

# Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México

Por Lic. Laura Elena Yzaguirre Peralta

Octubre 2004

## 1. INTRODUCCIÓN

La interrelación académica entre los niveles educativos es una cuestión de calidad poco abordada por los diferentes programas y proyectos emprendidos tanto a nivel nacional como estatal, siendo de gran relevancia ya que los resultados son importantes para determinar si lo abordado académicamente por un nivel, es pertinente para el siguiente y si cuenta con una secuencia de criterios de formación para el estudiante (curricular, docentes, organización escolar, métodos pedagógicos etc.). La interrelación académica entre los niveles educativos debe determinar una cadena de eficiencia detectando con oportunidad las deficiencias o áreas de mejora mismas que deberán ser atendidas y solucionadas, lo cual ayuda a elevar los índices de eficiencia terminal así como los de transición, creando la cadena en mención lo que permitirá incrementar el tránsito de alumnos de un nivel a otro en mejores condiciones que las actuales, problema acentuado en los niveles de secundaria a bachillerato y de éste a la educación superior.

Tal y como lo expreso en el libro de mi autoría ISO 9000 en la Educación, al hablar de "calidad de la educación" incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la **eficacia**: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender -aquello que está establecido en los planes y programas curriculares-, al cabo de determinados ciclos o niveles. En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. Una segunda dimensión del concepto de calidad, complementaria del anterior, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su **pertinencia** en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona -intelectual, afectiva, moral y físicamente-, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad -el político, el económico, el social-. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su realización en los diseños y contenidos curriculares. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los **procesos** y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Incluyendo hoy en éste artículo en cuanto a la tercer dimensión y un tanto entrelazada con la segunda, la necesidad que existe de articular los diferentes niveles educativos desde la educación preescolar hasta la educación superior; en cuanto a ello se puede especular sobre la importancia de la **pertinencia en los contenidos curriculares** y los procesos externos de comunicación-vinculación entre uno y otro nivel.

Este tema es considerado como un pendiente más en la agenda educativa de México asignada tanto a instancias estatales como federales, para ello se hace inevitable abordar el tema de la evaluación educativa.

La evaluación es un importante factor de calidad y para que un sistema educativo que ha planeado como meta la calidad en la educación que ofrece es necesario se establezcan mecanismos de evaluación en su conjunto, para analizar los aprendizajes de los estudiantes, los procesos educativos, el currículo, los profesores y las escuelas. En este contexto es un hecho que la evaluación es un factor necesario para contextualizar la calidad educativa, sin embargo **“para que efectivamente pueda existir una relación entre evaluación y calidad de la educación, se requieren importantes mediaciones** cuya ausencia ha impedido, en muchos lugares y en el pasado, que la existencia de evaluación asegure calidad de la educación. En lo que sigue me referiré brevemente a estas mediaciones.

- El desarrollo de investigación evaluativa.
- La evaluación que verdaderamente sirve para mejorar la calidad de la educación es la que se realiza en función de la planeación educativa.
- El uso, por parte de los tomadores de decisiones, de la información y de la investigación evaluativa
- La socialización de la información y de la investigación evaluativa “ 4 la difícil relación entre la evaluación educativa y la calidad de la educación, *Sylvia Schmelkes* , presentación en el evento sobre Ética, evaluación y Calidad de la Educación, organizada por Editorial Santillana, celebrado en la Ciudad de México, D.F. en Febrero del 2002.

## 2. EXPERIENCIA EN MÉXICO

A principios del ciclo escolar 2002-2003, en México se creó el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE).

La necesidad de un organismo evaluador, cuya creación estaba prevista desde diciembre de 2000, es reconocida por diferentes sectores y fuerzas políticas. No obstante, existen diferencias de opinión sobre sus finalidades y la personalidad jurídica que debería tener. Uno de los puntos de mayor controversia es la utilidad que tendrá para mejorar la educación, lo que está relacionado con las atribuciones del instituto y el tipo de medidas que se tomarán para remediar los problemas detectados. En cuanto a la personalidad jurídica del INEE el dilema era: o se creaba un organismo independiente y plenamente autónomo mediante una iniciativa de ley del Congreso o, por el contrario, se creaba por decreto presidencial como organismo del sector educativo, presidido por el secretario de Educación Pública. El Ejecutivo optó por esta última vía, pero dejó abierta la posibilidad para que los legisladores le dieran al instituto una base legal más amplia y mayor autonomía, misma opción que sería la más adecuada tomando ejemplos de sistemas educativos de otros países tales como el español, en el cual se cuenta con el Instituto Nacional de Evaluación (INCE) que pasará a denominarse, por razones de homologación internacional Instituto de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo (INECSE).

Otro de los esfuerzos realizados por nuestras autoridades educativas consiste en el Compromiso Social por la Calidad de la Educación la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), además de gobiernos estatales,

universidades y diversas organizaciones sociales firmado el 8 de agosto del 2002, tratándose de un documento muy general que consigna laudables propósitos de cuantos lo suscriben, y en el cual se anuncian futuros convenios específicos que precisarán las acciones que se piensa poner en marcha. Así y todo, su firma es un gesto simbólico que pretende transmitir dos mensajes: el logro de una concertación política, principalmente entre Secretaría de Educación Pública y Sindicato Nacional Trabajadores al Servicio de la Educación, y la convocatoria a un amplio consenso social.

La idea de impulsar un movimiento social convergente para mejorar la educación se ha venido expresando en diferentes oportunidades, desde hace casi dos años.

Siendo este documento un primer paso, aunque todavía es insuficiente para garantizar repercusiones eficaces.

El sindicato magisterial y las autoridades educativas federales figuran como sus actores principales, pero a la iniciativa se suman otros muchos firmantes.

El documento contiene siete puntos. El primero justifica la razón de la iniciativa ("el sistema educativo que tenemos no es aún el que necesitamos") y destaca la importancia de generar una nueva cultura de revaloración de la educación y un nuevo esquema de participación social; señala que los firmantes asumen "responsabilidades individuales y comunes para transformar la educación en México".

En el segundo punto, a manera de diagnóstico, se puntualizan los principales problemas del sistema educativo, aunque sin ponderar responsabilidades ni jerarquizar obstáculos. Se admite que el sistema educativo tiene fallas de articulación, es rígido, con problemas de cobertura e iniquidades. También se advierte que la insuficiente calidad es resultado de factores como la falta de recursos, la escasa evaluación y rendición de cuentas.

Además el documento recupera, en el tercer punto, el esquema de las "transiciones" que se utilizó tanto en el Plan Nacional de Desarrollo como en el Programa de Desarrollo Educativo. El apartado "nuestra visión común", el número cuatro, es particularmente importante porque se prefiguran propósitos y responsabilidades como el de fortalecer el carácter laico y gratuito de la educación, preservar los derechos de los trabajadores, mejorar la formación y actualización de los profesores, y garantizar mecanismos de participación social. Lamentablemente no se establece con claridad cuáles son los ámbitos de responsabilidad ni cuáles los compromisos.

La parte más sustantiva del documento son los puntos cinco y seis, en los cuales se identifican los cambios y compromisos que se proponen. Respecto de los cambios, destaca el que se refiere explícitamente a la educación básica y particularmente al desarrollo de "comunidades de aprendizaje exitosas" para este nivel. Los cambios requeridos para impulsar tales comunidades, consigna el documento, implican el cumplimiento de los maestros con su trabajo, el aprovechamiento óptimo de la jornada escolar y el aprendizaje de un segundo idioma y de computación (como en su momento proponía el candidato del Partido Revolucionario Institucional a la presidencia). Además, se añade, se requiere mejorar la infraestructura, adecuar las condiciones de trabajo y transformar la gestión. Quizá lo más importante es que se acepta que en el futuro la movilidad de maestros y directivos se hará con base en el mérito y se desarrollará un nuevo sistema de evaluación.

Con estos esfuerzos por parte de la Secretaría de Educación Pública y el énfasis que ha dado a un modelo con el cual se pueden agrupar una serie de problemáticas según en donde se quiera implementar un S.G.C, es posible ahora que con un esfuerzo por parte de cada instancia gestora y de las escuelas se pueda edificar un modelo que coadyuve a la resolución de la problemática, este modelo es la certificación en ISO 90001:2000

En México la Presidencia de la República ha desarrollado una serie de acciones encaminadas a una re definición de las tareas gubernamentales a través de seis estrategias planteadas como gobierno: *Gobierno que cueste menos; Gobierno de calidad; Gobierno profesional; Gobierno digital; Gobierno desregulado; Gobierno honesto y transparente*; entre algunas acciones encaminadas a lograr desarrollar dichas estrategias, establece el Modelo de Innovación y Calidad *Intragob* con el fin de implantar, desarrollar, mantener y mejorar en todas sus Dependencias y Entidades un Modelo de Calidad, que le permita transformar la administración pública para proyectar un Gobierno de Clase mundial, con una imagen confiable, innovadora y con una sólida cultura de calidad. Reemplazar los esquemas tradicionales de la gestión pública, aplicando los mas avanzados sistemas administrativos y tecnológicos, evaluando su gestión con estándares de excelencia, promoviendo la dignificación y eficacia de la función pública y rediseñando sus procesos y servicios con un enfoque central del quehacer gubernamental de cumplimiento de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y la sociedad utilizando para esto entre otras herramientas la norma ISO 9000:2000.

El Premio de Innovación y Calidad en la Administración Pública es otra de las acciones emprendidas en el marco de las 6 estrategias arriba descritas, mismo que en el 2002 se hicieron acreedores tres Secretarías, la de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación; la de Relaciones Exteriores y la de Trabajo y Previsión Social.

Otra de las acciones es la convocatoria para el reconocimiento innova para otorgar a programas que respondan a los objetivos planteados en estas seis estrategias y que puedan tener un impacto positivo en la ciudadanía o contribución en la operación y productividad del gobierno bajo líneas de acción como

- Cultura de calidad en el servicio público
- Ahorro y reducción del costo del gobierno
- Desregulación y simplificación administrativa
- Uso de la tecnología de la información y telecomunicaciones
- Profesionalización del servicio público / cambio cultural
- Transparencia y combate a la corrupción

Dicho reconocimiento fue entregado en el 2002 a diferentes unidades siendo que la Secretaría de Educación Pública se hizo acreedor a éste por su Programa Escuelas de Calidad entregado en el marco del 2° Foro de Innovación y Calidad en la Administración Pública, organizado por Presidencia de la República.

Dicho programa trabaja desde el 2001 por Incorporar en cada escuela que lo integra un modelo de gestión, basado en los principios de: liderazgo compartido, trabajo en equipo, respeto a la diferencia, planeación participativa, evaluación para la mejora continua, participación social responsable y rendición de cuentas. Lo anterior considerando una perspectiva de las reformas educativas nacionales e internacionales incluyendo aspectos como: la administración centrada en la escuela, efectividad en la educación, distintos modelos de administración basada en la escuela, consecuencias sobre distintos aspectos de la escuela, diseño de los programas.

Anteriormente argumentaba que había escasas experiencias en cuanto a la adaptación de un modelo, método o sistema de calidad para escuelas en nuestro país, entre las cuales

mencioné algunas instituciones educativas, sin embargo a la fecha son un gran número de instituciones educativas y oficinas gestoras de educación las que han logrado la certificación en ISO 9001:2000, ya que desde la propia Secretaría de Educación Pública ha dado un gran impulso a ésta tarea.

“A la fecha operan 74 organismos de la SEP certificados con estándares de calidad, otorgando organismos externos la certificación ISO 9000 por cumplir con las normas de calidad en los procesos de gestión y operación de los servicios, con el propósito es incrementar y mantener los resultados con trabajo uniforme, para mejorar los servicios educativos que se ofrecen a la población

En el sector central de la SEP trabajan con la certificación ISO 9000 11 Unidades Administrativas y 33 instituciones educativas. Entre las primeras se encuentran la Coordinación General de Atención Ciudadana de la Oficina del Secretario; las direcciones generales de Innovación, Calidad y Organización; de Recursos Financieros; de Personal; de Recursos Materiales y Servicios, y de Tecnologías de la Información, como parte de la Oficialía Mayor; así como el Órgano Interno de Control de la Contraloría de esta Secretaría.

Dependientes de la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC), operan con esta certificación: la Coordinación Administrativa, las direcciones generales de Profesiones y de Bachillerato, así como la Coordinación General de Universidades Tecnológicas.

En cuanto a instituciones educativas, operan con estándares de calidad 32 Universidades Tecnológicas, adscritas a la SESIC, en 21 entidades federativas; además del Instituto Tecnológico de Saltillo, adscrito a la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas.

Entre los organismos descentralizados que cuentan con la certificación están: la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) y el canal de televisión del Instituto Politécnico Nacional (XE-IPN Canal 11), así como el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), como órgano desconcentrado de la SEP.

El Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) también cuenta con la certificación ISO 9000 en 18 planteles, ubicados en nueve estados del país, así como en seis de sus Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST) y en su Dirección Estatal del Estado de México.”<sup>1</sup>

En México, la Secretaría de Educación Pública en México, preocupada y ocupándose por la calidad educativa de sus escuelas, conjuntamente con otras organizaciones integraron el grupo técnico de trabajo que tomó la iniciativa de generar una guía de uso voluntario, que facilite el uso de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas de todos los niveles y modalidades, dicha guía denominada IWA 2, “Aplicación de ISO 9001:2000 en educación”. ISO publicó el IWA2 como una norma internacional el 6 de noviembre de 2003, en la versión en inglés. La norma mexicana, el IWA2 en español, entró en vigencia el 27 de julio del 2004.

<sup>1</sup> Boletín 076 de Comunicación social de la SEP, Abril 23 del 2003

### 3. ¿QUÉ ES ISO 9001:2000?

ISO es una agencia especializada en normalización a nivel internacional, cuyos miembros son los organismos nacionales de normalización de más de 150 a la fecha.

El objetivo de ISO es "Favorecer el desarrollo de la normalización en el mundo, facilitar los cambios de mercancías y prestaciones de servicios entre las naciones y lograr un entendimiento mutuo en los dominios intelectuales, científicos, técnicos y económicos".

El primer paquete de normas ISO 9000 fue terminado en 1986 y publicado a principios de 1987. La primera revisión fue emitida en 1994 y se consideró la segunda revisión para emitirse en el 2000, finalmente publicada internacionalmente el 15 de diciembre de ese mismo año, de acuerdo a los requerimientos de actualización que maneja la ISO.

#### 4. ESTRUCTURA DE LAS VERSIONES 2000

NORMA	NOMBRE
ISO 9000-2000	Sistemas de administración de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Anula y reemplaza a la norma ISO 8402-1994
ISO 9001-2000 (única con fines de certificación de la familia 9000)	Sistemas de administración de la calidad. Requisitos (ver requisitos en el anexo 1) Anula y reemplaza a las normas 9001-1994, 9002-1994 y 9003-1994.
ISO 9004-2000	Sistemas de administración de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Anula y reemplaza a la norma 9004-1994, que ha sido revisada técnicamente. El título ha sido modificado para reflejar lo extenso del sistema de administración de la calidad, muchas de las normas internacionales existentes dentro de la familia ISO 9000 se revisarán para anularlas o reeditarlas como informes técnicos, ya que muchas se han incorporado dentro de esta norma internacional.
ISO 19011-2000	Directrices para auditorías de calidad y ambientales. En proceso de emisión.
ISO 10012	Confirmación metroológica. En proceso de emisión.
ISO TR 10013	Directrices para la documentación del sistema de administración de la calidad. En proceso de emisión.

En los últimos años en México el tema sobre sistemas de gestión de la calidad basados en la familia de Normas ISO 9000 ha ido recibiendo cada vez mayor atención por parte de diversos sectores de bienes y servicios, específicamente en lo referente a las nuevas versiones emitidas el 15 de diciembre del 2000.

La norma ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para

aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas

Para que una organización funcione de manera eficaz, debe identificar y administrar numerosas actividades entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se administra con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

El enfoque hacia procesos dentro de la organización, puede vislumbrarse primeramente a través de la identificación de éstos y posteriormente la concientización del personal de la interacciones entre éstos, así y por último su administración, considerando dentro de ésta ha planeación, organización, control y evaluación.

El concepto de calidad una vez operado consiste en una disciplina, y por lo tanto requiere constancia en las prácticas y actividades del personal que conforma la organización que la desea alcanzar, requiere lógica en la descripción de los pasos que se siguen, sin olvidar cierto tipo de documentos indispensables para mostrar que se tiene calidad, de acuerdo con la norma en mención tales como manuales de calidad, política y objetivos de calidad, manual de procesos, procedimientos, instructivos, registros, formatos y otros.

La importancia de todos los documentos que conforman un sistema de gestión de la calidad radica principalmente en el beneficio que aportan a la organización para que trabaje u opere de manera funcional y estandarizada, usándose como referencia o guía en las actividades, responsabilidades, objetivos, criterios y requisitos que tendrá la calidad en su institución.

La documentación sirve para controlar y definir los medios, métodos, técnicas, estrategias, puestos, cargos, recursos, acuerdos, actividades y una amplia gama de finalidades que en cada organización son específicas y poseen características propias, únicas inclusive.

La documentación también informa y comunica datos, resultados, objetivos alcanzados o por alcanzar, parámetros a seguir, políticas a cumplir, límites restrictivos, oportunidades de mejora, y un sin fin de elementos que servirán a la Alta Dirección para hacer la revisión y planeación de su sistema y de su institución en general.

Por lo anterior es muy importante el desarrollo de los documentos en un sistema de gestión de la calidad, ya que con esta acción la organización se asegura que éste se está implementado y opera de acuerdo a su diseño original, y que además se cumple con la norma ISO 9001:2000

Para efectos de soporte al S.G.C., se identifica como base para el diseño e implementación de los requisitos del S.G.C., siendo que esta base y el sistema tienen que ser congruentes entre sí, el cual sirve de guía para su correcta implementación y cumplimiento. Siendo ésta base los 8 principios que a continuación se describen:

Se han identificado 8 principios de Gestión de la Calidad que pueden ser utilizados por la Alta Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, dichos principios son:

**1.- Enfoque al Cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos para satisfacer sus requisitos y esforzarse para tratar de exceder sus expectativas cuando solicitan un bien o servicio.

**2.- Liderazgo:** Los líderes definen el propósito y la orientación de la organización. Ellos crean y mantienen un ambiente interno en el cual involucran al personal en los proyectos para alcanzar los objetivos de la organización.

**3.- Participación del Personal:** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso con la misma posibilita que sus habilidades sean usadas para alcanzar sus objetivos.

**4.- Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.

**5: Enfoque de Sistema para la administración:** Identificar, entender y administrar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

**6.- Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño de una organización debe ser un objetivo permanente de ésta.

**7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**8.- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## 5. DOCUMENTANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respecto a la documentación de un sistema de gestión de la calidad existen diferentes jerarquías, dependiendo la importancia que se le da al tipo de documento, a esto lo llamaremos niveles; conocidos como documentos de primer, segundo y tercer nivel.

La estructura básica de la documentación del Sistema de gestión de Calidad planteada por la Norma ISO es la siguiente:

1er nivel	Política y Objetivos de Calidad  Manual de Calidad
2º nivel	Procedimientos documentados requeridos por la norma
3er nivel	Documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos Registros requeridos por la norma

La documentación puede estar en cualquier tipo de medio o formato, y el acceso debe asegurarse para la institución y las partes interesadas que requieran consultarla.

El diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad describe CÓMO la organización cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.



Esta documentación debe contener algunas especificaciones, por lo que a continuación describo una serie de criterios que pueden considerarse para la documentación:

### **Política de Calidad**

De acuerdo a la norma ISO 9000:2000, Política de la Calidad se define como "Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa por la Alta Dirección".

El requisito 5.3 de la norma marca los siguientes lineamientos para la elaboración de la Política de Calidad:

- Que sea adecuada al propósito de la organización
- Que incluya el compromiso de satisfacer ISO requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad
- Que sea comunicada y entendida dentro del marco de la organización

La política de Calidad se le puede considerar como una guía para las decisiones administrativas, como el punto de vista general de una organización, como el medio que tiene la dirección para marcar el rumbo de su administración.

### **Objetivos de Calidad**

De la definición que la norma establece como Objetivo de Calidad es:

"Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad".

La Alta Dirección debe asegurarse de que los Objetivos de Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la institución.

No hay Objetivos de Calidad "universales" que apliquen a todas las organizaciones. Por lo tanto los Objetivos deben reflejar lo que la organización hace y lo que quiere lograr.

Cabe mencionar que los Objetivos de Calidad los define la Alta Dirección con el fin de que se establezcan en todas las funciones y niveles que intervienen para cumplir los requisitos del producto, y es deseable que sean:

- Coherentes con la Política de Calidad
- Medibles, cuantificables

### **Manual de calidad**

El manual de calidad es el documento más importante dentro de la jerarquía del sistema ya que funciona como documento maestro que contendrá indicados de forma referencial todos los aspectos que componen el Sistema de Administración de la Calidad.

Para preparar el manual de calidad se deberá considerar el requisito 4.2.2 "manual de la calidad" de la norma ISO 9000 el cual considera lo siguiente:

- El alcance del Sistema de Administración de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Administración de la Calidad, o una referencia de los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Administración de la Calidad.

Un manual de calidad es en esencia un documento que contiene los aspectos sustanciales del sistema y por lo tanto es una herramienta vital para sustentar y prolongar las actividades y los

procesos de la calidad, ya que permite normalizar la operación de una organización en cuestión de calidad.

### **Procedimientos documentados**

Para el cumplimiento de la norma ISO 9000:2000 deben incluirse como obligatorios 6 procedimientos para el Sistema de Administración de Calidad, no obstante la organización podrá determinar otros procedimientos adicionales que requieran por las características de sus procesos, éstos deberán ser referenciados o descritos también dentro del Manual. Estos procedimientos obligatorios por la norma son:

- 1.-Auditorias internas
- 2.-Acción correctiva
- 3.-Acción preventiva
- 4.-Producto no conforme
- 5.-Control de registros
- 6.-Control de documentos

### **Registros de calidad**

Un registro de calidad es: "Un documento que proporciona resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas"  
de acuerdo a la norma ISO9000:2000, los registros mínimos necesarios para un sistema de gestión de la calidad son 21 y están distribuidos de la siguiente manera:

Requisito 5	1
Requisito 6	1
Requisito 7	14
Requisito 8	5

Las organizaciones pueden desarrollar registros adicionales de acuerdo a sus procesos, productos y/o servicios.

## **6. CONCLUSIONES**

Aunque no hay recetas ni patrones que mencionen el cómo debe estar organizada una escuela u oficina de gestión desde un modelo propio de calidad educativa, sí hay aspectos que el modelo de gestión de la calidad en ISO 9001:2000 incluye a manera de asegurar la calidad de los servicios que prestan.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es un buen comienzo para reorganizar la tarea educativa desde las instancias gestoras y las escuelas en sí pues estima los elementos clave, para ordenar desde el proceso de selección de alumnos, hasta un seguimiento de egresados el cual permite constatar la pertinencia de los servicios educativos ofrecidos por la institución.

De la calidad educativa que brinden tanto escuelas particulares como públicas, depende en gran medida el progreso de nuestro país; un país en transición política con consideraciones

legales en torno a la democracia, no solo como una estructura jurídica y un régimen político, sino como un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

ISO 10011-2:1991 Guidelines for Auditing Quality Systems, Part 2: Qualification Criteria for Quality Systems Auditors.

ISO 10011-3:1991, Guidelines for Auditing Quality Systems, Part 3: Management of Audit Programmes.

ISO 10012-1:1992, Quality Assurance Requirements for Measuring Equipment, Part 1: Metrological Confirmation System for Measuring Equipment.

ISO 10013: 1), Guidelines for Developing Quality Manuals.

ISO/TR 134125: -1), Guidelines for the Selection of Statistical Methods in Standardization and Specification.

ISO/IWA2/WD1N4 y SEP. International Workshop Agreement 2. Quality

Management Systems- Guidelines for the application of ISO 9001:2000 on education. Octubre 2002.

Programa Nacional de Educación  
2001-2006 Secretaría de Educación Pública,  
Primera edición, septiembre de 2001  
México D.F.

Rosa María Torres y Emilio Tenti Fanfani  
Equidad y calidad en la educación básica  
La experiencia del CONAFE y la Telesecundaria en México  
Publicado por el Consejo Nacional de Fomento Educativo, coordinado por la Dirección General de Relaciones Internacionales de la Secretaría de Educación Pública.

Robles, Martha. Educación y sociedad en la historia de México. Siglo XXI Editores.  
México, D.F., 1978.

Rothery, Brian. ISO 9000. Panorama Editorial. México, D.F., 1995.

Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9001:2000, Norma Española, AENOR. Diciembre del 2000

Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario ISO 9000:2000, AENOR, Diciembre del 2000

Shemelkes, Sylvia. Hacia una mejor calidad de nuestra escuela. Secretaría de Educación Pública, México, D.F., 1992.

Wouter Van Den Berghe

Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación: interpretación desde una perspectiva europea  
CEDEFOP: Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional, Octubre 1997

Yzaguirre Peralta Laura Elena

ISO 9000 en la educación: Guía para la Administración Escolar  
FUNDAP, Universidad Autónoma del Noreste y Secretaría de Educación Pública, Gobierno del Estado de Coahuila