Sistema de Gestión de Calidad en ACODESI

-Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia-

Un estudio de caso

I Encuentro de Directores Académicos de Colegios Miembros de FLACSI

Lima, septiembre 2011

www.acodesi.org.co

academica@acodesi.org.co

Del Contexto
La Gestión en las Instituciones Educativas de ACODESI

Partir del mismo pensamiento de Ignacio de Loyola sobre la planeación

La concepción de planeación: siempre presente en la Compañía de Jesús. Baltasar Gracián, hace 350 años: ....“toda la vida debería dedicarse a pensar y encontrar el curso de la acción correcto a seguirse. El pensamiento y la anticipación aconsejan sobre el éxito vitalicio y logrado”.

ACODESI

Ayudas de Ignacio

El papel central de los Superiores; un modo particular de organización; el permanente discernimiento personal y comunitario para acertar en la toma de decisiones; un permanente espíritu de examen y de cambio: con un excelente sistema de comunicación a través de las Congregaciones.

Esa característica particular de ese modo de proceder: el “Magis”, centra el espíritu de la planeación de Ignacio, la organización, de su gestión y de su articulación.

ACODESI

El contexto ignaciano en la opción de Gestión Integral de la Calidad

Corresponde a la identidad, volver a las fuentes que nos mueven y alimentan.

Ejercicios Espirituales

Las Constituciones se van actualizando “según tiempos, lugares y personas” a través de las Congregaciones Generales.

El texto de las “Características de la Educación de la Compañía de Jesús” en 1986.

“Pedagogía Ignaciana, un planteamiento práctico.” 1993

ACODESI

Puntos coincidentes Magis Ignaciano y la Calidad Integral

•Constante búsqueda de la excelencia con una actitud de mejoramiento continuo

• Mirarse día a día para avanzar y superarse

• Propósito de desarrollo y crecimiento integral de las personas con una proyección comunitaria

•Actitud de servicio a los demás con una base de respeto y de confianza en el otro.

ACODESI

La opción estratégica por la calidad integral en los Colegios

Calidad Integral: estilo de gestión que favorece la renovación y puesta en práctica del trabajo corporativo, alineado con el Proceso Apostólico de Provincia -PAP-.

Alineado con el *crecimiento integral de las personas y el mejoramiento continuo de los procesos educativos.*

Gestión de Calidad Integral sólo es posible con una estructura de participación.
Una participación en la responsabilidad debe estar fundada en una *visión común* o en un común sentido de propósito...” (CE 137)

ACODESI

La opción estratégica por la calidad integral en los Colegios

Calidad Integral es, "una concepción de gestión fundamentada en el *crecimiento y desarrollo* permanente de las personas, beneficiarios(as) internos(as) y externos(as) del Colegio y en el *mejoramiento continuo* de los procesos.

De esta forma se garantiza la *excelencia del servicio apostólico educativo* y el aporte a la transformación cultural, política, económica, social y del medio ambiente, con lo mejor que tenemos de nuestra tradición Ignaciana".

ACODESI

El qué..

Definición de términos

La *Gestión Integral* es una manera de proceder de los líderes de las instituciones educativas para manejar el cambio y lograr transformaciones culturales que conduzcan al colegio a la realización de su Misión y de su Visión.

ACODESI

El qué..

Definición de términos

Desafíos de la gestión integral:

El liderazgo inspirador

La motivación de las personas-comunidad

Implementación del ciclo PHVA

Aplicar permanente, continua e integradamente la planificación, la ejecución, el mejoramiento continuo, basados en hechos y datos, involucrando y comprometiendo a todos los actores escolares, para ofrecer un servicio educativo de calidad.

ACODESI

El qué..

Definición de términos

La Gestión Integral hacia la Calidad se constituye en el marco de referencia para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad.

ACODESI

El qué..

Definición de términos

El *Sistema de Gestión De Calidad (SGC)* es la forma como el colegio realiza la gestión integral asociada con una Cultura de Calidad.
La ISO -ICONTEC- define *calidad* como: “Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”.

ACODESI

Certificación

Proceso a través del cual las organizaciones son *evaluadas* por un *agente externo acreditado* y reconocido para esta función, consiste en un proceso de *auditoría que verifica la calidad de su Gestión* conforme a unos marcos referenciales de estándares validados internacionalmente, los cuales permiten *examinar tanto sus servicios* y/o productos, su estructuración para establecer y mantener la eficiencia y eficacia de los procesos, *como la mejora continua* de los mismos con base en acciones correctivas y preventivas, la documentación, los registros y la toma de decisiones apoyadas en hechos y datos.

Una de las Certificaciones más reconocidas y valoradas en el mundo organizacional es el conjunto de Normas ISO 9000. A principios de los 90 se empezó a acentuar la adopción de los principios y los métodos de los **Sistemas de Gestión de Calidad.**

ACODESI

El qué..

Definición de términos

Cultura de Calidad

Es el conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas y al colegio, tendientes a lograr la eficiencia y la eficacia en busca de un mejor servicio educativo, fortalecido por la satisfacción de las partes interesadas.

ACODESI

La propuesta de ACODESI, el SGC

Elementos constitutivos de la Gestión Integral

Direccionamiento Estratégico proyecta la Institución Educativa hacia el futuro y hacia su entorno.

la *Gerencia de los Procesos* busca mantener y mejorar los procesos

*Gerencia de la Cu*ltura pretende construir socialmente los valores, principios, conductas, costumbres en las personas que integran nuestras comunidades educativas.

ACODESI

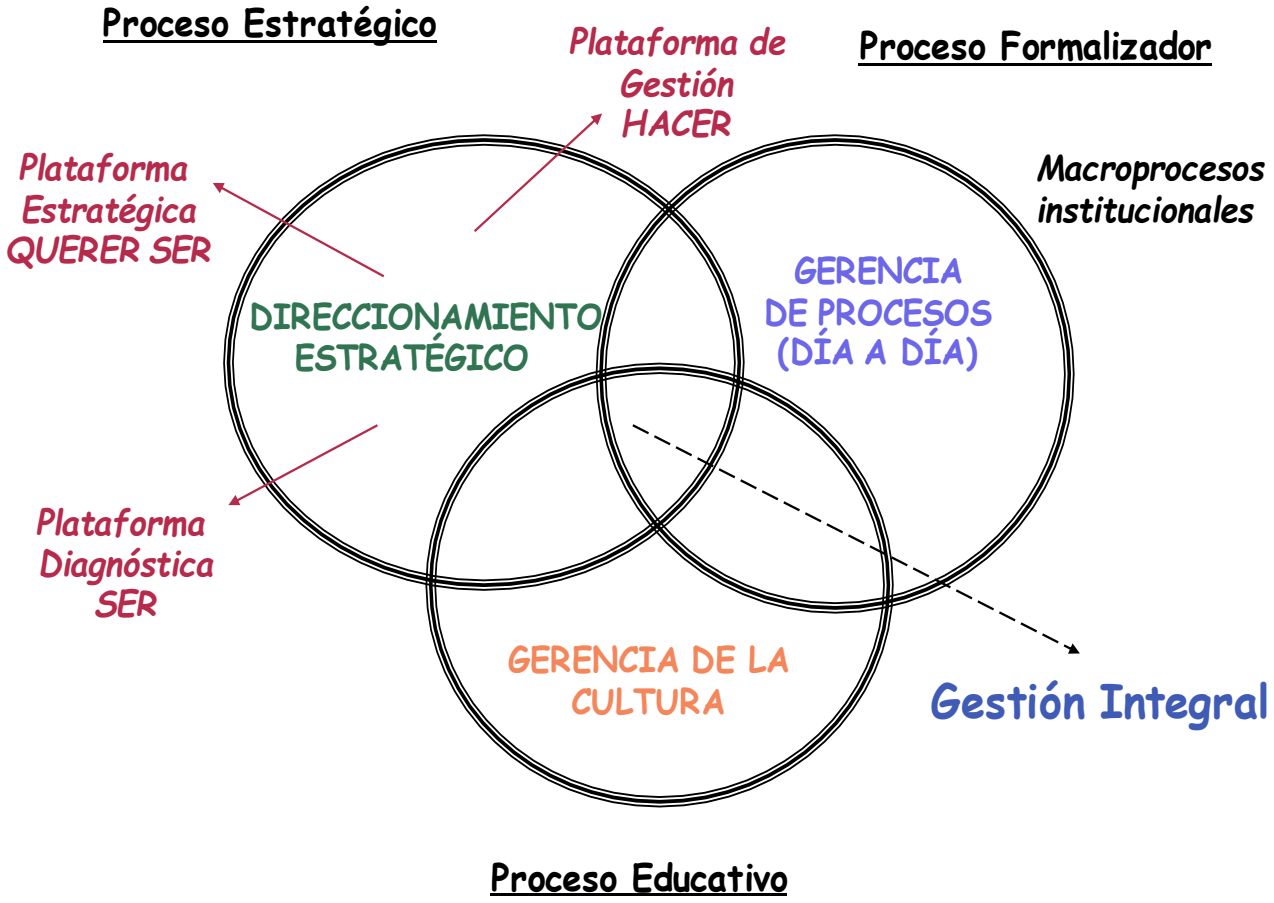
La propuesta de ACODESI, el SGC

Direccionamiento Estratégico

Es el proceso de conducción que asumen los responsables del gobierno institucional, para la formulación estratégica, el despliegue, el seguimiento, la inter-funcionalidad entre áreas y la alineación entre estrategia, estructura y cultura, atendiendo el propósito general del colegio y de las áreas funcionales.

ACODESI

Nuestro modelo de Gestión de Calidad



ACODESI

Direccionamiento Estratégico

Es la manera de planear y orientar las instituciones educativas hacia el futuro y hacia su entorno

El responsable es el Consejo Ejecutivo, pero es indispensable
la participación de la comunidad educativa

Está compuesto por tres plataformas, a saber:

ACODESI

Plataforma estratégica

Determina el rumbo, los principios y valores de lo que se denomina el QUERER SER

Sus componentes son la Visión y Misión

ACODESI

Visión

Conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo es y se quiere ser en el futuro.

Para el año 2015 ACODESI será una red de colegios que, en el marco del proyecto de regionalización y de la cultura de calidad, liderará con compromiso social la propuesta educativa de la Compañía de Jesús.

ACODESI

Misión

Expresa la razón de ser de nuestras instituciones: quiénes somos, qué queremos y con que contamos:

SOMOS *una obra apostólica transversal de la Compañía de Jesús conformada por jesuitas, laicos y otros, que como red, e inspirada en la Espiritualidad Ignaciana, coordina y acompaña su Propuesta Educativa.*

QUEREMOS *implementar un centro de reflexión pedagógica para responder a las exigencias de formación, Regionalización y compromiso social, dado el momento histórico del país y de la Iglesia.*

CONTAMOS *con las directrices y experiencia educativa de la Compañía de Jesús, el marco legal colombiano, los medios tecnológicos y la calidad humana de quienes conforman la red de colegios.*

ACODESI

Plataforma Diagnóstica

Muestra el SER y refleja qué tan lejos se está del querer ser

Es el análisis de la situación actual de cada Colegio, tanto internamente (debilidades y fortalezas) como frente a su entorno (oportunidades y amenazas).

ACODESI

Plataforma Diagnóstica

• ¿Dónde estamos hoy?
• ¿Cuál es nuestra realidad?
•Exploración de Clima Laboral
•Evaluación Institucional
•Evaluación del Desempeño

DOFA Institucional
•DOFA Áreas Funcionales
•Benchmarking (referenciación)
•Reuniones de Homólogos
•Voz del Beneficiario (estudiantes, padres de familia)

ACODESI

Plataforma de Gestión

Corresponde al HACER y aquí se formulan las estrategias y su respectivo plan operativo (qué, quién, cuándo, cómo, dónde y por qué) y unos indicadores de gestión.

ACODESI

Gerencia de Procesos

Es la parte táctica, pues es allí donde se establecen, se mantienen y se mejoran los procesos del día a día para garantizar el funcionamiento ordenado y productivo.

Procesos inter funcionales y funcionales respectivamente.

Tres clases de procesos: estratégicos o de dirección, de ejecución o de realización y de apoyo o soporte.

Los de ejecución o de realización son los encargados de la puesta en marcha de la Visión y la Misión.

ACODESI

Gerencia de la Cultura

Conjunto de actividades deliberadas y planeadas, encaminadas a liderar la creación, el cambio, el fortalecimiento o integración de los rasgos culturales deseables para la supervivencia y desempeño productivo de la institución educativa.

La alta dirección (Rector y Consejo Ejecutivo) se apropia de una visión clara y objetiva de la cultura organizacional.

ACODESI

Gerencia de la Cultura

Directivos lideran actividades del proceso de mejoramiento.

El Consejo Ejecutivo diseña las políticas de calidad que soportan el proceso y comprometan a la Comunidad Educativa con el cambio.

Sistema de Gestión de Calidad implica promover un proceso de formación con todos los miembros de la Comunidad

ACODESI

La puesta en marcha supone… Estructura en los Colegios

- Identificar áreas funcionales
- Identificar y caracterizar macroprocesos y procesos
- Mapa de macroprocesos y procesos
- Conformación del ENC
- Formulación de indicadores
- Auditorías internas anuales
- Revisión por la dirección -RxD-
- Auditorías Externas anuales
- Mejora continua -toma de decisiones-

ACODESI

El camino recorrido por el ENC

• Plan de formación: indicadores de gestión, gestión del riesgo, mejora continua, SGA, Quejas y reclamos, indicadores de impacto.

• Software de seguimiento al SGC
• Formación Auditores internos
• Encuesta cultura organizacional: 1a aplicación 2009, sda. aplicación 2011

ACODESI

Ganancias

•Promoción de una imagen de alta calidad de la gestión como organización: servicios, procesos, asociados/ empleados

•Garantía de Confianza, Seguridad y Calidad. Alta credibilidad.

•Reconocimiento internacional.

•Una forma de responder a exigencias de los beneficiarios

•Un método para desarrollar un sistema completo de aseguramiento de la calidad que abarque a toda la Institución Educativa.

• La necesidad de mejorar y agregar valor a la oferta educativa, a través del análisis, rediseño y mejoramiento de los procesos.

ACODESI

Ganancias

•Fortalecimiento del trabajo en Equipo

•Identificación continua de oportunidades de mejoramiento

•Racionalización de esfuerzos y recursos evitando las duplicidades y la potencial repetición de errores

•Métodos y herramientas de Gestión para la identificación, diagnóstico y solución de problemas

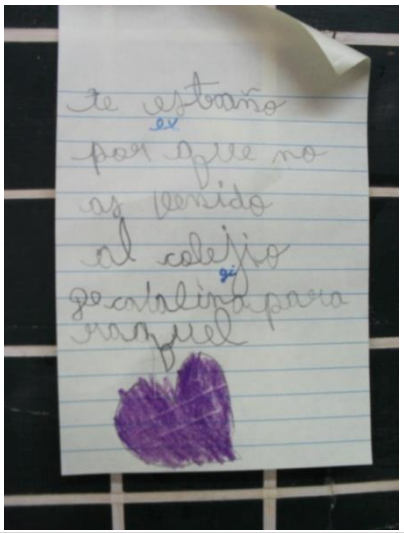
•Incremento de la eficiencia y eficacia de procesos claves

• Articulación y convergencia de todas las actividades (procesos) en procura de la calidad de la enseñanza o formación

ACODESI

Después de la re certificación

* Más allá del cumplimiento -eficacia, eficiencia-
* Mejora continua
* Simplificación del SGC
* Reducción de procesos y registros
* Formulación de indicadores de impacto
* Cambio de AC a AM y AP
* Fortalecer la cultura de calidad



ACODESI

Aprendizajes

- Planear institucionalmente desde macro procesos
-Prever… gestión del riesgo
- Valorar-medir
-Evaluar
- Actuar: sugerencias, quejas, reclamos, satisfacción del servicio
- Decidir: AM

ACODESI

¿En dónde estamos hoy?

- Madurez del SGC, con acciones medibles y verificables a partir de las evidencias y seguimiento
- Mejoramiento continuo, optimizar procesos
- Más allá de las AC, se privilegian AM y AP
-Consolidar gestión del riesgo
-Participación en Norma GTC 200

ACODESI

Las tensiones

Los registros en el SGC
Planear-sistematizar-evaluar-valorar
Dar cuenta del proceso pedagógico-AM
Re significar la práctica pedagógica
Integración de normas: Gestión ambiental -SGA- y Salud Ocupacional

ACODESI

Algunos Hitos históricos

1995 Rectores plantearon el Sueño Institucional: “Con excelencia integral formamos hombres y mujeres para los demás y con los demás”

1996 Reunión de Coordinadores de la Calidad Integral. Cuadro de la Propuesta Educativa: la Calidad Integral corresponde al estilo de Gestión.

1997 Reunión de Rectores y Equipos de Mejoramiento Continuo. Manual de Calidad Integral de los Colegios Jesuitas. Colegio Mayor de San Bartolomé Primer Premio Galardón Santafé de Bogotá a la Gestión Escolar, de la Secretaría de Educación del Distrito con auspicio de la Corporación Calidad.

ACODESI

Algunos Hitos históricos

1998 Plataformas Estratégicas de las Áreas Funcionales de Pastoral, Académica, Nocturnos, ACODESI, Bienestar Estudiantil, Servicio de Asesoría Escolar.

1999 Se planteó la Plataforma Estratégica de las Áreas Funcionales de Gestión Humana y Administrativa y Financiera.

Entre 2000 y 2001 revisadas y actualizadas todas las Plataformas Estratégicas de las Áreas Funcionales.
Ejercicios de Benchmarking.
En 2002 considera como componentes fundamentales: direccionamiento Estratégico, la Gerencia de los Procesos y la Gerencia de la Cultura.

ACODESI

Algunos Hitos históricos

En 2003 quedó planteado el reto de la certificación de nuestra gestión y la acreditación académica para nuestros Colegios.

En 2004 necesidad de certificación y acrediten. Dos Colegios adelantan el proceso de certificación

En 2005 todos los colegios, incluido ACODESI, inician el proceso de certificación con una asesoría externa. En 2007 Colegios y Sede re certificados

ACODESI