

# INDICE

## PRESENTACIÓN

### PRIMERA PARTE: ISO 9004:2000. ADAPTACIÓN A CENTROS EDUCATIVOS Y DE FORMACIÓN

#### 0. INTRODUCCIÓN

- 0.1. Generalidades
- 0.2. Enfoque basado en procesos
- 0.3. Relación con la norma ISO 9001
- 0.4. Compatibilidad con otros sistemas de gestión

#### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 2. NORMAS PARA CONSULTA

#### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Gestión de sistemas y procesos
- 4.2. Documentación
- 4.3. Uso de los principios de gestión de la calidad

#### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. Orientación general
- 5.2. Necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 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. Orientación general
- 6.2. Competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de trabajo
- 6.5. Información
- 6.6. Proveedores y alianzas
- 6.7. Recursos naturales
- 6.8. Recursos financieros

#### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 7.1. Orientación general
- 7.2. Procesos relacionados con las partes interesadas
- 7.3. Diseño y desarrollo
- 7.4. Compras
- 7.5. Operaciones de producción y de prestación del servicio

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- 8.1. Orientación general
- 8.2. Seguimiento y medición
- 8.3. Control de las no conformidades
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora

## **SEGUNDA PARTE: DEONTOLOGÍA PROFESIONAL DE LA CERTIFICACIÓN Y LA EVALUACIÓN**

### **PRESENTACIÓN**

### **PRÓLOGO**

### **1. INTRODUCCIÓN**

### **2. PRINCIPIOS ÉTICOS EN RELACIÓN CON EL CENTRO EVALUADO**

- 2.1. Principios generales
- 2.2. Principios específicos
  - 2.2.1. Etapa previa
    - 2.2.1.1. Publicidad
    - 2.2.1.2. Compromiso
    - 2.2.1.3. Independencia y profesionalidad
    - 2.2.1.4. Participación
  - 2.2.2. Etapa de realización
    - 2.2.2.1. Disponibilidad
    - 2.2.2.2. Independencia
    - 2.2.2.3. Confidencialidad
  - 2.2.3. Etapa posterior a la evaluación
    - 2.2.3.1. Discusión del informe
    - 2.2.3.2. Publicidad. Difusión del informe
    - 2.2.3.3. Compromiso con la mejora

### **3. PRINCIPIOS ÉTICOS RELATIVOS AL PERSONAL DEL CENTRO EVALUADO**

- 3.1. Principios de comportamiento
  - 3.1.1. Participación
  - 3.1.2. Colaboración
  - 3.1.3. Compromiso
- 3.2. Derechos correspondientes
  - 3.2.1. Recepción de la información

## 4. PRINCIPIOS ÉTICOS RELATIVOS A LOS EVALUADORES

- 4.1. Requisitos técnicos y personales
  - 4.1.1. Competencia
  - 4.1.2. Honradez. Honestidad
  - 4.1.3. Imparcialidad
  - 4.1.4. Integridad
- 4.2. Procesos evaluativos y toma de decisiones
  - 4.2.1. Respeto a la organización
    - 4.2.1.1. Compromiso e implicación en la tarea
    - 4.2.1.2. Independencia
    - 4.2.1.3. Responsabilidad
  - 4.2.2. Respeto a la información
    - 4.2.2.1. Confidencialidad
    - 4.2.2.2. Objetividad
    - 4.2.2.3. Transparencia
  - 4.2.3. Respeto a las personas
    - 4.2.3.1. Respeto
    - 4.2.3.2. Tolerancia y flexibilidad

## 5. BIBLIOGRAFÍA

### ANEXO. UNA PROPUESTA DE ACTUACIÓN

### TERCERA PARTE: GLOSARIO

#### RELACIÓN DE TÉRMINOS:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Acción correctiva             | Institucionalización                                     |
| Acción preventiva             | Medida   |
| Alta dirección                | Modelo evaluativo (ISO / Modelo europeo)                 |
| Ambiente de trabajo           | Norma  |
| Áreas de mejora               | Organización   |
| Auditoría                     | Organización educativa (centro educativo o de formación) |
| Auditor, auditado             | Operación  |
| Autoevaluación                | Partes interesadas                                       |
| Clientes                      | Proceso  |
| Conformidad                   | Producto   |
| Criterios y referencias       | Programa   |
| Deontología profesional       | Proyecto   |
| Diseño y desarrollo           | Puntos fuertes   |
| Estándar                      | Requisitos   |
| Evaluación                    | Sistema de gestión de la calidad                         |
| Evaluación pedagógica         | Validación   |
| Evaluador (interno / externo) | Valores  |
| Ética                         | Verificación   |
| Gestión                       | Trazabilidad   |
| Indicador                     |  |
| Informe                       |  |