



EVALUAR PARA MEJORAR

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

La **Organización Internacional para la Estandarización (ISO)** es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los Organismos de Normalización (ONs) nacionales, que produce Normas Internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como **normas ISO**.

La finalidad de dichas normas es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir a la transferencia de tecnologías.

La Organización ISO está compuesta por tres tipos de miembros:

- **Miembros natos**, uno por país, recayendo la representación en el organismo nacional más representativo.
- **Miembros correspondientes**, de los organismos de países en vías de desarrollo y que todavía no poseen un comité nacional de normalización. No toman parte activa en el proceso de normalización pero están puntualmente informados acerca de los trabajos que les interesen.
- **Miembros suscritos**, países con reducidas economías a los que se les exige el pago de tasas menores que a los correspondientes.

ISO es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas. Coopera estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (*International Electrotechnical Commission*, IEC) que es responsable de la estandarización de

equipos eléctricos.

Nombre de la organización

ISO no es un acrónimo; proviene del griego *iso*, que significa igual. Es un error común el pensar que ISO significa *International Standards Organization*, o algo similar; en inglés su nombre es *International Organization for Standardization*, mientras que en francés se denomina *Organisation Internationale de Normalisation*; el uso del acrónimo conduciría a nombres distintos: IOS en inglés y OIN en francés, por lo que los fundadores de la organización eligieron **ISO** como la forma corta y universal de su nombre.

¿Qué es ISO 9000?

ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de calidad (Rabbitt, 1996: 9). Estas normas y lineamientos son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización.

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que co-



nocimientos científicos y tecnológicos.

Una organización de producción o de servicio podrá demostrar que cumple con la norma de calidad por medio de un proceso de certificación externo que concluye cuando una auditoría contra la norma termina con éxito. ISO 9000 asegura que exista la base para una buena práctica de la calidad, verifica que los sistemas de la misma estén en conformidad con los requisitos de calidad previamente establecidos. Proporciona evidencia objetiva de la calidad de la institución. Este "plan para el sistema de administración de calidad no es obligatorio y evaluatorio.

Corporaciones de todo el mundo, han adaptado sus sistemas de calidad a los lineamientos que marcan estos estándares.

Tema: El sistema ISO	
La organización internacional para la estandarización	1
Gestión de la calidad en la formación, Normas ISO 9000	2
¿Qué es el IWA-2?	3
La aplicación de un sistema de calidad basado en las ISO 9000	4

Oficina de Evaluación y Acreditación

Director

Mg. Luis Jullo Rueda Milachay

Asesora Técnica

Mg. Carmen R. Zevallos Choy

Secretaria

Dilma Huaranga Arias

Gestión de la Calidad en la Formación, Normas ISO 9000

"En Birmingham, Inglaterra, en octubre del 2001, durante la reunión del Comité Técnico 176, un grupo de organizaciones mexicanas tomaron la iniciativa de proponer un proyecto hacia la elaboración de una guía de uso voluntario que facilite la aplicación de la norma ISO 9000 en las organizaciones del sector educativo de todos los niveles y modalidades.

La posterior adhesión de varios países ocasionó la aprobación, por el Consejo Técnico de ISO, del proyecto IWA-2 "Aplicación de ISO 9001:2000 en educación" coordinado por México. El mecanismo para llegar a un consenso internacional es un acuerdo derivado de un taller internacional (International Workshop Agreement IWA) establecido por ISO.

La guía IWA 2 tiene el propósito de ayudar a México y los demás países, en sus programas de mejoramiento de la calidad educativa".⁽³⁾

Banderas al Viento: ISO 9000:2000 en las escuelas

"A fines del año pasado el secretariado de la Organización Internacional para la Normatividad (ISO) publicó oficialmente las guías para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación. El documento se conoce con el título en inglés de International Workshop Agreement 2 (IWA2). Es el Acuerdo Internacional del Grupo de Trabajo 2 de ISO. En esta convención que tiene su sede en Ginebra existen muchos comités. El 176 es el encargado de formular y consensuar las normas de la calidad.

El IWA2 se formuló como propuesta en una reunión de ISO que se realizó en Acapulco, Guerrero, a mediados del mes de octubre de 2002. Asistieron expertos en calidad de los cinco continentes. Allí se consensuaron las guías para la aplicación de las normas ISO 9000:2000 en los planteles escolares. Evidentemente las reuniones estuvieron organizadas y coordinadas por Fausto Estévez Ramírez, uno de los principales líderes mundiales en sistemas de calidad.

El IWA2 fue inaugurado por el secretario de Educación Pública de México, Reyes Tamez Guerra. Al hacerlo expresó que es un esfuerzo por la mejora de la calidad y la evaluación del sistema educativo. Explicó que con 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.

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.

A las llamadas escuelas que las autoridades les llaman escuelas de calidad, para que verdaderamente merezcan ese calificativo es necesario implementar, mantener y mejorar continuamente en ellas, sistemas de gestión de la calidad, como el ISO 9000:2000. En los programas de las escuelas de calidad se requiere empezar por difundir en ellas los principios de la calidad ISO 9000, para luego promover que busquen su certificación de acuerdo con la norma ISO 9001:2000.

El principio Uno es el de la organización centrada en el alumno. El principio Dos es el de liderazgo. El principio Tres es el de involucrar a todo el personal y comprometerlo en hacer todo bien. El principio Cuatro es el de enfoque a procesos. El principio Cinco es el de enfoque a sistemas. El principio Seis es el de la mejora continua. El principio Siete es el de la toma de decisiones acertadas. El Ocho es el de

relaciones de mutuo beneficio.

En las guías para la aplicación de las normas ISO 9000:2000 en los planteles escolares se combinan adecuadamente la norma ISO 9001:2000 y la norma 9004:2000.

Estas dos normas forman lo que se llama el par coherente. En la norma 9001 se establecen los requisitos auditables para certificar la calidad y en la 9004 se ofrecen las directrices para la mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad.

En la educación, como en la política o en cualquier organización social, para organizar escuelas de calidad uno de los principios fundamentales es el liderazgo. Los líderes establecen unidad de propósitos, de dirección y el ambiente interno adecuado en la escuela para su mejora continua. Crean las condiciones apropiadas para involucrar a todos en los propósitos de asegurar la calidad de los servicios que se ofrecen a la sociedad.

Es de esperarse que en nuestro país se difundan ampliamente las guías para la aplicación de las normas de la calidad ISO 9000:2000 en los planteles escolares. Sabemos que la Secretaría de Educación Pública las editará dentro de su colección Innovación y Calidad que acertadamente promueve y dirige el oficial mayor de la SEP, Francisco R. Medellín Leal. Con ello seguramente 2004 será un buen año para la educación mexicana.

¿Qué es el IWA 2?

El documento IWA 2:2003 proporciona lineamientos para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en organizaciones educativas que proveen productos o servicios educativos. Estos lineamientos no agregan, cambian o modifican los requisitos de la norma ISO 9001:2000, y la intención de su uso no es para efectos de evaluación de cumplimiento contractual o para la certificación.

Antecedentes

En 2001, ISO publicó el primer documento desarrollado bajo este esquema, convirtiéndose en el primer International Workshop Agreement. El título de dicho documento es: IWA 1 Quality Management Systems – Guidelines for process improvements for health service organizations.

En 2002, México encabezó la iniciativa de la primera edición del IWA-2 *Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 in Education*. En su calidad de proponente, el ISO/TMB asignó a México la responsabilidad de organizar el taller internacional, evento que se llevó a cabo en Acapulco, Guerrero del 18 al 20 de octubre de 2002, y en el cual participaron 15 países miembros de ISO. Parte de la responsabilidad asignada es el seguimiento de tres años de la aplicación del IWA 2 alrededor del mundo.

Objetivo del Seguimiento del IWA 2

Establecer y mantener un proceso de comunicación con los países interesados en la aplicación de ISO/IWA2, durante los tres años posteriores a la publicación de la guía, a fin de evaluar el impacto derivado de su uso y dar seguimiento a los comentarios de los usuarios para incorporar los que se consideren adecuados.

Alcances

A partir de la fecha de publicación del IWA 2, dar seguimiento en países usuarios a: traducciones a otros idiomas, su uso por grados y modalidades educativas, el intercambio de experiencias entre los organismos interesados en el uso de la guía, el análisis del

contenido de todas las cláusulas y requisitos del IWA2, a la luz de los comentarios recibidos para mejorarlo, hasta la preparación y realización de la segunda plenaria.

Algunas preguntas importantes

En qué niveles educativos puede aplicarse la guía?

La guía es aplicable en todos los niveles y en todas las modalidades educativas como son la educación a distancia, la educación virtual, la educación para adultos, la educación especial y la capacitación, entre otras.

¿Qué actividades se pueden certificar en una organización educativa?

Una organización educativa puede certificar todos aquellos procesos que son realizados por ella y que sean de su interés. Para más información se recomienda ver la cláusula 1 de la guía, la cual lo explica con detalle.

¿Existen organizaciones educativas certificadas con el ISO/IWA 2:2003?

Es importante recordar que una organización no se certifica con la guía ISO/IWA 2:2003, sino con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000. La guía es un apoyo para que las organizaciones que proveen servicios educativos puedan implementar más fácilmente un sistema de gestión de la calidad.

Sin embargo, debido a la reciente publicación del documento ISO/IWA 2:2003, aún no hay alguna organización educativa certificada en ISO 9001:2000, que haya sido apoyada por el uso de la guía.

¿Hay alguna obligación por parte de las organizaciones educativas en implementar un sistema de calidad?

No, la certificación en ISO 9001:2000 es voluntaria. No obstante, es probable que la instan-

cia encargada de la educación de cada país, o la propia organización educativa, establezca una política interna para promover la certificación, tal como es el caso en México.

¿Qué metodología se utiliza para implementar la calidad en la educación?

Más que "implementar la calidad", lo que se implementa es un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa. A este respecto, existen varias herramientas, siendo el modelo ISO 9001:2000 una de ellas. Existen otros modelos como: el del premio nacional de calidad, el cual tiene características particulares en aquellos países que lo han establecido; también existen otros modelos como los de premios estatales y regionales, e incluso modelos sectoriales, como es el caso del INTRAGOB en México para el sector gubernamental.

¿A quién puedo recurrir para plantear alguna consulta relacionada con la aplicación de la guía?

Cada país miembro de ISO cuenta con una instancia nacional que representa a ese país ante ISO. Cualquier pregunta o duda relacionada con la aplicación de la guía se puede hacer llegar al grupo de trabajo ISO/IWA 2 a través de dicha instancia o de esta página Web.

¿Es aplicable ISO/IWA 2 en organizaciones dedicadas a proveer capacitación?

Si, si aplica, las organizaciones que proveen capacitación a clientes externos, pueden utilizar la guía ISO/IWA 2 para implementar un sistema de gestión de la calidad. Algunos ejemplos en el caso de México son: escuelas de idiomas, escuelas de cómputo y centros de formación para el trabajo, entre otros. Estos ejemplos pueden variar de un país a otro.

Direcciones web sobre la ISO



[ISO - Wikipedia, la enciclopedia libre](https://es.wikipedia.org/wiki/ISO) (es.wikipedia.org/wiki/ISO)

[Organización Internacional para la Estandarización - Wikipedia, la ...](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci3n_Internacional_para_la_Estandarizaci3n)

[es.wikipedia.org/wiki/Organización_Internacional_para_la_Estandarización](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci3n_Internacional_para_la_Estandarizaci3n)

[ISO International Standards Organization](http://www.iso.org/) (www.iso.org/)

[ISO - International Organization for Standardization](http://www.iso.org/cate/cat.html) (www.iso.org/cate/cat.html)

[CONAM | ISO](http://www.conam.gob.pe/modulos/home/iso.asp) :(. www.conam.gob.pe/modulos/home/iso.asp)

La aplicación de un sistema de la calidad basado en las ISO 9000

En la toma de decisiones no solamente debe valorarse la adopción de las ISO 9000 con sus ventajas e inconvenientes para el sistema de la calidad, debe también tomarse en cuenta la complejidad y los riesgos de su implantación, la que no necesariamente es fácil o sencilla. La creación de un sistema de la calidad no consiste en añadir unos cuantos adornos decorativos a una organización existente, implica un importante "proceso de cambio" que ejercerá su impacto sobre toda la organización.

"Es de conocimiento que la implantación de procesos de cambio, -dice Wouter Van den Berghe Director de los Servicios de Gestión de la Calidad en Deloitte & Touche Belgium,- siempre resulta dificultosa y con riesgo, y que con frecuencia se subestiman los recursos necesarios para ello. Lo mismo puede decirse también de todo el proceso de certificación. Aun cuando sea peligroso generalizar los requisitos "ideales" de partida para las ISO 9000, expresa él "diez favoritos" de los cuales transcribo 8 de ellos:

1. La organización debe disponer ya de una buena estructura organizativa;
2. Existe ya una política de la calidad (al menos implícitamente), y normas que se toman en serio;
3. La organización ha sido y continuará probablemente siendo bastante estable en cuanto a sus actividades y personal (no se están produciendo cambios esenciales, ampliaciones u operaciones de reorientación)
4. Se comprenden bien todos los procesos internos;
5. Ya existen numerosos documentos estandarizados;
6. La organización está saneada financieramente;
7. Se dispone de una persona cualificada, motivada y con credibilidad (muy respetada) para coordinar la implantación de las normas;
8. El nivel directivo superior cree en la importancia de la certificación y se compromete con el tema;

Si se cumplen la mayoría de estas condiciones, una organización podrá iniciar la ruta de las ISO 9000 con seguridad de llegar a buen puerto. Pero si no se cumplen ninguna o sólo unas cuantas, será probable que la travesía hacia la certificación sea larga y empedrada de dificultades.

No se trata de que una empresa este normalizada y que busque simplemente la aprobación, se entiende que la norma ISO ayudará a mejorar y a crear procesos, pero si se parte de la nada, no solamente el camino será altamente dificultoso, sino que generará una serie de problemas que pueden afectar los mismos resultados de la empresa, hay confusión, desgaste y desorientación.

