Num. de docentes capacitados en el semestre}}{\text{Total de docentes en el Semestre}} \times 100$	Proporcionar 40 horas de capacitación mínimo al año por persona a personal docentes.	Anual
2	Capacitación continúa a personal de servicios	$\frac{\text{Num. de personal de servicios Capacitados en el semestre}}{\text{Total de personal de servicios en el semestre}} \times 100$	Proporcionar 40 horas de capacitación mínimo al año por persona a personal de servicio.	Anual
3	Evaluación del desempeño de docentes	$\frac{\text{Num. de docentes con porcentaje mínimo de } \geq 80\%}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$	Proporcionar 40 horas de capacitación mínimo al año por persona a personal de servicio, docentes y directivos.	Semestral
<b>Responsable de la Información</b>	<b>Indicador 1:</b> Director General y Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad <b>Indicador 2:</b> Directores de cada sección correspondiente			
<b>Responsable del Indicador</b>	<b>Indicador 1:</b> Director General y Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad <b>Indicador 2:</b> Directores de cada sección correspondiente			

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3</b>		Lograr que el alumnado consulte con frecuencia el material bibliográfico.		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Numero de visitas a la biblioteca	$\frac{\text{Visitas realizadas en el semestre A la biblioteca}}{\text{Visitas planeadas a la biblioteca en el semestre}} \times 100$	600 visitas	Semestral
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1 y 2:</b> Directores de cada sección correspondiente		
<b>Responsable del Indicador</b>		<b>Indicador 1 y 2:</b> Directores de cada sección correspondiente		

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 4</b>		Lograr que el alumno visite el laboratorio de cómputo y física-Química-Biología, de acuerdo al plan y programa establecido por nivel educativo.		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Numero de vistas al laboratorio de cómputo y física-Química-Biología.	$\frac{\text{Num. de visitas realizadas en el semestre y/o ciclo escolar}}{\text{Num. de visitas programadas en el semestre y/o ciclo escolar}} \times 100$	100 %	Semestral anual
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1:</b> Jefe del centro de computo		
<b>Responsable del Indicador</b>		<b>Indicador 1:</b> Jefe del centro de computo		

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 5</b>		Obtener una calificación aceptable del desempeño Directivo, Docente y de Servicios.		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Evaluación del desempeño a directivos	$\frac{\text{Num. de directivos con porcentaje mínimo de } \geq 61 \%}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$	90 %	Semestral
2	Evaluación del desempeño a docentes	$\frac{\text{Num. de docentes con porcentaje mínimo de } \geq 61 \%}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$	90 %	Semestral
3	Evaluación del desempeño a personal de servicios	$\frac{\text{Num. de personal de servicio con porcentaje mínimo de } \geq 61 \%}{\text{Total de docentes evaluados}} \times 100$	90 %	Semestral
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1:</b> Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad <b>Indicador 2 y 3:</b> Directores de cada sección correspondiente		
<b>Responsable del Indicador</b>		<b>Indicador 1:</b> Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad <b>Indicador 2 y 3:</b> Directores de cada sección correspondiente		

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 6</b>		Actualizar el modelo educativo de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (JEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Personal que apoyan en la elaboración del Modelo Educativo	$\frac{\text{Num. de personal que participo en la construcción del Modelo}}{\text{Total del Personal de las secciones}} \times 100$	100 %	Cada 2 meses
2	Renovar el Modelo educativo	Presentación del documento replanteado del Modelo educativo	100 %	1 Año
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1 y 2:</b> Director General y Directores de cada sección correspondiente		
<b>Responsable del Indicador</b>		<b>Indicador 1 y 2:</b> Director General y Directores de cada sección correspondiente		

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 7</b>		Lograr que los estudiantes aprueben el ciclo escolar.		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Índice de aprobados	$\frac{\text{Numero de reprobados de del ciclo escolar}}{\text{Matricula inicial del ciclo escolar}} \times 100$	70% aprueben el ciclo escolar	Ciclo escolar
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1:</b> Jefe de Servicio Escolares		
<b>Responsable del Indicador</b>		Indicador 1: Directores de cada sección correspondiente		

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 8</b>		Aumentar la eficiencia Terminal de los cuatro niveles educativos.		
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>FRECUENCIA</b>
1	Eficiencia terminal	$\frac{\text{Num. de Alumnos que concluyen el ciclo correspondiente}}{\text{Num. de Alumnos que iniciaron la generación}} \times 100$	85%	Anual
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>		<b>Indicador 1:</b> Jefe de Servicio Escolares		
<b>Responsable del Indicador</b>		<b>Indicador 1:</b> Directores de cada sección correspondiente		

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.	
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>	
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007	



<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 9</b>	Realizar proyectos de mejora para la Unidad Educativa Porfirio O. Morales (UEPOM) así como en el Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).		
INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
1 Proyectos realizados	$\frac{\text{Num. de Proyectos realizados por sección}}{\text{Total de Proyectos programados por sección}} \times 100$	3	Cada 3 meses
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>	<b>Indicador 1:</b> Director General y Directores de cada sección correspondiente		
<b>Responsable del Indicador</b>	<b>Indicador 1:</b> Directores de cada sección correspondiente		

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 10</b>	Certificar el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa Prof. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).		
INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
1 Grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2000	$\frac{\text{Num. de Requisitos Cumplidos}}{\text{Num. de Requisitos Establecidos}} \times 100$	100 % de la Norma ISO 9001: 2000	Anual
<b>Responsable de la Proporción de Información</b>	<b>Indicador 1:</b> Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad		
<b>Responsable del Indicador</b>	<b>Indicador 1:</b> Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad		

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

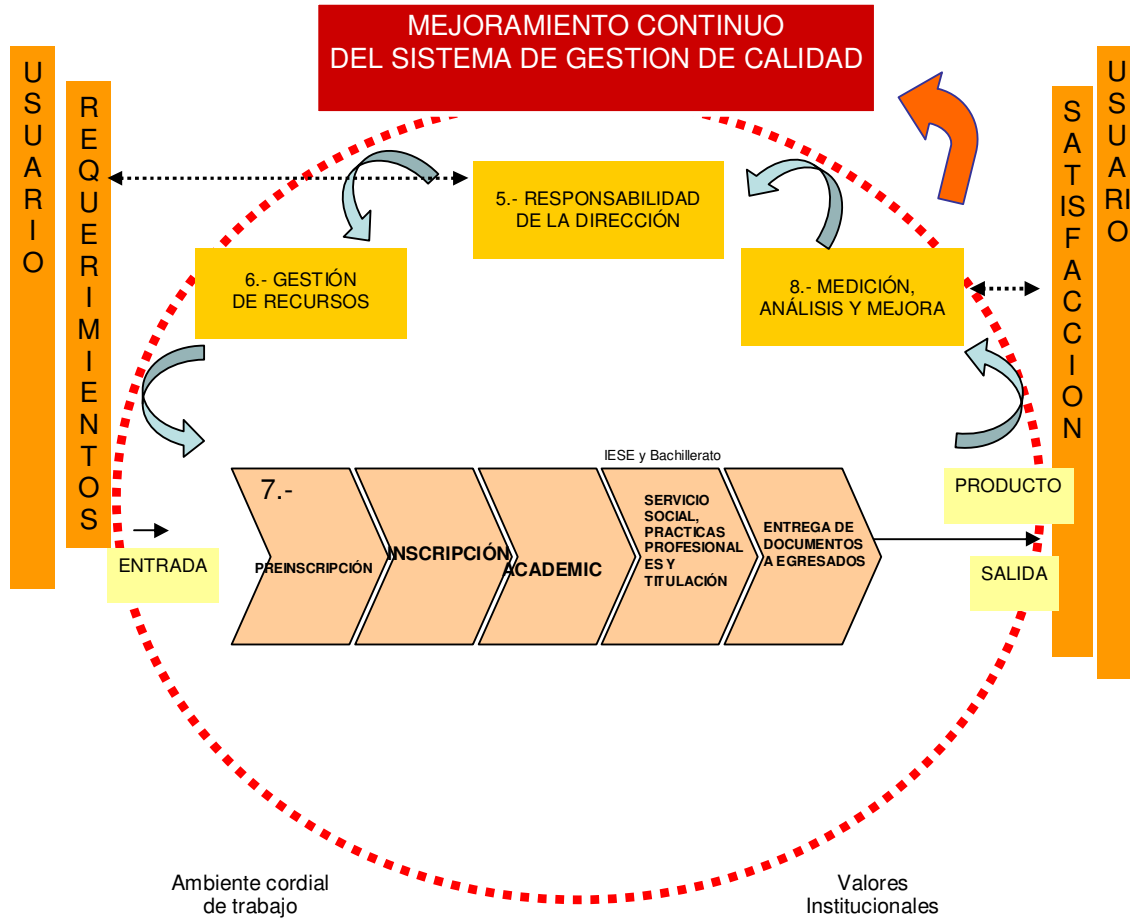
## XV. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

En el manual de organización, se establecen los requisitos, en relación al perfil profesional, experiencia laboral, destreza y habilidades que pueda cumplir el personal para cada puesto contemplado en la estructura organizacional y/o ocupacional de la UEPOM e IESE, conforme al catalogo de puestos y tabuladores autorizados por la Dirección General de Personal, dependiente de la oficialía mayor de la Secretaria de Educación Pública del Gobierno Federal, en poder de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y titulares de la diferentes unidades de la Administrativas de la UEPOM e IESE.

## XVI. INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Es la forma en la que interactúan y se retroalimentan cada una de las funciones que permiten la operación del sistema del Sistema de Gestión de la Calidad, en las diversas etapas del proceso académico. Ver diagrama

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007



<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## XVII. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN

Es el proceso que se realiza de manera previa las inscripciones con la intención de conocer la demanda de los diferentes niveles educativos, así como también facilita la selección de los mejores alumnos a la institución educativa.

## XVIII. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

En esta etapa lo que se hace es matricular a los alumnos previamente seleccionados los cuales tendrán que presentar la documentación requerida por la institución mediante el departamento de servicios escolares y de esta manera integrarse de manera formal a la comunidad educativa de la UEPOM o IESE.

## XIX. PROCESO ACADÉMICO

Este es el proceso central que vertebra todo el quehacer académico y que esta formada por un conjunto de fases sucesivas con la firme intención de desarrollar las destrezas y habilidades para el aprendizaje significativo en el alumno.

## XIX. PROCESO SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y TITULACIÓN.

Se refiere a realizar de manera obligatoria el servicio social en el nivel bachillerato y el nivel superior, donde los estudiantes puedan mostrar los conocimientos adquiridos durante el proceso académico. Así también en relación a las prácticas profesionales y titulación, son las etapas que tienen que cubrir el estudiante del nivel universitario una vez que recorrido el camino

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

académico para poder cumplir con lo establecido por la normatividad institucional.

## XX. ENTREGA DE DOCUMENTOS A EGRESADOS.

Es el proceso mediante el cual el alumno recibe sus papeles que acreditan de forma oficial el haber cursado alguno de los niveles en las cuatro secciones que conforman la UEPOM el IESE, de acuerdo a lo establecido por la normatividad institucional.

## XX. PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En el siguiente cuadro se hace referencia de los procedimientos e instrucciones de trabajo documentados, que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE).

No.	Procedimientos e Instrucciones de trabajo
1	Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos
2	Procedimiento de Control de Documentos
3	Procedimiento de Control de Registros
4	Procedimiento de Revisión por la Dirección
5	Procedimiento para Capacitación
6	Procedimiento para Evaluación del Desempeño del personal
7	Procedimiento para Inspección y Mantenimiento
8	Procedimiento para Satisfacción del personal
9	Procedimiento de Compras
10	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de Usuarios

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

11	Procedimiento para el Seguimiento de Quejas
12	Procedimiento para Auditorias
13	Procedimiento para la Calificación de Auditores
14	Procedimiento para el Control de producto no conforme
15	Procedimiento para Técnicas Estadísticas
16	Procedimiento para Proyectos de mejora continua
17	Procedimiento para Acción Correctiva y preventiva
18	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Primaria
19	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Secundaria
20	Instructivo de trabajo de Preinscripción para Bachillerato
21	Instructivo de trabajo de Preinscripción para IESE
22	Instructivo de trabajo de Inscripción para Primaria
23	Instructivo de trabajo de Inscripción para Secundaria
24	Instructivo de trabajo de Inscripción para Bachillerato
25	Instructivo de trabajo de Inscripción para IESE
26	Instructivo de trabajo de Proceso académico de Primaria
27	Instructivo de trabajo de Proceso académico para Secundaria
28	Instructivo de trabajo de Proceso académico para Bachillerato
29	Instructivo de trabajo de Proceso académico para IESE
30	Instructivo de trabajo de Servicio Social para bachillerato
31	Instructivo de trabajo de Servicio Social para IESE
32	Instructivo de trabajo de Prácticas Profesionales para IESE
33	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Primaria
34	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Secundaria
35	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para Bachillerato
36	Instructivo de trabajo de Entrega de Documentos para IESE

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>REVISÓ:</b> ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	<b>AUTORIZÓ:</b> PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

## XXI. REFERENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2000

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
<p>4.1 Requisitos generales</p> <p>a) Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.</p> <p>b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos</p>	<p>1.- Sistema de gestión de la calidad</p> <p>2.- Manual de gestión de la Calidad.</p>		<p>1. Director General</p> <p>2. Directores y subdirectores de cada sección</p> <p>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</p>
<p>c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces</p>	<p>1. Política, objetivos e indicadores de calidad.</p> <p>2. Procesos declarados en el sistema de gestión de la calidad</p> <p>3. Procedimientos e instrucciones de trabajo</p> <p>4. Modelo educativo para la UEPOM e IESE.</p>		<p>1. Director General</p> <p>2. Directores y subdirectores de cada sección</p> <p>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</p>
<p>d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos</p>	<p>1. Recursos Humanos</p> <p>2. Recursos Financieros</p> <p>3. Recursos Materiales</p> <p>4. Bitácoras de funcionamiento de equipos</p> <p>5. Manual de organización</p> <p>6. Internet</p> <p>7. Reportes</p> <p>8. Informes</p> <p>9. Indicadores</p> <p>10. Base de datos</p>		<p>1. Director General</p> <p>2. Directores y subdirectores de cada sección</p> <p>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</p>

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediciones de los indicadores</li> <li>2. Seguimientos a programas y actividades</li> <li>3. Análisis de los resultados de las ediciones</li> <li>4. Encuesta de servicio</li> <li>5. Bases de datos</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director General</li> <li>2. Directores y subdirectores de cada sección</li> <li>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> </ol>
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la Mejora Continua de estos procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisiones por la dirección</li> <li>2. Procedimiento de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director General</li> <li>2. Directores y subdirectores de cada sección</li> <li>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> </ol>
4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Gestión de la Calidad</li> <li>2. Política de la calidad</li> <li>3. Objetivos de la Calidad</li> <li>4. Procedimientos del sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>5. Instructivos de trabajo</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> </ol>
4.2.2 Manual de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Gestión de la Calidad</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> </ol>
4.2.3 Control de documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Control de documentos y registros</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista maestra de Control de documentos</li> <li>2. control de documentos externos.</li> <li>3. Revisión de documentos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> </ol>

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007



REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
4.2.4 Control de los Registros	1. Procedimiento de Control de documentos y registros	1. Formato de resguardo de Registros	. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5. Responsabilidad de la dirección. 5.1 Compromiso de la Dirección	1. Políticas y objetivos de la calidad. 2. Revisiones por la Dirección 3. Gestión de los recursos.		1. Director General 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5.2 Enfoque al cliente	1. Políticas de calidad. 2. Perfil del egresado		1. Director General
5.3 Política de calidad.	1. Política de calidad.		1. Director General 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5.4.1 Objetivos de la calidad.	1. Objetivos de la calidad.		1. Director General 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	1. Estructura Organizacional de la UEPOM e IESE 2. Objetivos de la calidad 3. Interrelación de los procesos		1. Director General 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
5. 5 Responsabilidad, autoridad y comunicación. 5.5.1 responsabilidad y autoridad	1. Manual de Organización de la UEPOM e IESE Nota (1)		1. Director General 2.Subdirecciones de cada sección 3.Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5.5.2 Representante de la Dirección		1. Nombramiento del representante de la Dirección	1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
5.5.3 Comunicación interna	1. Acceso a todos los departamentos de la UEPOM e IESE 2. Correo Electrónico 3. Teléfono 4. Información en vitrinas 5. Reuniones o juntas de trabajo con el personal		1. Todos
5.6 Revisiones por la Dirección	1. Las revisiones por la dirección se realizaran dos veces al año	1. Minuta de revisión por la dirección general	1. Director General 2.Subdirecciones de cada sección 3.Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
6.1 Provisión de recursos	1. Recursos Humanos 2. Recursos Financieros 3. Recursos Materiales		1. Director General 2.Directores y subdirectores de cada sección 3.Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Responsables de áreas

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007	<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007	

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
6.2 Recursos Humanos	1. Manual de organización	1. Manual de organización	1. Directores y subdirectores de cada sección 2. Responsables de áreas
6.2.2 Competencia Toma de conciencia y formación	1. Capacitación 2. Procedimiento para Satisfacción de personal 3. Perfil Profesional Nota (2)	1. Asistencia al curso de Capacitación 2. Evaluación del curso de capacitación 3. Formato de Encuesta de satisfacción de personal 4. Expediente del personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad	1. Directores y subdirectores de cada sección 2. Responsables de áreas
6.3 Infraestructura	1. Recursos Humanos 2. Recursos Financieros 3. Recursos Materiales	1. Programa de mantenimiento preventivo de equipo. 2. Instrucciones de operación 3. Bitácora de funcionamiento de equipos 4. Reporte de falla y solicitud de servicio 5. Programa anual de mantenimiento de edificios, Instalaciones y Mobiliarios. 6. Bitácora de mantenimiento de edificios, Instalaciones y Mobiliarios.	1. Directores y subdirectores de cada sección 2. Responsables de áreas

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
6.4 Ambiente de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iluminación</li> <li>2. Espacios Físicos de trabajo apropiados</li> <li>3. Áreas verdes</li> </ol>		1. Responsables de áreas
7.1 Planificación de la realización del producto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de gestión de la calidad</li> <li>2. Planes y programas de estudio</li> <li>3. Objetivos de la calidad</li> </ol>	1. Programación y seguimiento semestral y anual	1. Directores y subdirectores de cada sección
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria (como escuela Pública Oficial)</li> <li>2. Plan de estudios actualizado, Practicas Profesionales</li> <li>3. Servicio Social, Certificado y titulación</li> </ol>	1. Directores y subdirectores de cada sección
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis del contenido de los programas de estudio y su factibilidad de cumplimiento por parte de la UEPOM e IESE</li> </ol>		1. Directores y subdirectores de cada sección
7.2.3 Comunicación con el cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención personalizada</li> <li>2. Avisos</li> <li>3. Reuniones</li> <li>4. Entrevistas</li> <li>5. Información en vitrinas</li> <li>6. Política de acceso a todos los departamentos</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director General</li> <li>2. Directores y subdirectores de cada sección</li> <li>3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</li> <li>4. Responsables de áreas</li> <li>5. Docentes</li> </ol>

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
7.3 Diseño y Desarrollo 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo 7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo 7.3.6 validación del Diseño y Desarrollo 7.3.7 Control de cambios del Diseño y Desarrollo	No Aplica	No Aplica	No Aplica
7.4.1 Proceso de evaluación compras 7.4.2 Información de las compras	1. Requisiciones 2. Procedimiento de evaluación de aspirantes a personal docente 3. Matriz de competencia	1. Formato de evaluación para los aspirantes a personal docente 2. Formato devoluciones de insumos que no cumplen requisitos	1. Departamento académico 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Responsables de áreas
7.4.3 Verificación de los productos comprados	1. Procedimiento para evaluación de docentes	1. Evaluación a docentes 2. primera evaluación 2. Segunda evaluación 3. Registro de resultados de las evaluaciones a docentes	1. Directores y subdirectores de cada sección

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
7.5.1 Control de la producción del y prestación del servicio	1. Preinscripción 2. Inscripción 3. Proceso académico 4. Servicio Social, Prácticas Profesionales y Titulación. 5. Entrega De Documentos al Egresado.	1. Solicitud de preinscripción 2. Solicitud de inscripción 3. Programación y seguimiento semestral y anual 4. Horario de clases 5. Lista oficial de alumnos aceptados 6. Lista oficial de alumnos inscritos 7. Comprobante de no adeudo 8. Reporte de alumnos que terminaron la terminación de servicio social obligatorio (aplica a Bachillerato e IESE) 9. Reporte de alumnos que terminaron la terminación de Prácticas profesionales (aplica a Bachillerato e IESE) 10. Vistas industriales solicitadas por la dirección de carrera (aplica a IESE) 11. Informe de alumnos en estadía 12. Notificación de baja de alumnos 13. Registro de usuarios de la biblioteca 14. Registro de tutoría y asesoría.	1. Directores y subdirectores de cada sección 2. Responsables de áreas 3. Docentes

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
7.5.2 Validación del los procesos de la producción y de la prestación del servicio	No Aplica	No Aplica	No Aplica
7.5.3 Identificación y trazabilidad	1. Identificación de alumnos por Nombre Apellidos conforme el grado y grupo	1. Lista oficial de alumnos 2. Kardex de alumnos 3.- Expediente	1. Subdirectores o responsables de áreas de control escolar.
7.5.4 Propiedad del cliente	1. Protección de la documentación oficial de alumnos (Control de registros)	1. Notificación de la documentación dañada 2. Resguardo de documentos 3. Préstamo de documentos	1. Subdirectores o responsable de control escolar.
7.5.5 Preservación del producto	Se refiere al control de registros 4.2.4	1. Acta de calificaciones 2. Boleta de calificaciones, certificados, expedientes 3. Kardex de alumnos	1. Subdirectores o responsable de control escolar.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	No Aplica	No Aplica	No Aplica
8. Medición análisis y mejora	1. medio electrónico para el acopio, análisis y presentación de resultados en graficas y cuadros		Coordinador General del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
8.2.1 Satisfacción del Cliente	1. Procedimiento de Satisfacción de usuarios 2. Procedimiento de Quejas y sugerencias 3. Procedimiento para el seguimiento de	1. Formato de satisfacción de usuarios 2. Formato de quejas y sugerencias 2. Informe de resultados de seguimiento de egresados	1. Subdirectores o responsable de control escolar.

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
8.2.2 Auditoria Interna	1. Procedimiento de Auditoria Interna	1. Notificación y programa de auditoria interna 2. Lista de verificación de auditoria interna. 3. Reporte de no Conformidad 4. Informe de la auditoria interna.	1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	1. Directores y subdirectores de cada sección	1. Programación y seguimiento semestral y anual 2. Reporte final de seguimiento y eficacia de los planes y programas de estudio 3. Programa de desarrollo de estadía 4. Indicadores	1. Director General 2. Directores y subdirectores de cada sección 3. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Jefes de departamento
8.2.3 Seguimiento y medición del producto		1. Criterios e instrumentos de evaluación 2. Acta de evaluación parcial 3. Evaluación de la estadía de la los alumnos de la UEPOM e IESE	1. Directores y subdirectores de cada sección
8.3 Control del producto no conforme	1. Procedimiento de producto no conforme. 2. los responsables de la liberación del producto son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcciones de división de carrera</li> <li>• Personal docente</li> <li>• Jefe del departamento de servicios escolares</li> </ul>	1. Solicitud de corrección de datos de los alumnos 2. Actas de corrección de calificaciones 3. Programación y seguimiento semestral y anual 4. Reporte final de seguimiento y eficacia de los planes y programas de estudio 5. Carta compromiso de	1. Directores y subdirectores de cada sección.  2. Dirección de planeación, vinculación y control escolar.

**REQUISITO DE LA NORMA:**

4.2.2.

**ELABORÓ :**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**REVISÓ:**

ING. MARCO FABBYO GARCÍA O.  
COORDINADOR SGC

**AUTORIZÓ:**

PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE  
DIRECTOR GENERAL

**FECHA DE ELABORACIÓN:** MARZO 2007

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** MARZO 2007



REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA	DOCUMENTOS O ELEMENTOS CON LOS QUE SE CUBRE LA NORMA	REGISTROS	RESPONSABLES
8.4 Análisis de datos	1. Procedimiento de Técnicas Estadísticas. Recopilar, analizar y determinar los datos apropiados, para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de evaluar donde puede realizarse la Mejora Continua de dicho sistema. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualquiera de otras fuentes pertinentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes</li> <li>2. Graficas</li> <li>3. Tablas</li> <li>4. Indicadores</li> <li>5. Conclusiones</li> </ol>	1.- Directores y Subdirectores de cada sección.
8.5.1 Mejora continua	1. Procedimiento proyectos de mejora continua	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formato para la mejora continua.</li> <li>2. concentrado mensual.</li> <li>3. Formato de Resultados de Auditores</li> </ol>	1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y subdirectores.
8.5.2 Acción Correctiva	1. Procedimiento de acción correctiva y preventiva	1. Formato acción correctiva y preventiva	1. Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) subdirectores.
8.5.3 Acción Preventiva	1. Procedimiento de acción correctiva y preventiva	Formato acción correctiva y preventiva	

Notas:

(1) la autoridad y responsabilidades del personal se encuentran declaradas en el manual de organización de la UEPOM e IESE.

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007

- (2) Los perfiles del personal docente pueden estar avalados por los siguientes documentos: certificados de estudios o acta de examen profesional o título y cedula profesional.

## RECOMENDACIONES

El presente documento es una guía para facilitar el desempeño de las actividades relativas al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2000.

En este sentido es importante la participación comprometida y responsable de todo el personal de la que integra el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Profr. Porfirio O. Morales (UEPOM) e Instituto de Estudios Superiores del Estado (IESE), con respecto a el seguimiento, control y mejora del propio sistema, afín de alcanzar los objetivos estratégicos institucionales; de tal manera que se debe tener la plena conciencia de la importancia que constituye el ofertar educación de calidad, la cual se garantizará a través del interés que todos y cada uno de nosotros pongamos de forma comprometida, en el desempeño de nuestra función académica y administrativa, con el firme propósito de contribuir a enriquecer el desarrollo personal y profesional de los alumnos, mejorando con ello su calidad de vida.

<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b>		4.2.2.
<b>ELABORÓ :</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	ING. MARCO FABBYO GARCÍA O. COORDINADOR SGC	PROFR. ANSELMO GARCÍA ZÁRATE DIRECTOR GENERAL
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> MARZO 2007		<b>FECHA DE AUTORIZACIÓN:</b> MARZO 2007