

***ISO 9001:2000 Y LA  
GESTIÓN POR  
PROCESOS  
EN LOS CENTROS  
EDUCATIVOS***

***Christian Narbarte  
Marzo 2007***

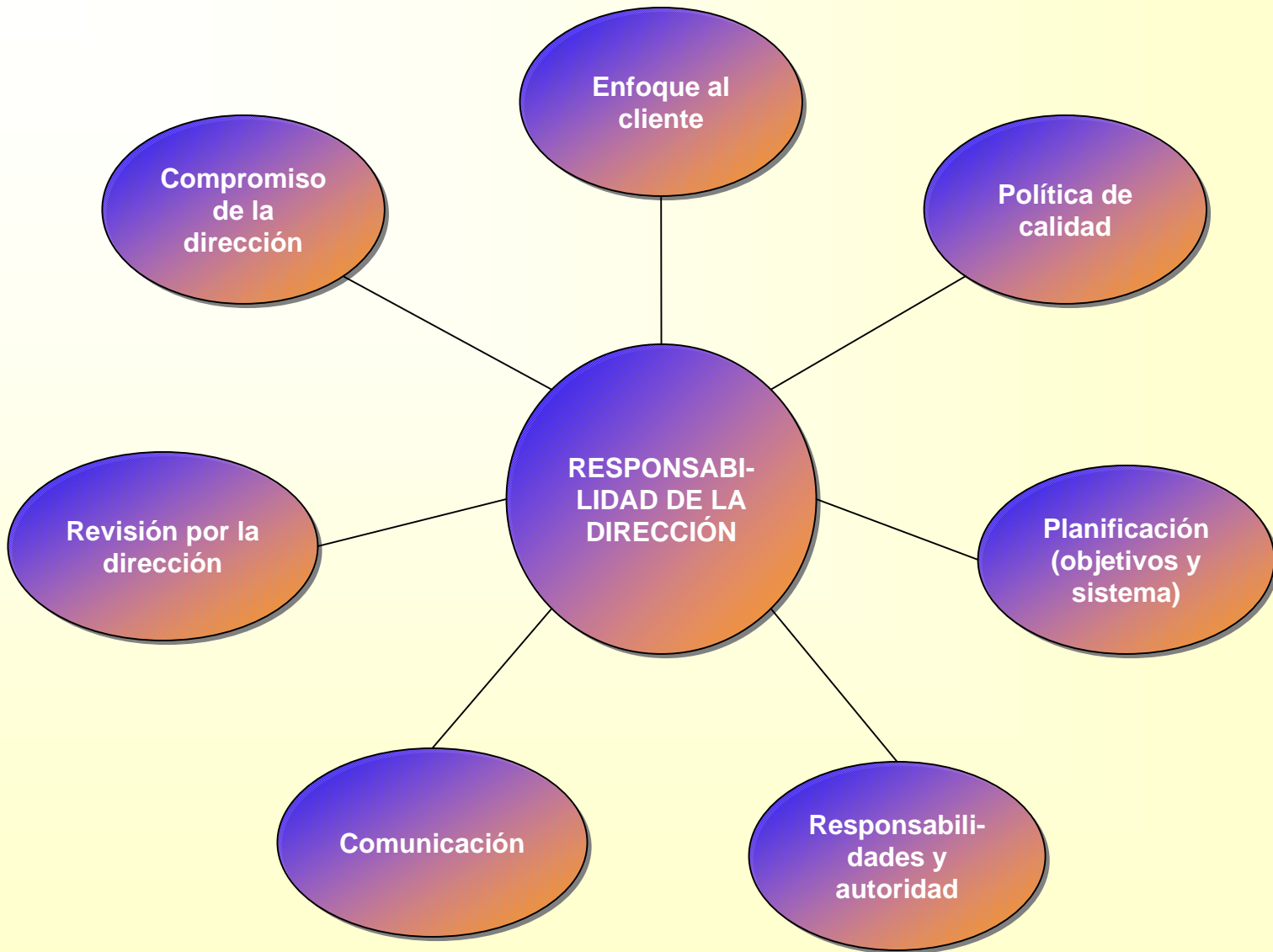


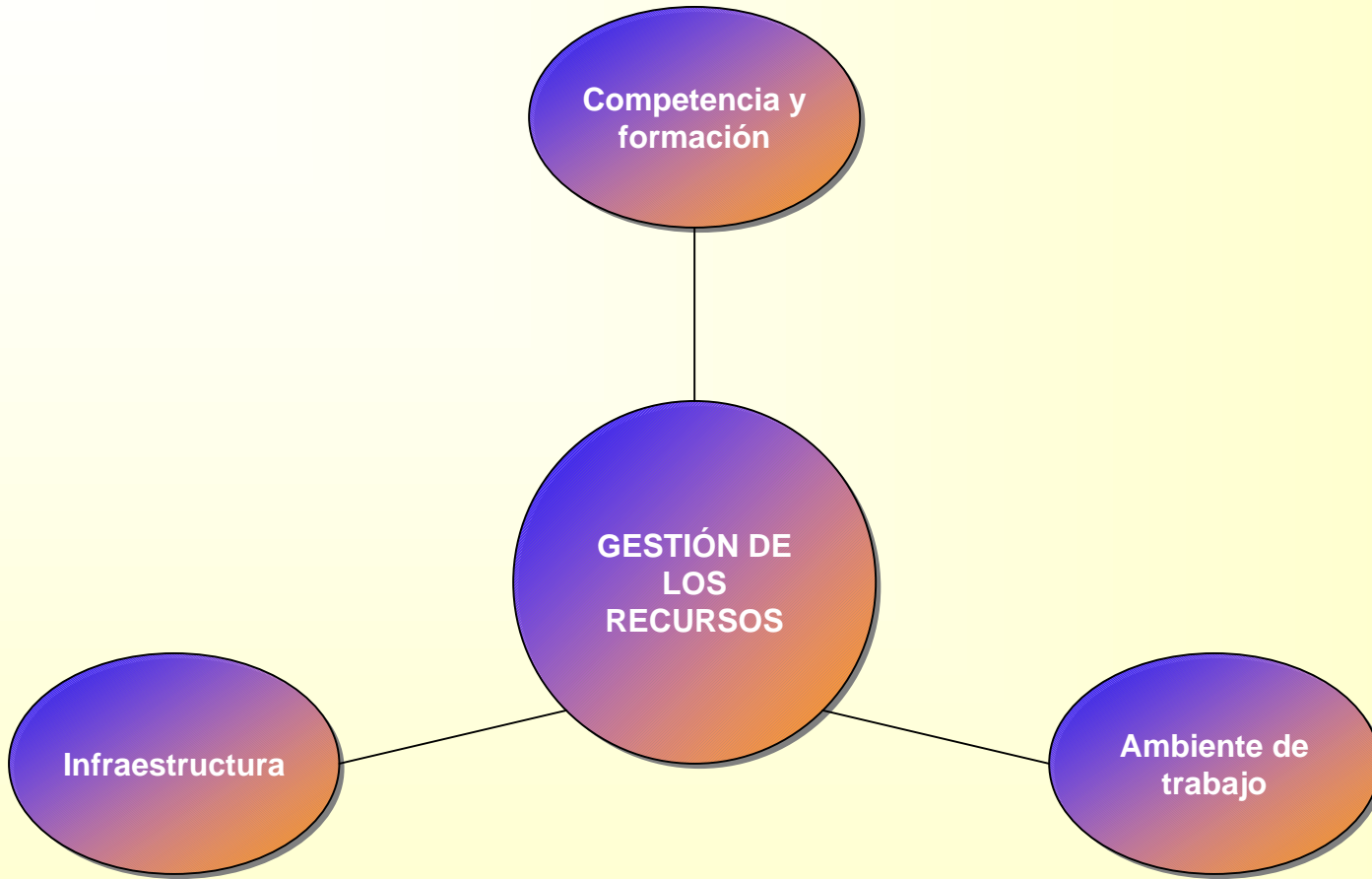
***Organizar la gestión***

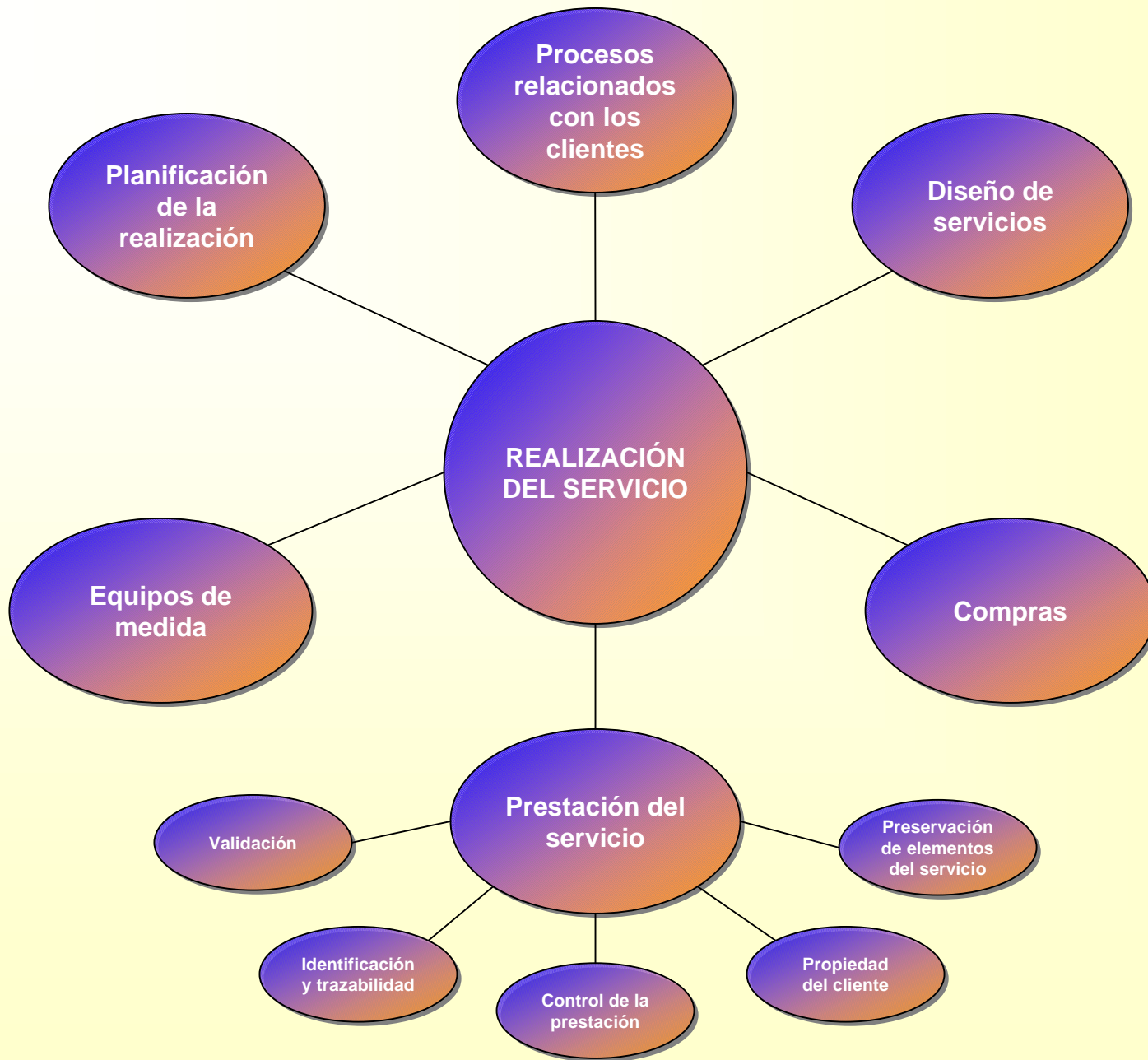


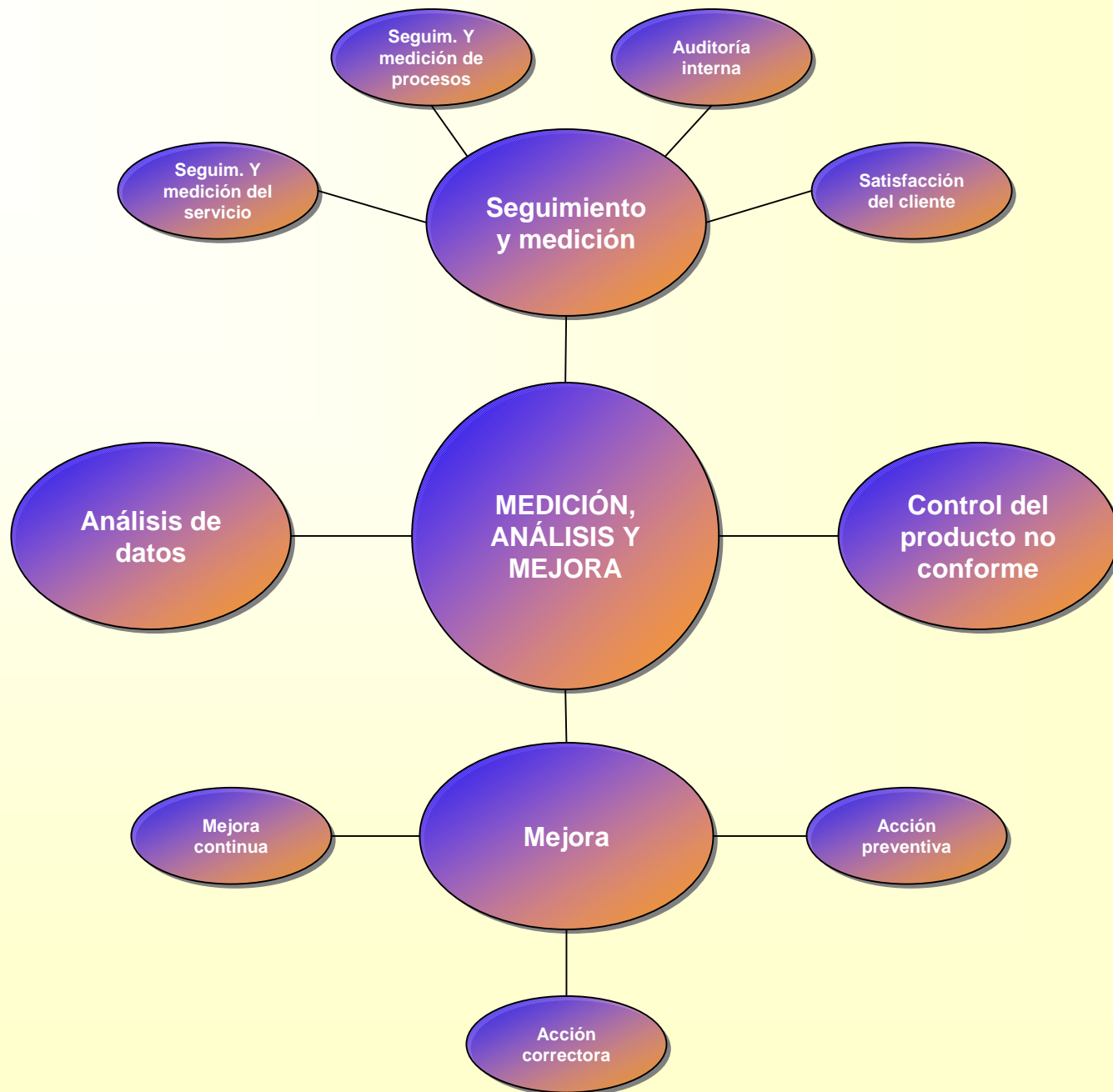
***Obtener el reconocimiento externo  
de la misma:  
Certificación ISO 9001:2000***











## *primer principio*

***“El cliente  
es la razón de ser  
de nuestro proyecto  
educativo.....  
toda la organización tiene que  
estar orientada hacia él para  
tener éxito”***

## *segundo principio*

***“Las personas son el principal activo del centro; por lo tanto uno de nuestros objetivos será potenciar su desarrollo humano y profesional”***



*y, para conseguirlo...*

**... la participación y  
la motivación de las  
personas  
es imprescindible**

# ***Analizar y definir:***

**Tareas y actividades**

**Responsabilidades claras**

**Información que se genera**

***Para ello:***

**Identificar procesos**

***Mapa de procesos***

**Analizarlos**

***Equipos***

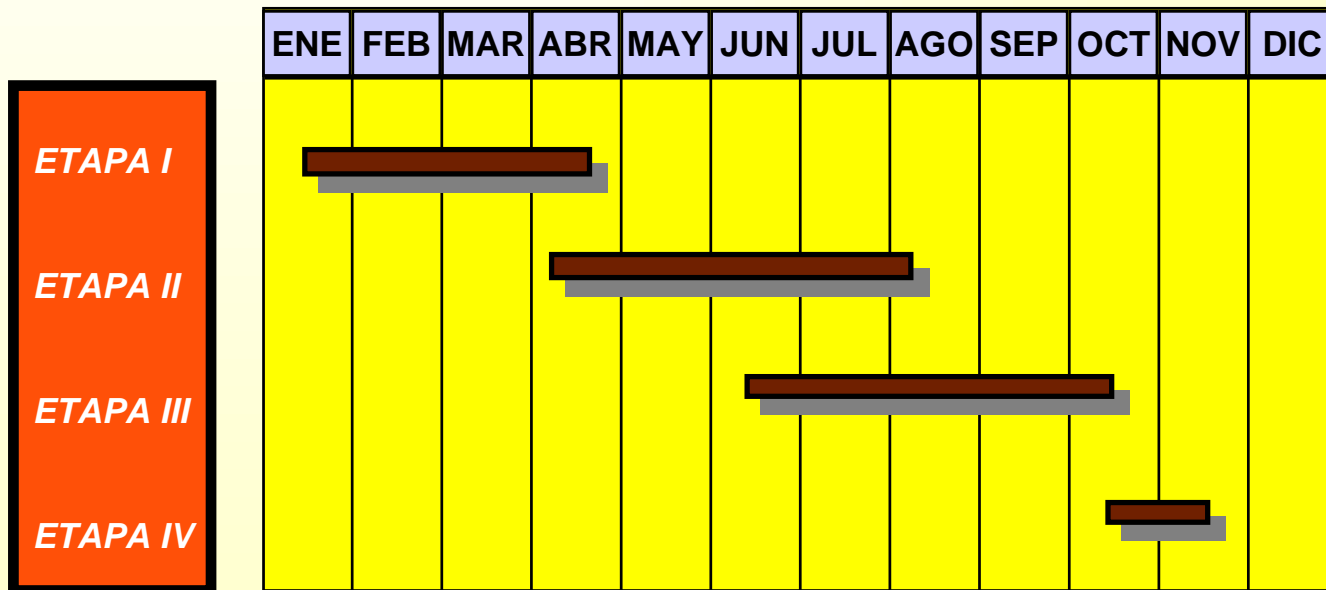
# ***El proceso general***

- 1. Establecer el plan de acción**
- 2. Toma de datos**
- 3. Diseño del mapa de procesos**
- 4. Elaboración de la política**
- 5. Sensibilización / presentación del proyecto**
- 6. Análisis de los procesos**
- 7. Implantación del sistema**
- 8. Establecimiento de objetivos de calidad**
- 9. Elaboración del Manual de Calidad**
- 10. Preauditoría y ajuste final**



 **OBJETIVO**

*Conseguir, en un plazo de tiempo razonable, organizar el sistema de gestión*

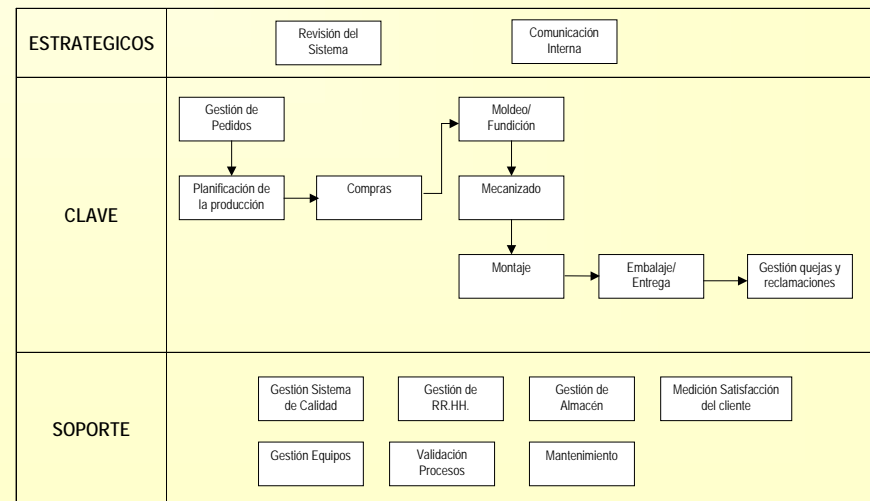


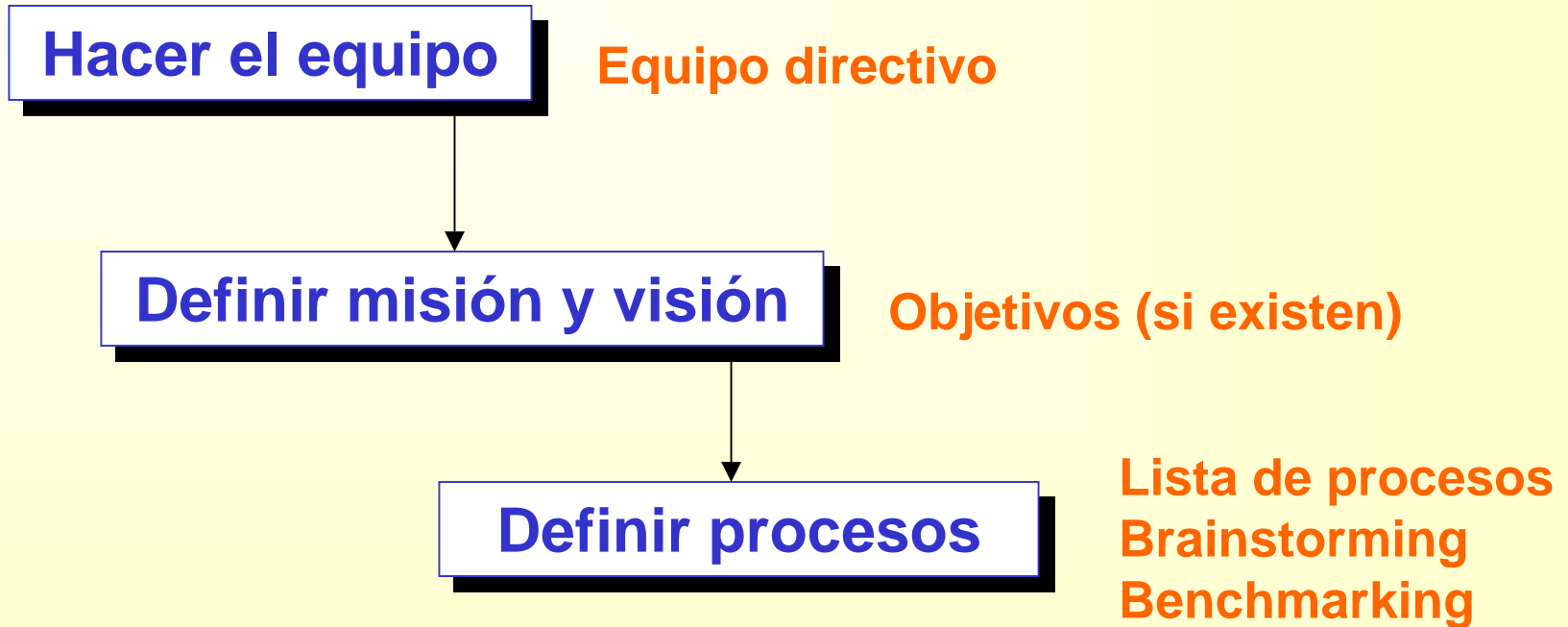
**¿Con qué ALCANCE?**



## OBJETIVO

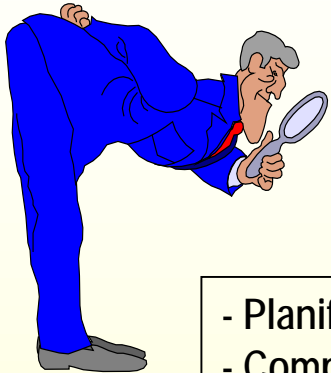
1. *Identificar los procesos a analizar posteriormente*
2. *Clasificarlos*
3. *Establecer su secuencia*







## POSIBLES PROCESOS DE UN CENTRO EDUCATIVO



- Planificación estratégica
- Compras
- Gestión del transporte
- Gestión del comedor
- Comunicación externa / interna
- Prevención de riesgos laborales
- Gestión de matriculaciones
- Organización del aula
- Atención de reclamaciones
- Gestión económica
- Gestión medioambiental
- Funcionamiento del aula

...

- Gestión de almacenes / stocks
- Facturación
- Organización activ. extraescolares
- Gestión de proveedores
- Programaciones
- Relaciones institucionales
- Gestión de RRHH del centro
- Gestión de subvenciones
- Gestión del sistema de calidad
- Inicio y cierre de curso
- Evaluación
- Gestión de sustituciones y bajas

...



# Estratégicos

*Pensar...*

Gestionan la relación de la organización con el entorno. Gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras globales en la organización. Normalmente son realizados por la dirección.

# Clave

*Paga por ellos...  
Interactuamos...*

Gestionan las actividades conducentes a la prestación del servicio al cliente (externo a la organización). Desde el contacto inicial hasta la finalización del servicio. Añaden o restan valor al cliente directamente.

# Soporte

*Apoyan a los demás...*

Proporcionan recursos/apoyo para los procesos clave. En general aquí se encuentran los procesos no pertenecientes a los grupos anteriores.

# Sistema docente on-line

## ESTRATÉGICOS

Revisión del sistema

## CLAVE

Gestión de altas y bajas

Diseño y desarrollo de la aplicación

Atención al cliente (reclamaciones y dudas)

Mantenimiento de la aplicación

Medición satisfacción

## SOPORTE

Compras y eval. proveedores

Gestión de calidad

Formación interna

Gestión de calidad

Control de la documentación  
Auditorías internas  
Acciones correctoras y preventivas  
No conformidades

# Dpto. RRHH

## ESTRATÉGICOS

Revisión del sistema

## CLAVE

Procesos incorporación

Nóminas y seguridad social

Registro de presencia

Creación de normativas y seguimiento

Formación

Desarrollo de las personas

Compensación

## SOPORTE

Compras

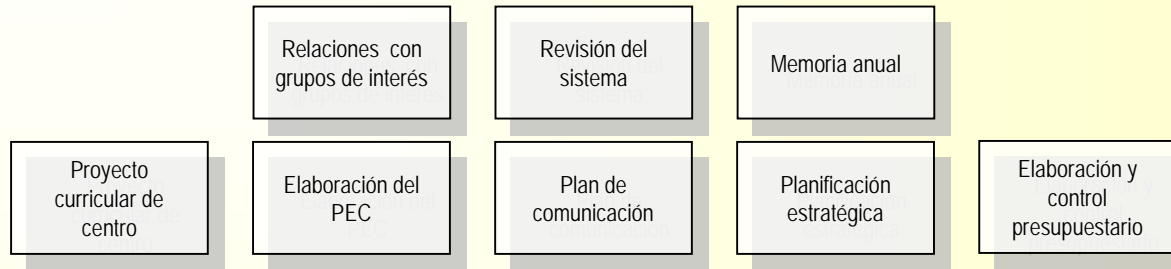
Contrataciones

Gestión del sistema de calidad

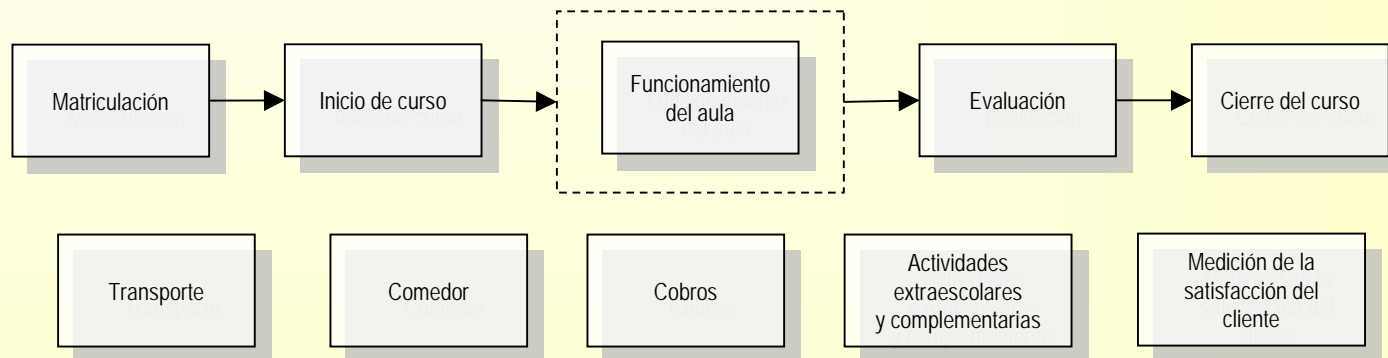
Reclamaciones

# Centro educativo

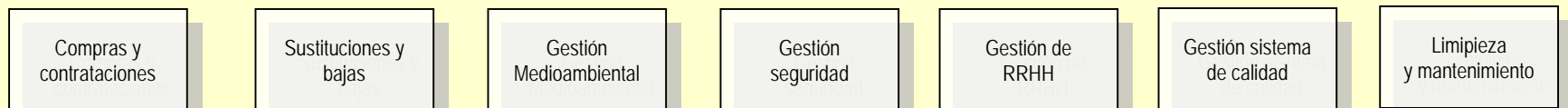
## ESTRATÉGICOS



## CLAVE



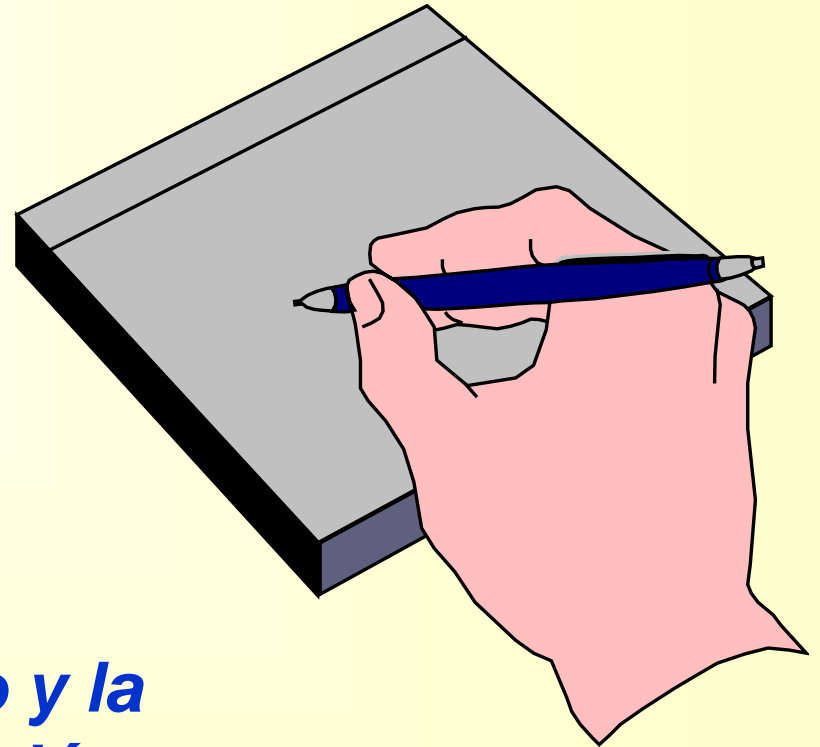
## APOYO





## **OBJETIVO**

- ***Definir la filosofía de la calidad***
- ***Establecer ante todo el personal, el compromiso y la participación de la dirección con el proyecto de organización***





## OBJETIVO

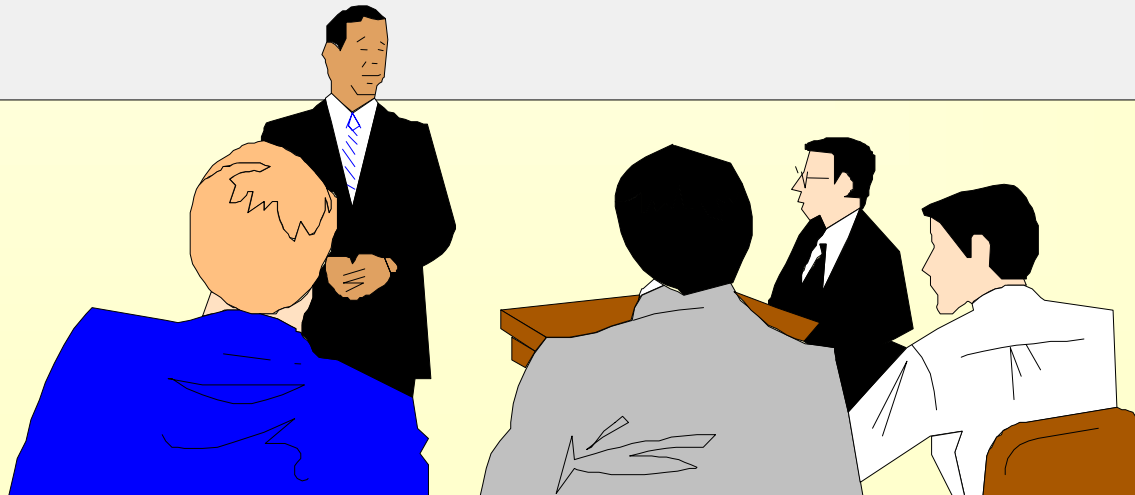
- 1. Presentar y explicar el proyecto (mapa, política, etc)*
- 2. Asegurar la comprensión del proyecto*
- 3. Conseguir que todo el personal involucrado en el sistema de gestión conozca cómo colaborará*
- 4. Desarrollar y mejorar la capacidad del personal para implantar el sistema de gestión  
(¿Formación necesaria?)*





## **OBJETIVO**

- 1. Elegir los equipos de trabajo para cada proceso***
- 2. Analizar los procesos (actividades, responsabilidades, registros...)***
- 3. Diseñar indicadores de procesos***

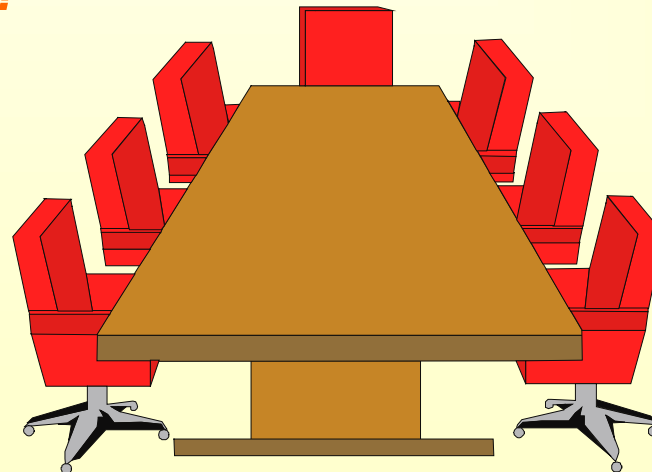




## Importante, el equipo ...



- **¿CÓMO ORGANIZARSE?**
- **¿CUÁNTOS?**
- **¿QUIÉN?**



**Pensar...**



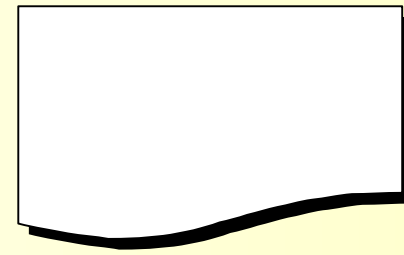
**Mejorar  
Cambiar**



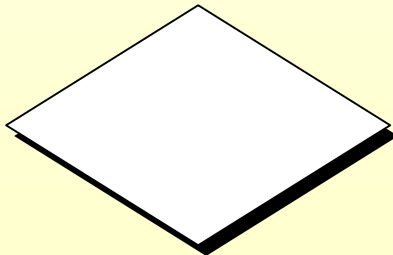
## *símbolos básicos*



*Actividad u operación*



*Documento*

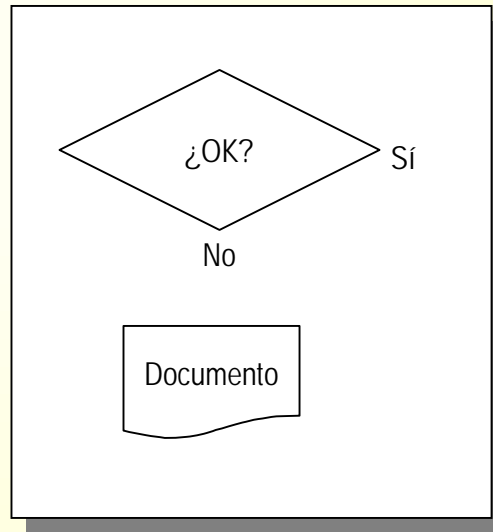
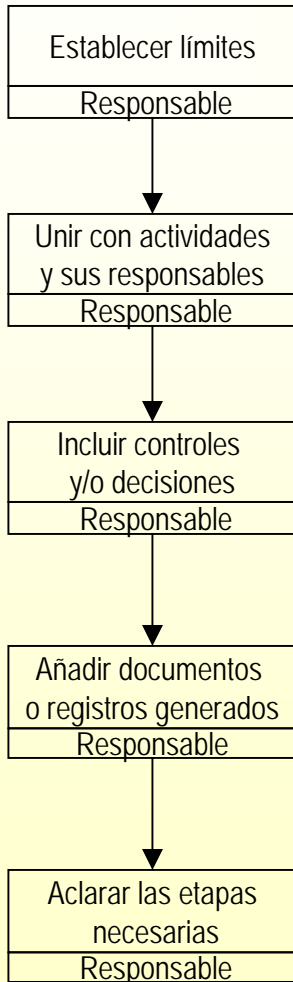


*Decisión*



*Desde*

*A*



*Pensar...*



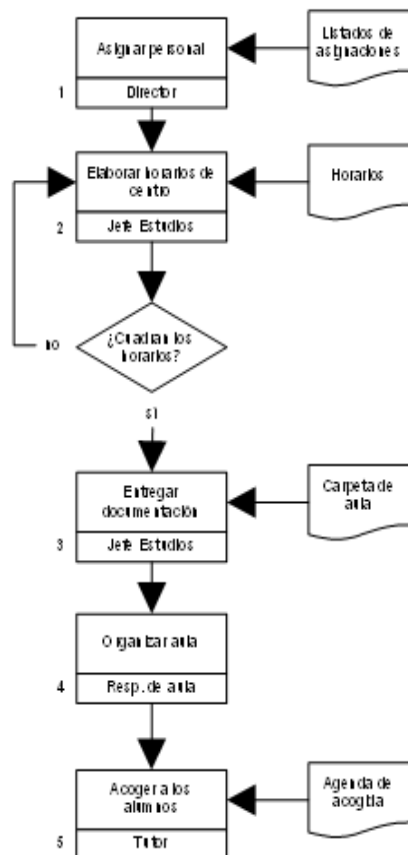
*Mejorar  
Cambiar*

**Recuerde:  
EN EQUIPO**



Descripción del proceso

Instrucciones del proceso



- Asignar personal:** Se asignará tutores, especialistas y personal de apoyo a los grupos de alumnos, según los criterios establecidos por el claustro en la programación general anual. Se generará un listado con las asignaciones de personal. Este listado deberá ser aprobado por la Dirección.
- Elaborar horarios de centro:** Se elaborarán los horarios de grupo y profesorado, teniendo en cuenta la normativa vigente y los criterios definidos por el claustro. Se planificarán también las horas de cómputo mensual teniendo en cuenta el calendario escolar. Por último se definirá los horarios para la utilización de espacios comunes. Una vez cuadrados, todos los horarios serán introducidos en GESCEN.
- Entregar documentación (carpeta de aula):** Se entregará la documentación necesaria para el inicio del curso. Los listados, en la mayoría de los casos, podrán ser impresos utilizando los datos introducidos en GESCEN.
  - Documentación para Tutores: Listado de alumnos, listado de datos personales, listado de evaluación, registro de asistencia, horarios de tutorías, horario personal, horario de espacios comunes, modelo petición de material, modelos de documentos para comunicación con padres y alumnos (autorización salidas, citas, etc).
  - Documentación para Especialista y personal de apoyo: Listado de alumnos (de todos sus grupos), listado de datos personales, listado de evaluación, registro de asistencia, horarios de tutorías, horario personal, horario de espacios comunes, modelo petición de material, modelos de documentos para comunicación con padres.
- Organizar aula:** Se realizará la distribución espacial del aula. Se revisará el material necesario para el desarrollo de las actividades docentes. En caso de necesitar material se realizará la petición interna de material al responsable correspondiente, siguiendo las instrucciones descritas en el procedimiento de Compras.
- Acoger a los alumnos:** Para realizar la acogida de los alumnos el Jefe de Estudios diseñará una Agenda de acogida. Se definirán puntos de reunión inicial de los diferentes grupos y responsables de los mismos, horarios de cada responsable y actividades para cada ciclo.

Nombre del documento	Responsable	Lugar de archivo	Tiempo retención
- Listados de asignaciones - Horarios - Carpeta de aula - Agenda de acogida	- Secretario - Jefatura de Estudios - Tutor y/o especialista - Jefe de Estudios	- Carpeta inicio de curso - Carpeta inicio de curso - Archivo personal prof. - Carpeta inicio de curso	- Año escolar. - Año escolar. - Año escolar. - Año escolar.



## *indicadores*

Instrumentos que permiten **evaluar la calidad y su progreso** en el tiempo.

Se diseñan para **cuantificar** los aspectos más relevantes de un proceso (número de errores, plazos, características, costes, satisfacción del cliente, etc).

*Lo que no se conoce no se puede medir...*  
*Lo que no se mide no se puede controlar...*  
*Lo que no se controla no se puede mejorar...*



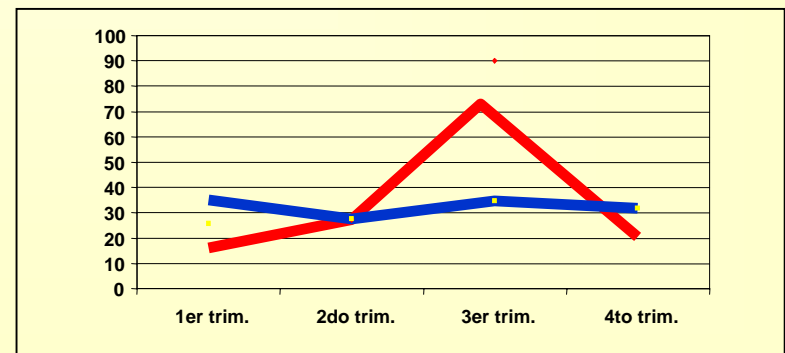
<b>Información general</b>		
<b>Nombre</b> Retrasos en la entrega de la documentación.	<b>Proceso al que pertenece</b> Inicio de curso	<b>Propietario</b> Jefe de estudios
<b>Meta</b> No superar los 1,5 días de retraso medio en la entrega de la documentación		<b>Periodicidad de obtención</b> Trimestral

<b>Unidad de medida</b>
Nº de días

<b>Numerador</b>	<b>Denominador</b>
nº de días de retraso por entrega anual	Nº de años analizados

<b>Observaciones</b>
Se contarán los días de retraso a partir del día establecido por el claustro como día tope de entrega de la documentación del inicio de curso. Esta fecha se establecerá en el acta del último claustro del curso anterior.

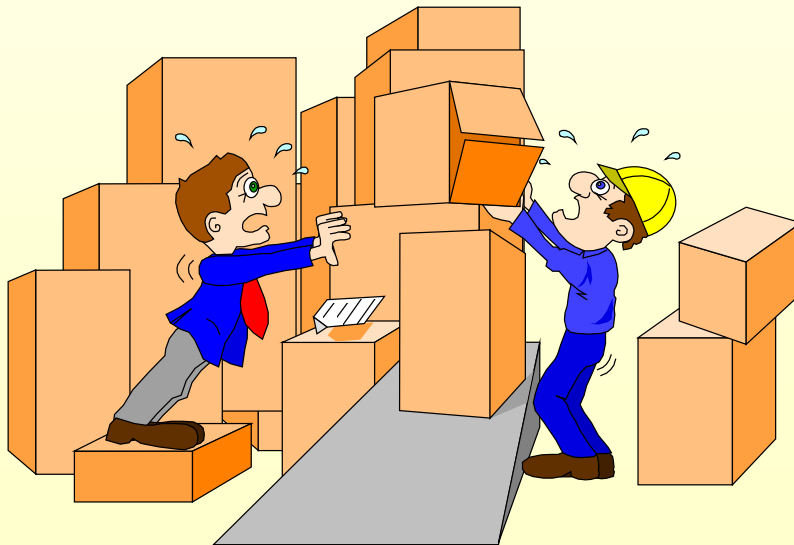
<b>Forma de obtenerlo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Averiguar el número de días de retraso en la entrega de documentación de inicio de curso del curso actual. Esto lo haremos comparando la fecha establecida para la entrega de la documentación, con el día exacto en que se entregó la misma a su último receptor.</li> <li>• Sumar los días de retraso del año actual a los días de retraso de años anteriores (si los he analizado).</li> <li>• Dividir esta cifra entre el número de años totales analizados.</li> </ul>





## **OBJETIVO**

- 1. Actuar tal y como se ha definido***
- 2. ¿Es necesaria alguna formación?***





## **OBJETIVO**

- 1. Analizar la implantación y establecer objetivos de calidad***
- 2. Realizar las primeras mediciones (indicadores) y establecer objetivos de mejora***

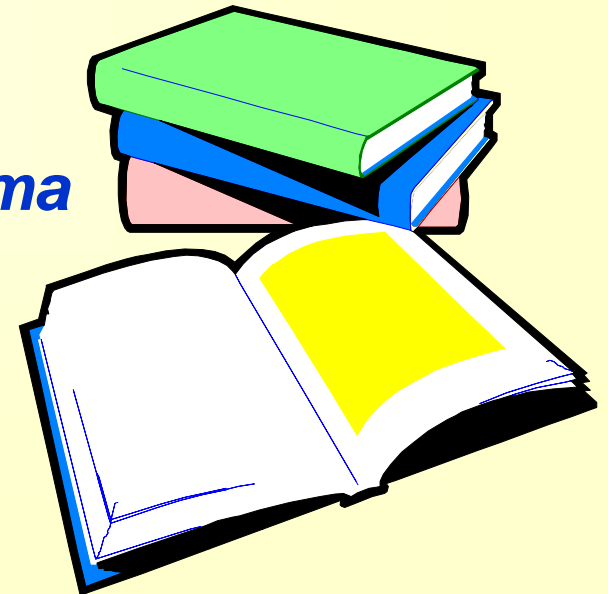
**¿Dónde establecer objetivos?**

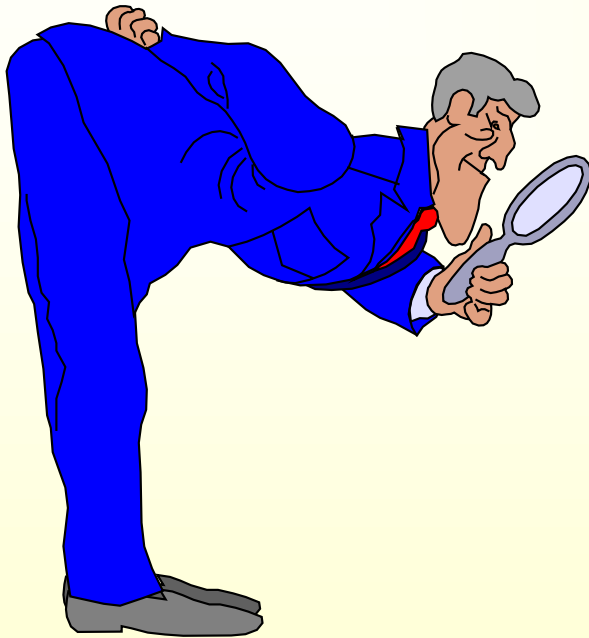
- Para la organización en general**
- Para un determinado departamento**
- Para un proceso (indicador de proceso)**



## **OBJETIVO**

- 1. Recoger de manera breve, sencilla y atractiva, el sistema de trabajo de la organización para conseguir sus objetivos y desarrollar su política***
- 2. Presentar a la organización***
- 3. Cubrir los 3 requisitos de la norma***
  - Exclusiones***
  - Procedimientos documentados o referencia***
  - Descripción de la interacción de los procesos***





## **OBJETIVO**

- 1. Comprobar el cumplimiento de ISO 9001:2000**
- 2. Comprobar el grado de implantación del sistema**
- 3. Familiarizarse con la metodología de la auditoría**
- 4. Adquirir experiencia práctica en auditorías internas**

## *recomendaciones*

- *Adaptar el sistema de gestión al centro*
- *No “copiar y pegar”*
- *Simplicidad en la documentación*
- *“Olvidarse” de la estructura de ISO 9001:2000*
- *No elaborar un procedimiento por punto de la norma*
- *“Olvidarse” de la auditoría y el auditor*
- *Participación de las personas*

*... y sobre todo ...*

***Tener en  
cuenta  
al cliente***