



I T A E

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
DE ARTES DEL ECUADOR**

DEPARTAMENTO DE VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

**TALLERES DE CAPACITACIÓN CON EL PRESUPUESTO OTORGADO
ANUALMENTE POR LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL**

**TALLER “LA NORMA ISO 9001:2015 PASO A
PASO APLICADA A LA EDUCACIÓN
SUPERIOR”**

**DIRIGIDO A DIRECTORES, RECTORES, ADMINISTRADORES,
DOCENTES, ESTUDIANTES Y PÚBLICO EN GENERAL.**

DEL 16 AL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017 (20 HORAS)

POR EFRÉN MONTECÉ & ALEJANDRO MALDONADO

Descripción:

Se revisó de manera didáctica los diferentes apartados de la Norma Internacional ISO 9001:2015, los procesos de implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad SGC y la calificación para realizar auditorías internas de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad SGC de la organización. Todo esto aplicado en los escenarios de la gestión en la Educación Superior.

Objetivo General:

El objetivo general del curso es capacitar a los asistentes en la norma internacional ISO 9001:2015 en su aplicación a la Educación Superior en el Ecuador.

Objetivos Específicos:

- Identificar los beneficios de la norma ISO 9001:2015 en las organizaciones de Educación Superior.
- Capacitar a los asistentes en los apartados de la norma ISO 9001:2015.
- Introducir los nuevos conceptos de la norma ISO 9001 haciendo énfasis en el APARTADO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. Esto se debe a que es este apartado el que sitúa a la organización dentro del medio en el cual se desenvuelve. En el caso particular de la educación superior ubica a las Universidades no solo en el contexto nacional de la educación superior sino también en el internacional.
- Identificar los posibles usos y aplicaciones de la norma ISO 9001 en la Educación Superior.
- Identificar los requisitos de la norma ISO 19001:2011 para la realización de auditoría en el Sistema de Gestión de la Calidad o SGS.

Justificación:

El contexto en el cual se desarrollan las actividades de las organizaciones de educación superior en el Ecuador no se limita a la competencia con las universidades e

institutos tecnológicos locales; sino que se extiende a las universidades extranjeras que ofertan programas internacionales en nuestro país; además de esto existen muchas universidades extranjeras cuyos títulos pueden ser inscritos en Ecuador.

La excelencia es uno de los motivos por los cuales los estudiantes escogen una universidad. En este sentido es necesario demostrar EXCELENCIA como ventaja competitiva frente a la oferta general. Se espera que el consumidor inteligente discrimine a las universidades y centros de estudios con certificación de excelencia frente a aquellas que no puedan demostrar certificaciones internacionales de excelencia.

La certificación ISO 9001:2015 demuestra excelencia a nivel nacional e internacional.

Siendo un motivo de elección frente a la competencia, es importante estudiar los pros y los contras de implantarla. Los estudios de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN nos muestran los beneficios ya obtenidos tanto en Ecuador como en otros países.

El desconocimiento y la resistencia al cambio impiden que esta norma sea aplicada ampliamente.

Por los motivos enunciados en líneas anteriores se justifica el estudio, implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad como la NORMA ISO 9001:2015.

Metodología:

Hemos utilizado la metodología de European Quality Formación (España), que se denomina APRENDER-HACIENDO. Consiste en preguntas frecuentes a los asistentes durante el desarrollo de los temarios, que es complementada por juegos y talleres.

Cronograma de Contenidos:

El cronograma de trabajo corresponde a 60 horas académicas, dividida en 10 jornadas de 6 horas cada una. El curso de “La norma ISO 9001:2015 paso a paso

aplicada a la Educación Superior” se dictó desde el lunes 13 hasta el viernes 24 de Noviembre de 09:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 en las Instalaciones del Instituto Superior Tecnológico de Artes del Ecuador.

- **Semana 1: 30 Horas (Del lunes 13 al viernes 17 de Noviembre del 2017)**
 - **1.- INTRODUCCIÓN**
 - 1.1.- ISO. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN.
 - 1.2.- Comités y normas.
 - 1.3.- Modelos de Gestión de la Calidad.
 - 1.4.- Beneficios de la norma ISO 9001:2015
 - **2.- EDUCACIÓN.**
 - 2.1.- Importancia del control de calidad en la Educación.
 - 2.2.- Retos y desafíos de la educación en el siglo XXI
 - 2.3.- Nuevas formas de educación.
 - 2.4.- Pros y contras en los modelos clásicos de educación.
 - 2.5.- Beneficios de las nuevas tecnologías.
 - 2.6.- Retos para las instituciones de educación formal tradicionales.
 - **3.- NORMA ISO 9000:2015**
 - 3.1.- Principios de la Calidad. Revisión cada principio.
 - 3.2.- Claves de su aplicación exitosa en modelos educativos.
 - 3.3.- Conceptos clave en el contexto de educación superior.
 - **4.- NOVEDADES EN LA NORMA ISO 9001:2015**
 - 4.1.- Nuevos requisitos y conceptos.
 - 4.2.- Contexto de la organización.
 - 4.3.- Enfoque basado en riesgos.
 - 4.4.- Información documentada.
 - 4.5.- Liderazgo.
 - 4.6.- Anexo SL.
 - 4.7.- ¿Qué puedo y qué no puedo excluir?
 - 4.8.- Otras novedades importantes.
- **Semana 2: 30 Horas (Del lunes 20 al viernes 24 de Noviembre del 2017)**

- **5.- NORMA ISO 9001:2015 Y SU APLICACIÓN EN MODELOS EDUCATIVOS DE NIVEL SUPERIOR.**
 - 5.1.- Alcance
 - 5.2. - Referencias normativas
 - 5.3.- Términos y definiciones
 - 5.4.- Contexto de la Organización
 - 5.5.- Liderazgo
 - 5.6.- Planificación
 - 5.7.- Apoyo
 - 5.8.- Operación
 - 5.9.- Evaluación del Desempeño
 - 5.10.-Mejora
 - **OBSERVACIÓN:** Durante esta jornada nos vimos obligados a hacer una pausa por motivo del temblor registrado en la ciudad de Guayaquil.
- **6.- AUDITORIAS ISO 9001:2015**
 - 6.1.- Plan anual de auditorías
 - 6.2.- Selección del auditor líder y del equipo auditor
 - 6.3.- Técnicas de auditoría
 - 6.4.- Levantamiento de hallazgos
 - 6.5.- Informe de auditoría
 - 6.6.- Acciones Correctivas
- **7.- PROCESO DE CERTIFICACIÓN**
 - 7.1.- Selección del ente de certificación
 - 7.2.- Preparación para la auditoría de certificación
 - 7.3.- Metodología para aprobar las auditorías externas
 - 7.4.- Informe de auditoría
 - 7.5.-Auditorías Complementarias
 - 7.6.- Uso correcto del certificado
- **8.- CONCLUSIONES**
 - 8.1 Conclusiones y recomendaciones.
 - 8.2.- Foro abierto por 2 horas.

Recursos:

- Laptop.
- Proyector.
- Micrófono y Parlantes.
- Pizarra Acrílica.
- Sillas y mesas para los participantes.
- Aulas climatizadas.
- Conexión a Internet.

Ventajas:

- Las ventajas con las que se contó fue la colaboración de los miembros de la institución que nos brindaron todas las facilidades antes y durante las jornadas de capacitación.
- Que la Institución cuente con todos los implementos físicos y tecnológicos para poder transmitir de manera adecuada los conocimientos a los asistentes.

Desventajas:

- El horario del taller pudo ser un poco difícil para algunos participantes debido al número de horas al día que se ausentarían de sus trabajos.

Recomendaciones:

- Recomendamos seguir capacitando al personal docente y administrativo con la finalidad de perfeccionar constantemente a los colaboradores del ITAE.

Resultados:

La norma internacional ISO 90001:2015 de por sí es un tema bastante largo debido a la gran cantidad de apartados que contiene, esto sumado a las más de 10 normas complementarias a la misma hace necesario abordar el tema de manera estructurada y progresiva.

Hemos iniciado enfocándonos en los resultados observados por la ISO en referencia a los beneficios de la norma. Posteriormente se hizo una introducción y planteamiento del problema de la Educación Superior en el Ecuador desde el punto de vista del CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. Este es importante ya que la norma ISO 9001:2015 describe como un nuevo requisito definir el contexto de la organización. En este caso se hizo énfasis en que la Educación Superior del Ecuador tiene como competencia no solo los oferentes nacionales sino también los extranjeros por medio del uso de la tecnología actual.

Se ha estudiado la norma ISO desde la metodología de la ISO 10014; que hace la relación entre los principios de la calidad y el círculo de Deming.

Con estas bases se revisaron las normas ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011.

Finalmente se realizaron talleres con la finalidad de fijar las bases conceptuales en los asistentes.

Los resultados son los siguientes:

- Transmisión de conocimientos y bases conceptuales de las normas ISO 9001, ISO 900 e ISO 19011 a los asistentes.
- Concienciación de la necesidad de la aplicación de normas internacionales en la Educación Superior para demostrar capacidad y excelencia a nivel local, regional e internacional; y de esta manera poder competir con la oferta de universidades extranjeras en el país y el mundo.
- Concienciación de los participantes de la importancia de tomar en cuenta las necesidades del mercado en el diseño de la malla curricular de las diferentes carreras.

Anexos:

ITAE
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
DE ARTES DEL ECUADOR

ISO
9001:2015

TALLER:
**"LA NORMA ISO 9001:2015 PASO A PASO
APLICADA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR"**

FACILITADORES: **MSC. ALEJANDRO MALDONADO
ING. EFRÉN MONTECÉ**

Horario: 09h00 a 16h00 / **Lugar:** Mini Teatro de la OSG
Inscripciones: 6 al 10 noviembre 2017
Dpto. Vínculo con la Comunidad ITAE
Cupo: 16 personas

Descripción: Se revisará los diferentes apartados de la Norma Internacional ISO 9001:2015, los procesos de implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad y la calificación para realizar auditorías internas de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Dirigido a: Directivos, personal administrativo, docentes y demás partícipes del sistema académico y gestión de calidad de Instituciones de Educación Superior.

FECHAS:
**13 AL 24
NOV. 2017**

TALLERES
vínculo con la
comunidad **ITAE**

Dirección: Centro Cívico Av. Quito y Bolivia
Teléfono: 2590690 ext: 125

Afiche Promocional

Registro Fotográfico:

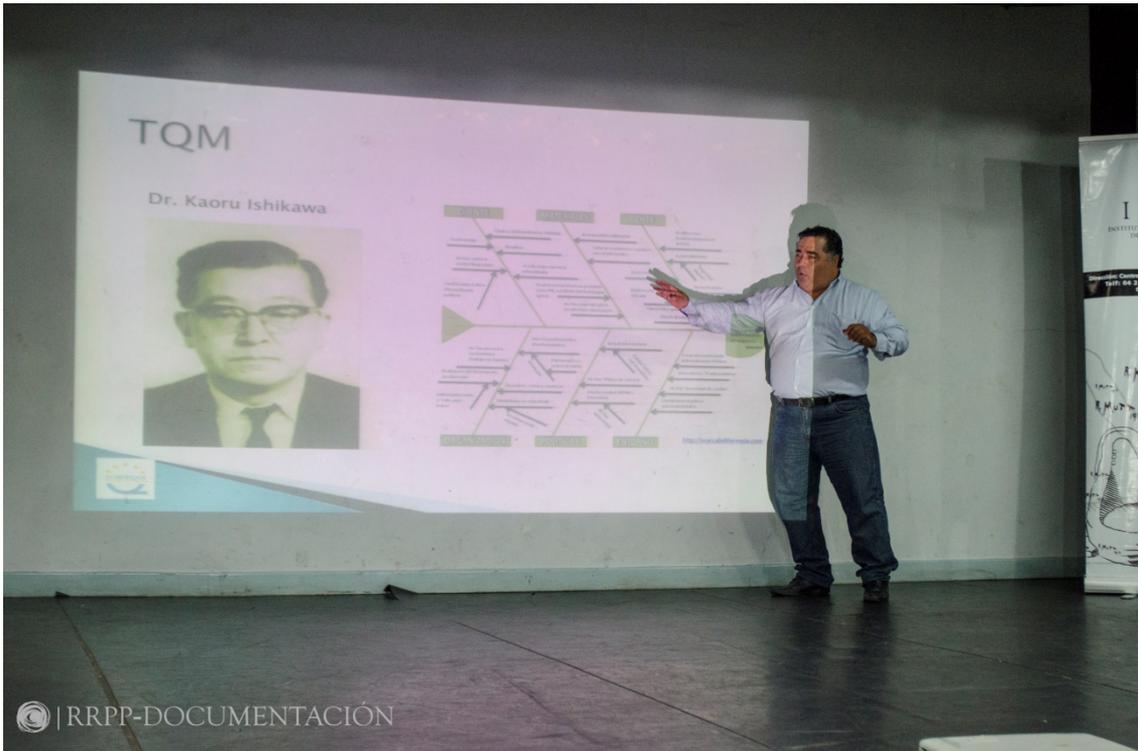


El docente entregando material de apoyo a los asistentes. (Fig.1)



Explicación detallada de cada punto referente a la Norma. (Fig.2)

Registro Fotográfico:



Uso de contenido audiovisual para soporte de lo expuesto. (Fig.3)



El taller contó con docentes y funcionarios de otras instituciones educativas. (Fig.4)

Registro Fotográfico:



Los temas se desarrollaron de manera detallada y ejemplificada. (Fig.5)



El expositor estuvo siempre abierto al dialogo y al intercambio de experiencias. (Fig.6)

Registro Fotográfico:



Se contó también con la Biblioteca como espacio de clases. (Fig.7)



El docente describió los escenarios a los que la norma es aplicable. (Fig.8)

Registro Fotográfico:



Se dispuso de los insumos tecnológicos requeridos por el expositor. (Fig.9)



Se desarrollaron temas en base a dinámicas de grupo. (Fig.10)

Registro Fotográfico:



Momentos de sano aprendizaje y camaradería a través de los juegos en grupo. (Fig.11)



Docentes, administrativos y colaboradores invitados participantes del taller. (Fig.12)