

**Aplicación de la norma ISO 9001
en el proceso enseñanza aprendizaje
en la educación superior**

**Application of the ISO 9001 norm
in the learning teaching process
of the superior education**

Roberto A. Castellón Murcia, MBA

REALIDAD Y REFLEXIÓN

Reality and Reflection

26

Año 8, No. 26
Year 8, No. 26

San Salvador, El Salvador, Centroamérica
San Salvador, El Salvador, Central America

Revista Cuatrimestral
Quarterly Journal

Mayo-Agosto 2009
May - August 2009

Aplicación de la norma ISO 9001 en el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior

Application of the ISO 9001 norm in the learning teaching process of the superior education

Roberto A. Castellón Murcia, MBA
Director de Gestión de Calidad, Universidad Francisco Gavidía
rcastellon@ufg.edu.sv

El autor expone la forma de aplicación de la norma internacional ISO 9001, en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA) en la educación superior. Se presentan algunos antecedentes relacionados a la evolución de normas conocidas en forma genérica como ISO 9000 y se hace una breve conceptualización y en forma específica de la norma ISO 9001, con el objetivo de presentar una idea clara sobre dicha norma y su aplicación para lograr que un sistema de gestión de calidad se desarrolle en forma eficaz, por medio del establecimiento de requisitos de calidad que la organización donde se implante, debe cumplir.

The author exposes the application of the ISO 9001 international norm in the learning teaching process for the university level. He presents some antecedents in relation with the evolution of the ISO 9000 norms, and specifically of the 9001 norm, to present a clear idea about this norm and its application, to achieve the development of an effective system of quality management, establishing quality requirements to be performed by the organization where it is introduced.

1. Introducción

Muchos países han considerado desde hace tiempo, que un factor clave para su desarrollo lo constituye una apuesta por la educación, razón por la cual ésta ha venido incrementándose tanto en cobertura como en el nivel de escolaridad, no obstante tales esfuerzos se quedan cortos si las instituciones educativas no adoptan sistemas de administración que tengan como base la gestión de la calidad.

En el presente artículo se pretende exponer la forma de aplicación de la norma internacional ISO 9001, en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA) en la educación superior.

Se exponen algunos antecedentes relacionados a la evolución de la familia de normas conocidas en forma genérica como ISO 9000 y se hace una breve

conceptualización y en forma específica de la norma ISO 9001, con lo que se pretende presentar una idea clara sobre dicha norma y su aplicación para lograr que un sistema de gestión de calidad se desarrolle en forma eficaz, por medio del establecimiento de requisitos de calidad que la organización donde se implante, debe cumplir.

Es importante comentar la manera en que esta norma de calidad puede aplicarse en el PEA, por lo que se dan algunas ideas de la forma como se desarrolla este proceso en la educación superior, haciendo énfasis en aquellos puntos en que se hace necesario aplicar una norma de calidad como la ISO 9001.

Luego se explica como se aplica la norma de calidad al PEA en la Universidad Francisco Gavidia (UFG), indicando los beneficios que ello conlleva para que el



proceso se desarrolle en forma eficaz, lo cual traerá como consecuencia, prestar un servicio de calidad a los estudiantes satisfaciendo sus expectativas y formar profesionales de calidad, con las competencias requeridas tanto para conformar sus propias empresas como para incursionar en el mercado laboral. Para finalizar se plantea una conclusión general sobre el tema desarrollado.

2. Antecedentes

En 1946 nace la Organización Internacional de Normalización, para dar respuesta a la necesidad de estandarizar productos y procedimientos y facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales; se le asignaron las siglas ISO, un prefijo griego que significa "IGUALDAD" y no tiene nada que ver con el nombre.

La ISO es una organización no gubernamental, de la cual forman parte 148 países, por medio de sus organismos nacionales de normalización, su Secretaría General tiene su sede en Ginebra, Suiza. Esta organización por medio de sus comités técnicos prepara las normas internacionales, las cuales son aprobadas por los organismos miembros.

En 1987 fueron aprobadas las normas ISO 9000 las cuales constituyen una familia de normas y lineamientos de las más conocidas y exitosas, en ellas se definen los requerimientos de calidad mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema de calidad eficaz y que pueden aplicarse a cualquier tipo de organización, para entonces esta familia estaba conformada por cinco normas: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004.



Muchas organizaciones buscaron la forma de adoptar estas normas por que vieron en ellas una oportunidad de mejorar la manera de cómo estaban haciendo las cosas y con la esperanza que al implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en dichas normas, las volvería más competitivas. En 1994 se revisan las normas y se tiene como resultado una nueva versión pero manteniendo la esencia de la misma, es decir haciendo su énfasis en la documentación y la estandarización.

En el 2000 se da una reforma radical a la familia de normas cambiando su énfasis a la mejora continua y en un enfoque al cliente, desapareciendo las normas ISO 9002 e ISO 9003, quedando constituida así: norma ISO 9000 que se denomina “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, Norma ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” e ISO 9004 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño”, siendo por tanto la norma ISO 9001 la única certificable¹.



En noviembre de 2008 se publicó una nueva versión de la norma ISO 9001, la cual en términos generales mantiene la misma filosofía y sigue siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

Los cambios abarcan prácticamente la totalidad de la norma, pero no representan grandes cambios para los sistemas de gestión de calidad basados en la ISO 9001:2000, sin embargo cada institución deberá evaluar los cambios para adaptarse a la nueva versión.

3. ¿Qué es la Norma ISO 9001?

La norma ISO 9001, actualmente en su versión 2008, contiene los requisitos que una organización debe cumplir para lograr la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), lo cual significa que está desarrollando sus procesos bajo los lineamientos de dicha norma, es decir de una manera eficaz, consiguiendo con ello indudablemente que sus productos (bienes y/o servicios) cumplan con los requisitos de los usuarios, como también con los requisitos de carácter legal.

Es importante señalar que el fin último de la implantación de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001, es alcanzar y mantener la satisfacción de los usuarios, entre los cuales para el caso de las instituciones educativas sobresalen sus estudiantes (usuario principal), los padres de familia, los empleadores y la sociedad en general. Para la certificación de un SGC, la ISO ha autorizado organismos especializados, que se encargan de hacer los análisis correspondientes y cuando procede, emitir los certificados.

La norma ISO 9001 y la norma ISO 9004, se han diseñado considerando los ocho principios de calidad que se han establecido en la introducción de la norma ISO 9000, los cuales pueden ser utilizados por la alta dirección, para lograr una mejora en el desempeño de la organización. Los principios de calidad son los siguientes³:

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: el personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistemas para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La norma ISO 9001 está formada por ocho capítulos, de los cuales cinco son los que contienen los requisitos que toda organización debe cumplir para certificarse con dicha norma y a través de los cuales se aplican los ocho principios de calidad que identifica la norma ISO 9000.

Los capítulos en cuestión son los siguientes³:

- a) Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad: 4.1 Requisitos generales, 4.2 Requisitos de la documentación.
- b) Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección: 5.1 Compromiso de la dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3 Política de calidad, 5.4 Planificación, 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.6 Revisión por la dirección.
- c) Capítulo 6: Gestión de los Recursos: 6.1 Provisión de recursos, 6.2 Recursos humanos, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo.

- d) Capítulo 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 equipos de seguimiento y medición.
- e) Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejora: 8.1 Generalidades, 8.2 Seguimiento y medición, 8.3 Control del producto no conforme, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, permite a la organización mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz, es decir que le permite hacer las cosas correctas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Pero si se quiere pasar de un sistema que además de eficaz sea eficiente, la organización debe aplicar la norma ISO 9004, que es la que contiene las directrices para mejorar el desempeño en las organizaciones.

4. El proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior

En toda institución de educación superior el proceso principal es el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA), ya que es a través del cual se brindan los servicios educativos a los estudiantes, lo que constituye la razón de ser de la institución.

Para que la institución pueda desarrollar el PEA, ésta debe tener diseñados y aprobados los planes de estudio de las carreras que ofrece, ya que éstos son el origen del proceso.

El desarrollo del PEA inicia con la planificación de la oferta académica, que se pone a la disposición de los estudiantes cada período académico, así como con la asignación del personal docente que tendrá bajo su responsabilidad la prestación del servicio académico en el aula. La responsabilidad de elaborar esta planificación recae en el Decano y los Coordinadores de Carrera.

Luego el personal docente considerando los syllabus que forman parte del plan de estudios, elabora el programa de cada una de las asignaturas que se impartirán y planifica la forma en que se desarrollarán los contenidos de cada unidad de estudios, definiendo los objetivos específicos, la metodología de enseñanza que utilizará, fechas en que se desarrollarán cada uno de los temas, el número de horas clase que se requieren tanto para teoría como para prácticas e investigación, los recursos educativos y las estrategias de evaluación.

Cubierto lo anterior el docente se encuentra listo para ejecutar el proceso en el aula, trabajo que debe ser supervisado por el Decano por medio de sus Coordinadores de Carrera utilizando diferentes herramientas.

Una de las actividades relevantes dentro del PEA, es la evaluación que realiza el docente, como una forma de obtener información sobre el aprendizaje de los estudiantes, para emitir juicios de valor y medir el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje propuestos⁴.

El proceso de evaluación es continuo a lo largo del período académico y al final de éste se obtienen los resultados del rendimiento académico de los estudiantes,

los cuales son resguardados por la institución educativa.

La evaluación del desempeño del personal docente, también constituye una actividad de suma importancia en el desarrollo del PEA, ya que permite la verificación del logro de los objetivos propuestos en la planificación del docente, así como su desempeño en el aula y sus competencias. Los resultados de la medición del desempeño docente por lo general se utilizan para planificar y desarrollar actividades de mejora, entre éstas la definición de los temas de capacitación para el personal docente y el desarrollo de los mismos; en síntesis lo que se logra con esta actividad es mantener una planta docente capacitada y actualizada para prestar un servicio académico de calidad en el aula.

Es importante destacar que los actores de mayor importancia en el desarrollo del PEA son los estudiantes y los docentes, los primeros como protagonistas y los segundos como facilitadores, logrando con el esfuerzo de ambos, la construcción de nuevos aprendizajes significativos.

Es también importante señalar que para lograr que los resultados del PEA sean aquellos que satisfacen las expectativas tanto de la institución como del estudiante, se requiere del concurso de otros procesos de apoyo, los cuales deben estar a la altura para dar respuestas oportunas y pertinentes a las necesidades planteadas por el PEA, y poder ofrecer en general un servicio de calidad. Los miembros de la organización deben tener claridad que todos los procesos administrativos y otros, deben estar al servicio del proceso principal: el PEA.

5. Aplicación de la norma ISO 9001 al proceso enseñanza aprendizaje en la Universidad Francisco Gavidía, El Salvador, C.A.

Toda institución educativa debe apostarle a la mejora de la calidad de los servicios que brinda a sus estudiantes, haciendo especial énfasis en lo que se conoce como “Calidad Educativa”, pero es importante tener una real idea de lo que el término significa ya que esa calidad es la que se busca en el Proceso Enseñanza Aprendizaje. Existen diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa:

El primero de ellos se refiere a la *eficacia*. Un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevando esto al salón de clases se puede decir que se alcanza la calidad si el estudiante aprende lo que se supone debe aprender.

Un segundo punto de vista se refiere a considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al estudiante, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Una tercera perspectiva se refiere a los recursos y procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Así una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema

académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad.

Por supuesto que la calidad no puede reducirse sólo a uno de estos tres enfoques, sino al concurso de los tres. Entonces la calidad depende de múltiples factores⁵.

Es importante señalar que en la búsqueda de la calidad algunas instituciones de educación superior, pretenden la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad con la aplicación de la norma internacional ISO 9001, decisión estratégica que debe considerarse como un medio a través del cual se logre la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios educativos, basada en los factores antes mencionados, logrando la satisfacción de las expectativas de los estudiantes.

En ningún momento esta certificación debe considerarse como un fin; la implantación de este tipo de sistemas de gestión le ayuda a las instituciones de educación superior para optar a otros modelos de excelencia, como podrían ser la acreditación institucional o de programas con organizaciones de prestigio internacional, que existen para tales fines.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, en una institución de educación superior pasa por la declaración de que su proceso principal es el Proceso Enseñanza Aprendizaje, pero sin dejar fuera los servicios de apoyo tales como los servicios administrativos y otros.

La aplicación de la norma ISO 9001 al PEA se hace desde el diseño de los planes de estudio y su aprobación hasta el desarrollo

de las actividades de evaluación considerando los requisitos establecidos en su capítulo 7 Realización del Producto, y aplicando el denominado ciclo de calidad de Deming (Planear, hacer, verificar y actuar), esto debe plasmarse en el Manual de Calidad de la institución, documento exigido por la norma⁶.

Para el diseño de los planes de estudio de las diferentes carreras que ofrece la Institución, así como la revisión de los mismos, se consideran los requisitos planteados en el apartado 7.3 de la norma, el cual se denomina Diseño y Desarrollo, lo que implica definir un proceso para tal actividad atendiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos establecidos por la autoridad en el área de educación (Ministerio de Educación, MINED).

En la Universidad Francisco Gavidia (UFG), este proceso tiene cuatro etapas a saber: Diseño de planes de estudio, Aprobación de planes de estudio, Registro de los planes de estudio en el MINED e Implementación, en esta última etapa es en la que se desarrolla el PEA.

La implementación de los planes de estudio requiere de la planificación de la prestación de los servicios educativos en forma consistente con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, para ello la institución cuenta con el Procedimiento para la Planificación de la Oferta Académica y para la Definición de la Planta Docente (PPA-01), por medio del cual los Decanos antes del inicio del ciclo académico hacen la propuesta de la oferta académica congruente con los planes de estudio, en el formulario RP-04, y también presentan a la Rectoría la propuesta de planta docente en

el formulario RP-06 ambos formularios son registros de calidad que son resguardados por el Decano de cada Facultad de estudio.

Después de realizada la planificación de la oferta académica y habiendo definido la planta docente se procede a desarrollar los tres principales subprocesos del PEA, a cada uno de los cuales se le ha diseñado su correspondiente procedimiento:

- a) Planificación del Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA-01)
- b) Ejecución del Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA-02)
- c) Evaluación del Estudiante en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA-03)

En estos procedimientos se establece la forma de cómo se planifica el PEA, como se ejecuta el PEA y como se evalúa el desempeño de los estudiantes dentro del PEA, generándose en cada uno de ellos los registros de calidad que el Decano utiliza para el seguimiento a la prestación de los servicios educativos.

Para que el PEA sea ejecutado con calidad, sus actores también deben ser de calidad, razón por la cual debe prestarse mucha atención al recurso humano tal como lo exige la norma en su apartado 6.2 Recursos Humanos. Para las instituciones educativas el recurso humano que incide directamente en el PEA es su personal docente y por tanto debe dársele una atención especial; para cumplir con este requisito se han diseñado procedimientos que también están incorporados al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, siendo éstos los siguientes:

- a) Reclutamiento, Selección e Inducción del Personal Docente (PRD-01)

- b) Desarrollo de Actividades de Capacitación para el Personal Docente (PRD-02)

- c) Evaluación del Desempeño del Personal Docente en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PRD-03)

Con estos procedimientos se pretende contar con una planta docente de calidad, aplicándolos desde el momento en que se recluta a un candidato, hasta cuando se evalúa su desempeño como docente, pasando por las actividades de selección, contratación, inducción y de capacitación que debe recibir para mantenerse actualizado y para mejorar sus competencias.

Toda organización que adopta la norma ISO 9001, tiene que cumplir con el requisito de contar con seis procedimientos de carácter obligatorio, siendo éstos los siguientes⁷:

- a) Procedimiento para el control de documentos (apartado 4.2.3)
- b) Procedimiento para el control de registros (apartado 4.2.4)
- c) Procedimiento para la planificación y realización de Auditorías Internas (apartado 8.2.2)
- d) Procedimiento para el control del producto no conforme (apartado 8.3)
- e) Procedimiento para las acciones correctivas (apartado 8.5.2)
- f) Procedimiento para las acciones preventivas (8.5.3)

Para el caso de la Universidad Francisco Gavidia, estos procedimientos se han

plasmado en cinco documentos y son denominados procedimientos de calidad⁸:

- a) Procedimiento para Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de Calidad (PRC-01): En este procedimiento se han unido los primeros dos exigidos por la norma y en el se plantean los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos, así como la identificación de los cambios y para asegurarse que las versiones vigentes de los mismos se encuentran disponibles en los lugares donde se utilizan, para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. De igual forma se plantea lo pertinente para el control de los registros que constituyen un tipo especial de documentos. Este procedimiento también incluye el control de documentos externos, cuyo uso es necesario o afectan directamente al quehacer de la Universidad.
- b) Procedimiento para la Identificación y Control del Producto No Conforme (PRC-02): Para la UFG este procedimiento se ha diseñado para la identificación y el control de dos actividades importantes dentro del desarrollo del PEA: “servicio no conforme”, que se refiere a la identificación y control de un servicio para evitar que se pudiera estar prestando incumpliendo los requisitos del mismo, siendo el principal de estos servicios el que se desarrolla dentro del PEA, pero sin olvidar los servicios de apoyo al mismo. La otra actividad que se debe controlar es el “desempeño no conforme”, referido a los resultados académicos de los estudiantes, tanto al

finalizar cada ciclo académico como al finalizar el plan de estudio de la carrera.

- c) Procedimiento para Determinar, Implementar y dar Seguimiento a las Acciones Correctivas y Preventivas (PRC-03): Cuando se conoce de la existencia de no conformidades (incumplimiento de requisitos), los responsables de proceso, tienen la obligación de investigar las causas de tales no conformidades, para determinar la implementación de acciones correctivas que le permitan eliminar la o las causa raíz, con el propósito de que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

Si se trata de una no conformidad potencial, el responsable de proceso tiene la obligación de determinar e implementar acciones preventivas, para evitar que la no conformidad se produzca.

Existen diferentes fuentes por medio de las cuales se puede determinar la existencia de no conformidades, entre éstas se pueden mencionar: Auditorías de calidad (internas y externas), quejas y sugerencias de los estudiantes, los resultados de la medición de la satisfacción de los estudiantes, el cumplimiento de indicadores de calidad, la revisión por la dirección y otras.

- d) Procedimiento para Selección, Nominación, Evaluación y Capacitación de Auditores Internos (PRC-04): Este procedimiento se ha elaborado para ejecutar con una mayor eficacia y eficiencia el proceso de realización de las auditorías internas de calidad, ya que por medio de él se logra contar con el

personal idóneo para desempeñarse como auditores internos de calidad.

- e) Procedimiento para la Planificación y Realización de Auditorías Internas de Calidad (PRC-05): La auditoría interna de calidad es una actividad necesaria planteada por la norma en su apartado 8.2.2 para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos establecidos por la Universidad.

Lo anterior requiere que anualmente se establezca un programa de auditorías y que para el desarrollo de cada una de ellas se diseñe un plan de auditoría, este procedimiento se ha elaborado considerando la norma ISO 19011 denominada "Directrices para la Auditoría de los sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental". En la UFG las auditorías internas de calidad son de carácter integral, pero se pone especial énfasis en las actividades relacionadas con el PEA.

La norma ISO 9001 establece que "como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información"⁹.

Para dar cumplimiento a este requisito la Universidad ha elaborado el procedimiento de calidad denominado "Procedimiento para el Seguimiento y Medición de la Satisfacción del Estudiante (PRC-06)", en el cual se define la forma como se da el

seguimiento a las quejas y sugerencias de los estudiantes y la forma de cómo se lleva a cabo la medición de la satisfacción de los mismos. Los resultados de la aplicación de este procedimiento son utilizados por la Alta Dirección y por los responsables de proceso para determinar e implementar las acciones correctivas, preventivas o de mejora en cada uno de ellos, mediante la aplicación del PRC-03 y del PRC-05.

Para completar la medición de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se han definido 58 indicadores de calidad, siendo 21 propios para ser aplicados al Proceso Enseñanza Aprendizaje y cuyo cumplimiento es responsabilidad de cada uno de los Decanos de Facultad¹⁰.

A través de la medición de estos indicadores se tiene también una medida de la eficacia y eficiencia del sistema, es por eso que los responsables de proceso presentan a la Dirección de Calidad, semestralmente un informe de cumplimiento de dichos indicadores. Para el caso del PEA varios indicadores están relacionados con los datos que maneja el Registro Académico de la Universidad, para lo cual se ha diseñado el Sistema Información Académica y Estadística (SIAE), el cual sirve de apoyo a los Decanos en la preparación de su informe.

Estos indicadores de calidad se revisan en forma anual y cuando uno o varios de ellos ya se han alcanzado, dejan de ser indicadores y se convierten en normas de la institución.

En estos momentos SGC de la UFG está en su madurez de tal forma que se está iniciando con la aplicación de la norma ISO 9004 y la IWA2¹¹

6. CONCLUSIÓN

La implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001, para cualquier institución educativa debe convertirse en una decisión estratégica, considerándola como un medio y no como un fin. La Institución desde el inicio debe gestionarse como un sistema en el cual se encuentran determinados los procesos que lo conforman, declarando en forma contundente que el proceso principal es el Proceso Enseñanza Aprendizaje y sin menoscabo de los procesos considerados de apoyo, es a este al que se le debe prestar toda la atención posible, por que a través de él, la institución logra el cumplimiento de su Visión, Misión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

La implantación del sistema implica cada vez un mayor ordenamiento del trabajo académico, todas y cada una de las personas saben lo que deben hacer en cada uno de los procesos de la institución, para prestar un servicio de calidad y para lo cual ha sido capacitada.

Es indudable que para cualquier institución, la certificación de su sistema de gestión de la calidad por parte de una organización internacional, representa una ventaja competitiva ante otras instituciones dedicadas a su mismo giro, por tanto esta decisión debe considerarse como una inversión, que más temprano que tarde rendirá sus frutos.

En el caso de una institución educativa, lo anterior se verá reflejado en el incremento en el número de estudiantes que cada vez solicitan su ingreso, por estar seguros de que en ella recibirán una educación de calidad y en la aceptación por parte de los

empleadores de los profesionales que ella forma. Otros beneficios que se espera de la implantación del sistema de gestión de la calidad en una institución educativa son: mayor retención de estudiantes, optimización del uso de los recursos, mejoría del clima laboral, mayor compromiso del personal con la misión de la institución, disminución de quejas de los estudiantes, mejora en la imagen de la institución, etc.

La aplicación de la norma ISO 9001, para cualquier organización es importante para luego optar a modelos de excelencia tales como el modelo EFQM y el modelo de la FUNDIBEQ los permiten la participación para optar a premios a la calidad, que pueden ser a nivel nacional como internacional, y particularmente a las instituciones educativas para lograr la acreditación institucional y de sus programas o carreras.

NOTAS Y REFERENCIAS

- 1 Cantú D., Humberto, Humberto Gutiérrez P., Filosofía de la Calidad, Primera Edición, McGraw-Hill, México, 2009.
- 2 Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- 3 Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- 4 Universidad Francisco Gavidia, SGC, Procedimiento para la Evaluación del Estudiante en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA-03), 2007
- 5 Hacia el significado de Calidad Educativa, Ysabel Peralta Miranda, 20/06/2008, Perú.
- 6 Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos, apartado 4.2.2
- 7 Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- 8 Universidad Francisco Gavidia, Manual de Calidad, 2009.
- 9 Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos, apartado 8.2.1
- 10 Plan para la Mejora Continua de la Gestión de la Calidad, UFG, 2008
- 11 IWA2: Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 en educación.