



EL IWA 2 COMO AUXILIAR EN LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 EN EDUCACIÓN SUPERIOR.

Guillermo Márquez Arreguín
gmarquez@ipn.mx

Resumen

La certificación asegura por escrito mediante una tercera parte (empresa certificadora) que un sistema de calidad es conforme con determinadas exigencias previamente establecidas por consenso. Por lo tanto la organización o institución educativa cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001, será viable de lograr una certificación.

Palabras clave (máximo 5)

Palabras clave: Certificación, ISO 9001:2008, calidad, educación superior.

Planteamiento del problema

En la actualidad la calidad es importante en todos los ámbitos, es decir en lo empresarial, en la educación básica (que incluye preescolar, primaria y secundaria), educación media superior y superior, sin olvidar claro, el posgrado, maestría y doctorados.

Por lo tanto, se tiene que considerar los criterios o normas involucradas en la calidad, así como los términos adecuados para toda institución educativa

Por lo tanto, las escuelas, de cualquier nivel, utilizan las palabras idóneas para lograr la certificación en ISO 9001:2008 (ó 2015)

Justificación

En este espacio se hablará sobre la terminología del IWA 2 para la aplicación de la ISO 9001 en su versión 2008 (próximamente 2015), sus características principales y la influencia en el sector educativo.

Si bien es cierto que la norma ISO 9001 inició en el sector empresarial, hoy en día se ha diversificado a todos los sectores, esto es, en cualquier tipo de empresa, llámese manufacturero, de servicio, de comercialización etc.



La influencia que ha tenido la ISO 9001 en el sector educativo, es a tal grado, que se ha logrado la certificación en varias escuelas de educación superior. Una de las diferencias significativa de la norma es el vocabulario que se utiliza para este ámbito.

Pero qué es la norma ISO 9001, las siglas ISO significan Organización Internacional de Normalización, creada en 1947, con sede en Ginebra, Suiza. La función principal es la de elaborar normas internacionales de carácter voluntario, relativas a procesos, productos, métodos de ensayo y sistemas de gestión. Integrada por 158 países, con una estructura de 236 comités técnicos.

Fundamentación teórica

Dentro de las características de la ISO 9001, se encuentran:

- Todos los requisitos de la norma son genéricos, son aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado
- Cuando uno o varios requisitos de la norma no se puedan aplicar pueden excluirse
- La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión de la organización (es voluntario).
- Los requisitos del sistema especificado en esta norma son complementarios a los requisitos para los productos.

Dentro de este tenor, se debe contemplar la norma IWA 2. Pero qué es esto, la IWA significa "International Workshop Agreement", que se traduce en "Taller de Acuerdo Internacional" o "Acuerdo Internacional derivado de un taller". Esta norma es un mecanismo creado por la ISO para acelerar la aprobación de documentos guía para sectores específicos.

Dentro de las características de la IWA 2, se encuentran:

- Es un documento que proporciona linealmente para facilitar la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en organizaciones educativas.





- Estos lineamientos no agregan, cambian o modifican los requisitos de la norma ISO 9001
- Las orientaciones que da la directriz no son limitativas o exhaustivas por lo que la organización puede extender su alcance.

Dentro de la IWA 2, se considera términos tales como:

Cabe mencionar que esta norma es de carácter voluntario y su versión es la del año 2003, es la última norma con la que se cuenta, cabe resaltar que es desconocida por muchos usuarios dentro del ámbito educativo.

Dentro de la norma IWA 2, se contempla los siguientes aspectos, y haciendo un comparativo con la norma ISO 9001, se tiene el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Comparativo entre el IWA 2 y la ISO 9001

IWA 2	ISO 9001
1. Objeto y campo de aplicación en la organización educativa	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas en la organización educativa	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones en la organización educativa	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de calidad en la organización educativa	4. Sistema de gestión de calidad
5. Responsabilidad de la dirección en la organización educativa	5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos en la organización educativa	6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto en la organización educativa	7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora en la organización educativa	8. Medición, análisis y mejora

Dentro de esta norma se contempla:



Un cliente puede ser un consumidor (en educación, es usualmente un educando).

Un comprador (en educación, es usualmente una persona u organismo que financia al educando, quien puede también ser el educando).

Un usuario final (en educación, es usualmente la persona u organización que se benefició del aprendizaje alcanzado por la educación).

Dentro del punto 4.1 que marca la norma IWA2, nos indica:

Un sistema de gestión de la calidad en la educación debería ser entendido en términos de los planes de estudios, un sistema de procesos de aprendizaje, la estructura organizacional, las responsabilidades, los procesos y los recursos que aseguran la calidad de la educación. Esto incluye la mayoría de las actividades de los empleados de la organización educativa o de los proveedores adecuados. El control de la educación puede ser ejercido durante los siguientes pasos:

- a) Análisis de las necesidades de la enseñanza
- b) Diseño del proceso educativo
- c) Desarrollo del proceso educativo
- d) Impartición de la educación
- e) Evaluación de la enseñanza formación del personal educativo; y
- f) Funcionamiento de bibliotecas, talleres y laboratorios.

Por otro lado, se debe considerar los principios de la gestión de calidad, tanto para la ISO 9001, así como para la IWA 2 (ver la figura 1)



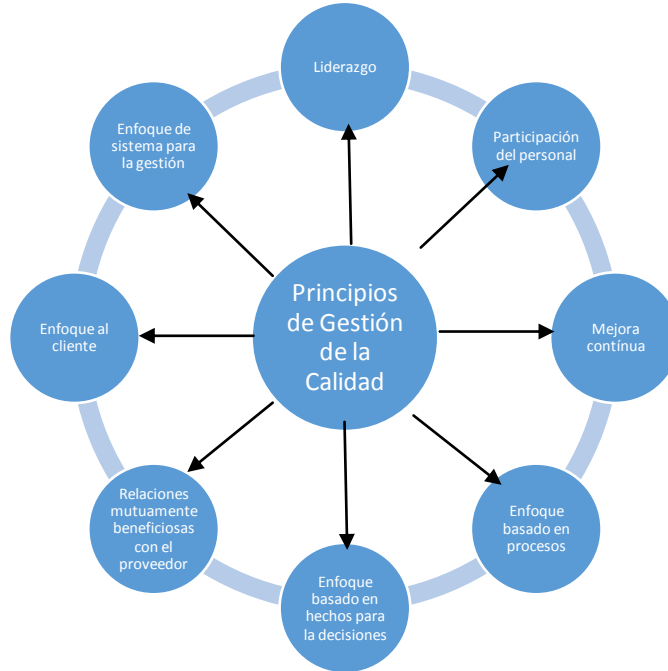


Fig. 1: Principios de Gestión de la Calidad

La integración de todo lo anterior, se presenta en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), considerando su respectivo manual, donde también se considera la ISO 9001 y sus requisitos para cumplirla, todo esto basado en el círculo de Deming o la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), con la finalidad de lograr la certificación de la escuela.

La certificación asegurar por escrito mediante una tercera parte (empresa certificadora) que un sistema de calidad es conforme con determinadas exigencias previamente establecidas por consenso.

Objetivos

Utiliza la nomenclatura y terminología adecuada, como la IWA2, para el logro de la certificación en ISO 9001:2008 (2015)

Metodología

Estas exigencias, están consideradas en los párrafos siguientes:



Requisitos de la norma IWA 2 (ver cuadro 1)

La certificación ISO 9001 en la educación superior.

Caso práctico de una escuela de educación superior.

Para el proceso de la certificación, será necesario la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). También debe existir acuerdos entre las áreas involucradas, así como definir el alcance del sistema, de igual manera y muy importante la sensibilización al personal que participe en el sistema, es decir a todo el personal de la escuela, así como invitar al personal directivo, ya que forma parte del personal del centro educativo, y por último, la integración del documento (manual del SGC), que indique todos los procesos y procedimientos participantes del sistema.

Este caso se aplicó a una escuela de educación superior, perteneciente a una institución reconocida a nivel nacional e internacional.

Como la norma dice que tiene que tener un enfoque de procesos, en esta escuela se consideraron las siguientes áreas, así como sus respectivos procesos.

Áreas:

- Departamento de Gestión Escolar
- Departamentos de Recursos materiales y servicios generales
- Subdirección académica
- Departamento de capital humano
- Departamento de recursos financieros
- Coordinación de enlace y gestión técnica, área que apoya a la alta dirección
- Unidad de informática
- Servicios estudiantiles
- Extensión y apoyos educativos

Dentro del desarrollo del sistema se debe elaborar un mapeo de proceso. Esto quiere decir elaborar un diagrama para entender en forma fácil los niveles de los procesos a todo el personal de la institución educativa, que represente la situación particular o propia de la





organización y donde primordialmente se identifiquen las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior

Un mapeo trata de describir las diferentes fases de un proceso, así como el análisis de todas las interacciones de los mismos que conforman a su organización. La organización es como un rompecabezas en donde cada pieza (proceso) interactúa con otras piezas

Estos procesos, para el caso de la institución educativa, es donde se verá la interrelación de todas sus áreas involucradas.

Los procesos que se consideraron para la certificación y por macro proceso, son:

Procesos sustantivos

- Gestión Escolar
- Enseñanza-Aprendizaje
- Innovación Educativa
- Evaluación de Conocimientos-Competencias Profesionales

Procesos de apoyo

- Servicios de apoyo educativo
- Recursos materiales y servicios
- Necesidades de formación y capital humano
- Recursos financieros

Procesos de dirección

- Revisión por la dirección
- Comunicación interna y externa
- Mejora continua
- Auditorías internas

Algunos de los procedimientos involucrados para la certificación son:

1. Mantenimiento de la infraestructura
2. Control de activos fijos
3. Inscripción
4. Reinscripción
5. COSIE





6. Trámites de gestión escolar
7. Registro de calificaciones
8. Prácticas y visitas escolares
9. Prácticas de laboratorios
10. Planeación didáctica
11. Servicios informáticos
12. Entre otros

La norma ISO 9001 exige de forma específica que la organización disponga de "procedimientos documentados" para las siguientes seis actividades:

Control de los documentos, Control de los registros de la calidad, Auditorías internas, Control del producto no conforme, Acciones correctoras, Acciones preventivas.

Sin embargo dentro de la norma IWA 2 no se exigen ninguna actividad obligatoria, recordemos que esta norma es de apoyo a la ISO 9001

Por lo tanto la certificación es una estrategia para decir que se estás trabajando bien y con calidad, no resuelve todos los problemas, pero es una ayuda para resolver otros tantos. Sirve para ser más competitivos, contar con reconocimiento a nivel nacional e internacional, para trabajar con estándares establecidos, con procedimientos documentados, entre otros elementos importantes.

Resultados

Los resultados que se obtienen son muy satisfactorios, ya que se logra un Sistema de Gestión de Calidad, se logra el reconocimiento de personal interno, de clientes, proveedores, sobre todo de las empresas que solicitan, en el caso de esta escuela, a los alumnos, ya que tiene la confianza de lograr un buen elemento para su organización.

También se logra un manual del Sistema de Gestión de Calidad, procedimientos documentados y estandarizados, se logra que el personal trabaje con calidad, en orden y para cualquier otra persona que se involucre, para lograr su trabajo con cierta facilidad.





Esto es parte de una calidad institucional, ya que dentro de la escuela, también hablamos de una acreditación de planes y programas de estudio. Posteriormente y en otro momento hablaremos de la acreditación

Conclusiones

El logro de una certificación, implica trabajar con calidad, pero es trabajar en orden, trabajar con procedimientos escritos y documentados dentro de un Manual de Sistema de Gestión de Calidad. Sobre todo hablar con el vocabulario correspondiente a una institución educativa, de ahí la importancia de utilizar la norma IWA 2.

Una certificación implica un compromiso de por vida, es decir que constantemente buscan una mejora continua, durante toda nuestra existencia dentro de la institución educativa o mientras estemos trabajando con los procedimientos documentados y certificados. Esto es, que pueden existir procedimientos no documentados y que no son certificables o simplemente no se declaran para la certificación de procedimientos.

Así mismo, cuando se busca la mejora continua, ese compromiso es hacia el personal interno de la organización, hacia los padres de familia y hacia la sociedad en general, incluye los empresarios o empresas que contratan a nuestros egresados, y porque no a los egresados que decidan iniciar un negocio o una empresa.

Referencias bibliográficas

1. Besterfield Dale. (2009). Control de Calidad. México, D. F. Prentice Hall
2. Directriz IWA 2 ;2003. (2004). Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008
3. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (2004). Sistema de gestión de calidad-Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación. México. Limusa.
4. Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (2010). Sistemas de Gestión de Calidad. México, D. F. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
5. Norma ISO 9000:2005. (2005). Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabularios. México. D. F.