



ISSN: 2448 - 6574

## ENUFT en el proceso de certificación CIEES – ISO 9001:2015

Miguel Rivera Moran  
Cecilia Amparo Casas Rojas  
Julián Sánchez Ortiz  
Christian Jesús Flores Conde  
  
normal\_urbana@hotmail.com

### RESUMEN

El presente trabajo, describe como La Escuela Normal Urbana Federal “Lic. Emilio Sánchez Piedras” de Tlaxcala, busca la certificación del Plan de Estudios de la Lic. en Educación Primaria, a través de CIEES y la certificación de la gestión de la unidad académica, a través de ISO 9001: 2015, las tareas que ha venido realizando y explica brevemente como la comunidad escolar va inmersiéndose en la cultura de calidad.

### PALABRAS CLAVE

Cultura de calidad, CIEES, normas ISO, Certificación.

### INTRODUCCIÓN

Haciendo referencia a que las Escuelas Normales como instituciones formadoras de docentes, no hace menos de 30 años que se consideró que la formación de docentes deberían ser Licenciaturas y no carreras técnicas, con el sostén de las Escuelas Normales en el ámbito de Educación Básica, no es hasta hace menos de una década donde se han tratado de hacer esfuerzos para que las instituciones formadoras de docentes realicen actividades de IES, que son: Docencia, Investigación y Extensión, buscando la calidad institucional en todos los procesos que ofrecen estas, constituyendo políticas de calidad educativa y búsqueda de certificación de procesos y acreditaciones de Planes de Estudio.

### JUSTIFICACIÓN

Dentro de las políticas públicas nacionales instauran la calidad educativa en el Programa Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE), donde se incluye a las Escuelas Normales, en el Plan de Apoyo a la Calidad Educativa y la Transformación de las Escuelas Normales (PACTEN), conocido anteriormente como PEFEN.

El PACTEN 2016, surge como un programa que incita la organización, el funcionamiento y la transformación de las Escuelas Normales en Instituciones de Educación Superior, con este



ISSN: 2448 - 6574

programa asume el compromiso de continuar alentando a las Escuelas Normales, para impulsar y consolidar acciones tendientes a **incrementar la calidad educativa**, a fortalecer la organización de los planteles y la profesionalización de sus maestros, de acuerdo con las orientaciones establecidas en los planes y programas de estudio.

Este proyecto, hace énfasis en favorecer la integración y consolidación de un Sistema Estatal de Educación Normal de Calidad y coadyuvar en el mejoramiento de los servicios educativos.

Con la propuesta de consolidar a las Escuelas Normales como Instituciones de Educación Superior, se da énfasis a la actualización de políticas y estrategias que mejoren la calidad educativa.

Se considera que la construcción del documento de planeación del PACTEN 2016 y 2017, deberá promover en su conjunto la calidad y transformación de las Escuelas Normales, el cual en el punto **5. Evaluación**: considera como finalidad mejorar la calidad educativa haciendo énfasis en la importancia de que instancias externas realicen los siguientes tipos de evaluaciones:

#### **a) Evaluación de programas educativos**

Iniciar o continuar los procesos de evaluación de los programas educativos (PE) para que sean reconocidos por su calidad educativa, mediante los esquemas y procedimientos del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación.

#### **b) Certificación ISO 9001:2008**

Realizar acciones de mejora que encaminen los procesos de gestión hacia su certificación a través de la norma ISO 9001:2008.

Es por ello que La Escuela Normal Urbana "Lic. Emilio Sánchez Piedras" de Tlaxcala, en el marco de la calidad educativa se ha involucrado en los procesos de certificación de planes de estudio y de Gestión de la Unidad Académica en las normas ISO 9001:2015, y la certificación del Plan de Estudios a través de CIEES.

En cuanto a ello la ENUFT, propone como objetivo:

- La consolidación de la EN, para el 2020, como una IES líder a nivel Estatal reconocida, competente y competitiva en calidad educativa, certificada conforme a las políticas



ISSN: 2448 - 6574

estatales y nacionales acorde a los requerimientos que demanda la sociedad del conocimiento.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La calidad debe ser para las Escuelas Normales una directriz orientada a la mejora continua de sus servicios, sistemas y procesos. Encaminando a las EN a una cultura de calidad, se debe considerar la calidad como el camino, que requiere del trabajo diario de todos, sin importar especialidad, cargo o habilidades, la práctica constante y sistemática de los principios y valores de calidad son los elementos básicos de la cultura de calidad.

## **CERTIFICACIÓN CIEES**

en el marco lógico de lo evaluación de programas académicos son a través de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) que son cuerpos colegiados, integrados por distinguidos académicos de instituciones de educación superior representativos de las diversas regiones del país, que tienen a su cargo la evaluación interinstitucional de programas, funciones, servicios y proyectos ubicados en el quehacer sustantivo de las instituciones.

Considerando el párrafo las Escuelas Normales no han desarrollado un cuerpo colegiado de evaluación CIEES, sin embargo, las autoridades del Estado de Tlaxcala gestiono la capacitación de directivos y docentes de las 5 Escuelas Normales del Estado, haciendo esfuerzos para formar un comité de evaluación CIEES, sin embargo, no ha dado continuidad a ello.

## **CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una institución que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

La certificación de la calidad en el sector educativo se pretende contar con elementos de un juicio efectivo para elevar la eficiencia de la educación. Lo que se busca es la sistematización de esos elementos para la gestión de la calidad.



ISSN: 2448 - 6574

Las guías para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación contribuyen al desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en las instituciones y planteles que ofrecen servicios escolares. Son útiles para su mejora continua, particularmente para prevenir errores, desviaciones, simulaciones y para reducir las grandes pérdidas económicas y desperdicios que se causan en el sector educativo por su falta de calidad.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, confiere a la educación en México un lugar de primera importancia al señalar que “la educación es el eje fundamental del desarrollo nacional y deberá ser prioridad del gobierno de la República”.

El Programa Sectorial de Educación 2013 – 2018, promueve; la educación de calidad tiene la mayor importancia para el desarrollo político, social, económico de México. Es el camino para lograr una convivencia respetuosa y armónica, en una sociedad democrática, justa, pacífica, productiva y próspera. La educación de calidad debe ser un verdadero instrumento que ayude a superar las graves desigualdades que padecen millones de mexicanos y favorezca un panorama de oportunidades al alcance de todos.

Por la Escuela Normal Urbana Federal “Lic. Emilio Sánchez Piedras” de Tlaxcala, ha tomado la decisión política de reconocer a la educación la altísima prioridad que le corresponde y en consecuencia identificar e impulsar las transformaciones que requiere nuestro sistema educativo para estar a la altura de las aspiraciones de los mexicanos y para poder hacer frente a los retos que el país enfrenta.

## **RESULTADOS DE PROCESOS DE CERTIFICACIÓN CIEES**

Describiendo los procesos de certificación y como los ha afrontado la ENUFT, encontramos que; se ha contado con evaluación documental por un CIEES (Comité Institucional de Evaluación de Educación Superior) la LEPri en el PE 97 y 2012, en el ciclo escolar 2013 – 2014, donde sin arrojar una valoración como tal, hubo hallazgos en los procesos; para su atención, según escala CIEES, sin haberse realizado una visita institucional por dicho Comité.

En el ciclo escolar 2014 – 2015, se realizó un ejercicio de evaluación de carpetas CIEES, la LEPri en el PE 97 y 2012, de carpetas de medios de verificación CIEES, revisado por un equipo Estatal, enviado por la Dirección de Educación Terminal del Estado, realizando un



ISSN: 2448 - 6574

recorrido por las instalaciones y diferentes áreas de la Institución para verificación documental, arrojado hallazgos importantes para su atención.

Los motivos por el cual no se realizó una evaluación CIEES, ha sido que el PE 97 estaba por concluir, programando la certificación cuando el PE LEPrI 2012, estuviera implementado al 100% con su primera generación de egreso.

La Escuela Normal en el ciclo escolar 2015 – 2016, propuso un proyecto que se estructuró buscando la certificación CIEES, donde se estructuró de la siguiente manera:

### **OBJETIVOS**

- Fomentar en la EN, una cultura de mejora continua en los procesos Académico – Administrativos.
- Propiciar que el desempeño del programa Académico - Administrativo alcancen parámetros de calidad nacionales e internacionales.

### **ESTRATEGIAS**

- Socialización y revisión de los medios de verificación CIEES, al personal Directivo, Docente, Administrativo y de Apoyo, para iniciar la compilación documental y portafolio de evidencias de evaluación.
- Revisión de la estructura documental de evidencias y evaluación de los alcances obtenidos por la Escuela Normal Urbana Federal “Lic. Emilio Sánchez Piedras” de Tlaxcala.
- Análisis y aplicación de los criterios para la evaluación y la acreditación de la Educación Superior con base en los criterios de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior así como del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO CIEES - ENUFT**

ACTIVIDAD	FEBRERO 17	MARZO 17	ABRIL 17	MAYO 17	JUNIO 17

Socialización de los medios de verificación CIEES (al Personal de la Institución).					
Primera Revisión y Actualización de la estructura documental Expedientes de evaluación.					
Primer Informe de hallazgos.					
Actualización de las estrategias para solventar los hallazgos.					
Segunda Primera Revisión y Actualización de la estructura documental Expedientes de evaluación.					
Segundo Informe de hallazgos.					
Evaluación Documental y Física de los Expedientes Institucionales por un comité Estatal CIEES.					
Informe de hallazgos por el Comité Estatal CIEES.					
Decisión del colegiado para la participación de la Evaluación CIEES.					

## RESULTADOS DE PROCESOS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Continuando con los trabajos de certificación de los procesos con la norma ISO 9001:2015, la ENUFT. Las guías para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación contribuyen al desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en las instituciones y planteles



ISSN: 2448 - 6574

que ofrecen servicios escolares. Son útiles para su mejora continua, particularmente para prevenir errores, desviaciones, simulaciones y para reducir las grandes pérdidas económicas y desperdicios que se causan en el sector educativo por su falta de calidad.

Esta Norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en las normas ISO 9000. Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al usuario;
- liderazgo;
- participación de las personas;
- enfoque basado en procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

Esta Certificación supone un valor añadido para aquellos Centros que estén interesados en ella. Supondría adentrarnos en las auditorías en la labor pedagógica con diversos niveles de certificación en función de la evidencia de adecuación entre las finalidades educativas, lo que se realiza en las aulas para cumplir con éstas y finalmente, los resultados de aprendizaje en el alumnado.

El alcance que la Escuela Normal Urbana Federal “Lic. Emilio Sánchez Piedras” de Tlaxcala, programa en el Ciclo Escolar 2016 – 2017, certificar los procesos:

- Proceso Académico (enseñanza – aprendizaje)
- control escolar
- biblioteca
- sala de medios (centro de computo)

Como parte del proceso de certificación, fue necesaria una capacitación denominada “**INDUCCIÓN A LA CALIDAD**”, donde participo el 100% del Personal de la Institución entre; Directivos, Personal Docente, Personal Administrativo y de Apoyo a la Educación.

Conforme los procesos institucionales a certificarse se fueron revisando y ampliándose, el 20, 21 y 22 de Febrero de 2017, se promovió y ejecuto el **CURSO FORMACIÓN Y DESARROLLO DE AUDITORES INSTITUCIONALES**, con una duración de 20 horas, presenciales, donde



ISSN: 2448 - 6574

participaron 61.29% (38) del Personal de la Institución entre; Directivos, Personal Docente, Personal Administrativo y de Apoyo a la Educación.

la programación de los las actividades para la certificación de procesos de la ENUFT, en Norma ISO 9001: 2015 , se presenta el siguiente cronograma de actividades, bajo el cual se realizara la verificación de control de procesos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS		Mes			
		Febrero	Marzo	Abril	May o
	<b>Contexto de la institución</b>				
	Comprensión de la ENUFT y de su contexto				
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
	Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad				
	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos				
	<b>Liderazgo</b>				
	Liderazgo y compromiso				
	Política de calidad				
	Roles, responsabilidades y autoridades de la ENUF				
	<b>Planificación</b>				
	Acciones para afrontar riesgos y oportunidades				
	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos				
	Planificación de los cambios				
	<b>Soporte</b>				
	Recursos				
	Competencia				
	Toma de conciencia				
	Comunicación				
	Información documentada				
	<b>Operación</b>				
	Planificación y control operacional: Proceso académico (enseñanza – aprendizaje), Control escolar, Biblioteca, sala de Medios				



	Requisitos para los productos y servicio				
	Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
	Producción y prestación de servicio				
	Liberación de los productos y servicios				
	Control de las salidas no conformes				
	<b>Evaluación del desempeño</b>				
	Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
	Auditoría interna				
	Revisión por la dirección				
	<b>Mejora</b>				
	Generalidades				
	No conformidad y acción correctiva				
	Mejora continua				

ESCALA DE VALORACIÓN	
	Concluido
	En proceso
	En programación

## CONCLUSIÓN

**La certificación de la Calidad de la Enseñanza y el Aprendizaje es un sistema de calidad de los procesos del aula que permite a una organización educativa o formativa:**

- Identificar las prácticas educativas más adecuadas.
- Mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Certificar la calidad de su servicio educativo.

Los modelos de calidad educativa no sólo deben centrarse en optimizar el funcionamiento de las organizaciones, sino que debe proponer mejoras en los procesos de enseñanza y aprendizaje para dotar de un sentido pedagógico todo el sistema educativo.



ISSN: 2448 - 6574

Esta Certificación de Calidad Educativa es un certificado Internacional que comunica públicamente la consecución de unos hitos mínimos según el caso, de mejora en las prácticas de la Enseñanza-Aprendizaje, para un Centro y la Etapa o Nivel educativo que lo ha llevado a cabo.

Esta Certificación supone un valor añadido para aquellos Centros que estén interesados en ella. Supondría adentrarnos en las auditorías en la labor pedagógica con diversos niveles de certificación en función de la evidencia de adecuación entre las finalidades educativas, lo que se realiza en las aulas para cumplir con éstas y finalmente, los resultados de aprendizaje en el alumnado.

La ENUFT, al entrar a una cultura de calidad y continuar con las certificaciones CIEES e ISO 9001:2015, no solo gana el reconocimiento como IES certificada a nivel nacional, sino que impulsa y genera el desarrollo de la formación integral de sus estudiantes y egresados, dándole pertinencia y viabilidad a los planes de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior
- Norma ISO 26000 ISO/TMB WG Responsabilidad Social
- MEG Modelo de equidad de género (INMUJERES / CONOCER)
- Guía IWA-2 Sistema de gestión para organizaciones educativas
- EN 45012 Criterio general para OC CEN Bruselas