

OPINIONES PERSONALES

- Héctor Javier López Miranda.

- Nicolás Jurado Arredondo

- Armando Esquinca M.

- David Armenta Domínguez

- Ismael Cepeda Cepeda

- José Ramón Ortiz Pérez

**LA IMPORTANCIA DE LA
CERTIFICACIÓN ISO 9000
EN UN MODELO DE
-APRENDIZAJE DE CALIDAD-**

- Por: Héctor Javier López Miranda

La importancia de la certificación ISO 9000 en un modelo de -aprendizaje de calidad-

Por: Héctor Javier López Miranda.*****

La palabra **ISO** proviene del vocablo griego **ISOS** que significa **IGUAL** iniciales que también se utilizan para identificar al “internacional Organization for Standardization” que se conoce en todo el mundo. Con el fin de que una empresa pueda comprender y traducir los requerimientos de sus clientes en requisitos internos de los procesos, mejorar a la atención y el tiempo de entrega, tener productos confiables con calidad.

La 2000/ISO 9001:2000 es una norma que se puede implementar como una parte de la estrategia de todo tipo de organización, que se desea administrar un sistema de gestión de calidad. El único objetivo de que los educandos tengan la seguridad de que el servicio o bien otorgado es de calidad.

En la mayoría de los países se realizan esfuerzos por garantizar a sus ciudadanos el derecho a la educación; sin embargo suele hacerse mayor hincapié en el acceso a los servicios, olvidando a menudo la atención que debe prestarse a la calidad. En la búsqueda de la certificación de los procesos y programas educativos de una Institución.

Una definición de la calidad educativa “sólo examinando en qué medida un sistema educativo alcanza sus objetivos, se puede determinar si éste es de buena o mala calidad.

De calidad hablamos, de un concepto positivo inherente a cualquier proceso productivo y reproductivo. De hacer las cosas de acuerdo a lo que se propuso y en el tiempo estimado. Además de cumplir eficiente y eficazmente con lo que se hace. Implica una medición objetiva.

La calidad de la educación es probar que las instituciones educativas cumplen con sus objetivos es un imperativo no sólo administrativo, sino social, político, económico, ético, etc.

Existen algunas ideas claves en torno a la calidad como son las siguientes:

Gestión para verificar o certificar la eficiencia y la eficacia, Cumple con los objetivos y metas, se logra la coherencia entre lo que se dice y se hace, Se integra con el todo. Existe la productividad de un proyecto o gestión.

Cómo lograrlo	Estrategia integradora
Gestión de calidad	Proyecto Educativo
Sinergia	Operación y Gestión

Qué tendría que comprobar la educación o la institución en sus proyectos educativos.

1. El cumplimiento de lo que se ha aprendido (el proceso de enseñanza- aprendizaje)
2. La competencia de quienes hacen las cosas y de los procesos que realizan.
3. La satisfacción de la sociedad en general con respecto a los servicios educativos.
4. La competitividad alcanzada con respecto a otros proyectos educativos.

***** Recibe comentarios en jlopem@uach.mx.

La calidad es responsabilidad de todo personal que se encuentra laborando en una organización. El cómo se administra, supervisa y ejecuta el trabajo, repercutirá en el producto o servicio hacia sus clientes, que son los educandos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los principios de la calidad son los siguientes.

1. Enfoque del usuario.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistemas para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
8. Relaciones benéficas clientes-proveedor.

Pero en la educación el modelo es diferente que involucra procesos como:

1. Estrategia de instrumentación de aprendizaje.
2. Modelo pedagógico a distancia.
3. Diseño Institucional.
4. Diseño y generación de contenidos.
5. Implementación y administración de nuevas tecnologías.
6. Gestión de cambio.
7. Operación.

Porque lo importante de los procesos de certificación del ISO 9000 en un modelo de calidad porque son un marco adecuado para dar cumplimiento a los objetivos sociales de la institución educativa. Y algunas de las principales ventajas de contar con la certificación son:

- Apreciación del valor del ISO 9000 por los diferentes clientes y usuarios.
- Certificación fácilmente reconocida a nivel internacionalmente.

Sin embargo, lo importante es dotar de sentido y dirección a un sistema de gestión de calidad, convertirlo en un instrumento de cambio para la cultura organizacional.

En el caso de una institución educativa deberá ser el hacerla compatible a la innovación con la calidad en el contexto ya la realidad latinoamericana.