

## FORTALECIMIENTO UNIVERSITARIO A TRAVÉS DE CERTIFICACIÓN CON NORMA ISO 9001: IMPLICANCIAS Y REPERCUSIONES

*COLLEGE BUILDING THROUGH WITH STANDARD CERTIFICATION ISO 9001:  
IMPLICATIONS AND IMPACT*

ANA MARÍA GUTIÉRREZ HUBY\*

Docente Principal de la Facultad de Ciencias Contables

Universidad Nacional Mayor de San Marcos-UNMSM / Lima-Perú

[Recepción: Marzo de 2014/ Conformidad: Mayo 2014]



### RESUMEN

El objetivo de este artículo es ampliar los alcances de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en Instituciones universitarias en relación con los procesos de acreditación de la calidad. Con este propósito, se presentan implicancias del funcionamiento del uso de esta norma. Asimismo, se observará en qué medida resulta favorable ésta, para la ejecución de procesos de aseguramiento de calidad conducentes a acreditaciones. Conclusiones: La estandarización de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001 no implica que los servicios de enseñanza ofertados tengan que ser iguales en el mundo. La normalización respeta el diseño particular de lo que la organización desea lograr, la documentación de cómo se ejecutan las cosas y la verificación de su cumplimiento. La certificación de la calidad de los procesos educativos tendrá éxito, si previamente ha existido un plan educativo y un sistema de gestión de la calidad, coordinados por un sistema de gestión educativa donde la cultura de la calidad sea el eje de actuación.

### Palabras clave:

Normalización; certificación; acreditación.

### ABSTRACT

The objective of this paper is to extend the application range of ISO 9001:2008 in Education Institutions related to the quality accreditation processes. To this purpose, performance implications using this regulation are presented. Furthermore, it will be observed to which extent the implementation of quality assurance processes are favorable to leading towards accreditation.

Conclusions: The standardization of a quality management system based on ISO 9001 does not imply that education services offered have to be identical in the world. Normalization respects particular organization designs regarding the requirements they want to achieve, the documentation of how things are attained and the verification of accomplishments. Certification of the educational process quality will succeed if there have previously existed an education plan and a system of quality management, coordinated by a system of educational management where quality culture is the core idea of action.

### Keywords:

Normalization, certification, accreditation.

\* Doctora en Administración. Magister en Gestión Empresarial - UNMSM. Email: anamaria\_01053@yahoo.es.

\*\* Colaboradora: Elsa Violeta Rafael Díaz.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el Perú, las empresas –en especial las productivas– que cuentan con una certificación con la norma internacional ISO son percibidas en el mercado como entidades serias y honestas. El empresariado, por su parte, recurre a esta certificación para generar mayor competitividad y tener acceso a mercados más globalizados, considerándola por tanto una herramienta valiosa para su mejora comercial. En este sentido, cada vez son mayores el número de empresas que buscan certificarse con esta norma. Se advierte entonces, por un lado, una demanda de calidad y por otra, el interés de satisfacerla, ya sea desde un punto de vista económico o desde un criterio de sostenibilidad o de evidenciar eficacia y capacidad de respuesta a los cambios.

Para llegar a este punto, las organizaciones empresariales han tenido que modificar su forma de concebir la calidad, lo que significa que toda entidad puede mejorar su manera de operar, como es el caso de las instituciones universitarias.

En el ámbito educativo las instituciones universitarias desde algo más que una década, también han venido incorporando el tema de la calidad, el cual ha alcanzado un fuerte posicionamiento que tiene como mayor expresión la consecución de acreditaciones de calidad a nivel institucional y de los programas académicos brindados a la sociedad.

Para haber alcanzado una acreditación de su calidad, las instituciones universitarias han tenido que experimentar significativas mejoras a su interior, mejoras que tendrían que ser sostenidas e incluso optimizadas en el tiempo, pero de ninguna manera detenerse en la marcha; no obstante, es lo que muchas veces ha venido ocurriendo. Esta es una realidad innegable que ha propiciado la consideración de incursión de la norma ISO 9001 en el campo de la enseñanza y la formación, por considerar que especifica requisitos para el funcionamiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC), sistema que ofrece un entorno efectivo para administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de las organizaciones. Si bien, todavía son pocas las instituciones educativas que han obtenido una certificación con esta norma, es una situación que va en aumento, lo cual ha generado

cuestionamientos que vienen siendo expuestos en foros y otros espacios de discusión en los claustros universitarios en torno a concepciones que tienen que ver con las distinciones existentes entre la calidad empresarial y la calidad educativa; así como, la adaptación de normas industriales al campo educativo y posiciones frente al control o no de la calidad por la consideración de que la universidad es una entidad creada para formar personas, encontrándose una contraposición entre la subjetividad y la complejidad del ser humano con la objetividad de los productos o la tangibilidad de los servicios.

Sin duda, los cuestionamientos seguirán hasta que los resultados hablen por sí mismos. Mientras tanto para el presente artículo, se ha considerado pertinente aportar con mayores alcances respecto a las implicancias y lo favorable o desfavorable de la aplicación de la norma y despejar los mitos creados en torno a ella, a fin de poder examinarla con la objetividad requerida y poder estar en posición de responder a interrogantes como qué tan favorable o desfavorable resultará la aplicación de esta norma en el sector educativo, qué tan exigente resulta ser, por qué cuesta tanto en términos de decisión su implementación, si es tan positiva su implementación, por qué entonces todas las entidades o instituciones no la han incorporado aún, cuáles son los factores que no lo han permitido hasta ahora, acaso es la falta de conocimiento e información, acaso se trata de elegir entre certificación de calidad con esta norma y la acreditación, la certificación favorece a la acreditación, cómo; entre otros.

## DE QUÉ TRATA LA NORMA EXACTAMENTE, QUIÉNES LA HAN IMPUESTO Y QUIÉNES DEBEN ACATARLA

Considerando importante partir de la definición y procedencia de la norma ISO, encontramos al respecto la información que nos provee el Centro de Información de INDECOPI, esta entidad nos dice que al referirnos a la norma ISO, en realidad nos deberíamos referir a ella en el plural: Normas ISO, pues éstas constituyen una gran familia de normas que no son otra cosa que estándares formulados por la Organización Internacional de Normalización

(ISO), entidad encargada de favorecer la normalización a nivel mundial. Estas normas constituyen acuerdos con especificaciones y criterios técnicos para ser aplicados bajo la forma de reglas, directrices o definiciones de características que aseguran que los procesos, servicios y materiales que desarrollan las organizaciones son aptos para ser aplicados.

La ISO opera a la actualidad en Ginebra – Suiza y se autodefine en su página web institucional como una organización que opera desde 1947 con el propósito de facilitar la coordinación internacional y la unificación de normas industriales. Conformada por 162 países miembros y 3,368 organismos técnicos que son los que elaboran las normas, ha publicado a la fecha más de 19,500 normas internacionales que cubren casi todas las áreas del campo de la tecnología y la fabricación, que van desde aquellas que reglamentan los tamaños de papel que normalmente usamos para nuestros escritos, como el A4, hasta las que norman los sistemas de gestión de la calidad.

Cabe la precisión de que la red de organismos de normalización que la conforman y representan es lo que le otorga legitimidad a los estándares que ella emite por consenso, pues en su elaboración participan expertos de todo el mundo, que cuentan con la riqueza de experiencia y conocimientos para los distintos sectores, eliminándose con ello las barreras al comercio internacional.

En cuanto a la imposición de las normas ISO, es interesante la precisión que la organización no depende de ningún organismo ni gobierno, por lo que no existe imposición para nadie. Esto quiere decir, que su aplicación es voluntaria y se acogen a ella las organizaciones que verdaderamente aspiran a ofrecer calidad en los productos y servicios que desarrollan pero bajo una metodología que incorpora la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC).

## **LA FAMILIA ISO Y EN PARTICULAR LA NORMA ISO 9001:2008**

Teniendo en cuenta que la familia ISO abarca más de 19,500 normas, éstas son agrupadas siguiendo distintos criterios, uno de ellos por los distintos aspectos

que se abarcan y los distintos sectores en las que se aplican. En este sentido, cabe referir la siguiente clasificación de familias: normas específicamente para atender la calidad, normas aplicables para la calidad en el medio ambiente y sostenibilidad, normas para la gestión de la seguridad y normas vinculadas directamente con la investigación y el desarrollo.

No siendo de interés para el presente artículo, detenernos en revisar las normas que integran cada familia mencionada, solo nos referiremos a aquellas dirigidas a atender la calidad. En este grupo se encuentran aquellas que atañen al sistema de gestión de calidad, donde caben mencionar a las siguientes: ISO 9001, cuya aplicación es para todos los sectores; ISO TS 16949 aplicada exclusivamente por el sector automotor; ISO /IEC 15504 aplicada por los laboratorios de ensayo y calibración; ISO /IEC 20000, norma de calidad que se aplica para los servicios de tecnología de la información.

De todas ellas, la norma ISO 9001 es la que centra nuestra atención puesto que es la considerada para poderse aplicar en el ámbito educativo.

La norma ISO 9001 establece los requerimientos para el funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad que puede aplicar internamente una organización. Este sistema es base para que una entidad tercera, pueda certificar la conformidad de la operatividad de la norma. La cuarta versión de la norma ISO 9001 es la actualmente vigente y data de noviembre de 2008, de ahí la denominación ISO 9001:2008. Esta última versión contiene más de sesenta modificaciones respecto a la versión anterior, encontrándose estructurada en ocho capítulos, los tres primeros son carácter introductorio y los restantes, están orientados a procesos agrupándose en ellos los requisitos para la implantación de los sistemas de calidad.

Si bien, las normas ISO favorecen el libre comercio y una mayor competitividad, no obstante, no se trata de estandarizar las cosas o los servicios para que éstas se ejecuten igual en todo el mundo, sino más bien de que los procesos de cada organización mantengan parámetros de calidad mínimos para que las cosas se desarrollen adecuadamente y a tiempo.

## **FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001**

El gestionar la calidad constituye un sistema y una administración plena de la calidad, el sistema comprende la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos indispensables para implantar la administración de la calidad; y la administración de calidad por su parte, comprende el conjunto de actividades de la función administrativa que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades la implantación de estos propósitos por medios como: la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. Es así que el sistema de gestión de la calidad constituye tan sólo una parte del sistema de gestión, la cual se centra en dirigir y controlar una organización con un enfoque en su calidad.

Proceder a establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, implica la consideración de los siguientes pasos lógicos:

- Tener claridad en los requerimientos y expectativas de los clientes y de los grupos de interés.
- Definir y establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar procesos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios que conlleven al logro de los objetivos de la calidad.
- Instituir los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso de acuerdo con los métodos instituidos.
- Instituir los mecanismos para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Instaurar y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, en la etapa del desarrollo de este sistema de gestión de la calidad, la estructuración del mismo seguirá las siguientes etapas, considerando la implementación simultánea a efectos de contar con un sistema amigable, ágil, flexible y documentado

que permita contar con el historial necesario para asumir posteriormente la auditoría de certificación, estas etapas son:

### **Etapa de diagnóstico:**

En esta etapa se evalúa el estado en que se encuentran los procesos que se siguen en la institución en relación a los requisitos de la norma ISO 9001 a efectos de poder planificar las actividades necesarias del sistema. El resultado de esta etapa es la emisión de un informe de diagnóstico.

### **Etapa de planificación:**

En esta etapa se definen los procesos primordiales, los estratégicos y los de apoyo del sistema de gestión, en el caso de una institución universitaria ello se ejecutará en interrelación a los estándares y criterios del modelo utilizado para la acreditación; luego se definen las actividades a desarrollar tomando en cuenta el diagnóstico realizado y los procesos definidos.

### **Etapa de desarrollo, documentación e implementación:**

En cuanto al desarrollo, se considera aquí la actividad de estructurar y diagramar los procesos o procedimientos involucrados en el sistema de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 en interrelación con los estándares y criterios del modelo de acreditación que se utilice. En lo que respecta a la documentación, se contempla la actividad de estructurar la documentación generada del desarrollo de los procesos o procedimientos definidos. Respecto a la implementación, cabe referir la puesta en marcha de los procesos o procedimientos desarrollados y documentados, ello permitirá alimentar los registros que son la evidencia del sistema.

### **Etapa de auditoría interna:**

Se considera en esta etapa la puesta en operación de un programa de auditoría interna para la formación del equipo de auditores internos, la cual implica el desarrollo de capacitaciones teniendo en cuenta la Norma ISO 19011:2011 sobre directrices para la auditoría de sistema de gestión. El equipo capacitado ejecutará la auditoría interna, siendo la primera vez dirigido y asistido a fin de evidenciar oportunidades de mejora.

## **LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN ISO 9001**

Un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, contiene una característica particular respecto a su vigencia y es que el cumplimiento de los requisitos que establece la norma, puede ser certificado por una entidad externa debidamente reconocida para tal fin, al igual como sucede con los procesos de acreditación de la calidad, siendo a su vez esta certificación sujeta de renovaciones periódicas.

De esta manera ISO 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 la calidad previamente establecidos. Proporciona evidencia objetiva de la calidad de la institución.

Independientemente del tipo de organización que sea, cualquier entidad, si desea certificar su calidad con la norma ISO 9001, deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- Creación de un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos estipulados en la norma ISO 9001.
- Elección de un organismo acreditado para otorgar certificación en ISO 9001, seguido de medidas correctivas, de ser el caso.
- Auditoría de total cumplimiento por el organismo certificador y otorgamiento del Certificado en caso de resultar aprobado.
- Auditorías intermedias durante el período de tres años (suelen tener lugar cada seis u ocho meses al año).
- Cada certificado con la norma ISO es vigente por un período de tres años.

## **LA INTRODUCCIÓN DEL SGC EN EL SECTOR EDUCATIVO ES UN PROCESO DE CAMBIO DE LA CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

Incorporar la concepción de una norma que se aplica en el sector empresarial al sector educativo, implica tres pasos importantes: en primera instancia, mirar a la educación como un producto, entendiendo que éste es resultado de un proceso; en segunda

instancia, tener en cuenta quiénes reciben el producto; es decir, aceptar que los que se benefician del producto son los clientes, los cuales pueden ser personas u organizaciones. En el caso educativo, son los estudiantes, los padres o tutores, organizaciones que contratan los servicios educativos para terceros, entre otros. El tercer paso es la aceptación del término de calidad, que supone cumplir siempre los requisitos o necesidades de los clientes de la organización educativa, siendo preciso en primer lugar identificarlos, muchos de éstos, se hallan contenidos en los reglamentos de la institución y otros, habrá que identificarlos por otras fuentes, como encuestas, estudios del entorno, etc.; un ejemplo de requisito de los clientes, que en el contexto de una institución universitaria, serían los estudiantes, podría mencionarse su demanda por el aprendizaje de un idioma.

No tener en cuenta este tercer paso, cuando no se cumplen los requisitos de los clientes, los efectos en la sociedad no se harán esperar, pudiendo ello comprometer el desarrollo de futuras generaciones, siendo por tanto importante, llevar a cabo la acción correctiva correspondiente, es decir, cambiar la concepción de calidad en la educación, en términos de que la calidad en educación es cumplir siempre los requisitos de los clientes de la organización educativa.

## **ADECUACIÓN DE LA NORMA PARA QUE PUEDA SER APLICADA EN UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

La norma ISO 9001 es genérica para los sectores de manufactura o de servicio. Entendiendo que las instituciones universitarias ofertan servicios educativos y que los mismos involucran distintos elementos y procesos que interactúan entre sí con un objetivo común, entonces ésta puede recién proyectarse a certificar con la norma su sistema de trabajo y resultados. Para este fin, tendrá que ajustar los requerimientos de la norma a sus propias particularidades.

Para este proceso de adecuación entonces debe tenerse en cuenta que cada requerimiento de la norma tiene sus propias implicaciones. Por ejemplo, uno de los aspectos de la norma menciona la revisión del contrato entre el 'proveedor y el comprador', si esta situación no es ejecutada por la institución

universitaria, entonces ésta tendrá que considerar la conveniencia de documentar los compromisos con sus proveedores. Otro aspecto que podría requerir de una adaptación, es en el caso del requerimiento de la norma que especifica el control del diseño, este requerimiento aplicado a la institución universitaria, podría significar la consideración de que se disponga de un proceso documentado para el diseño curricular. También cabe mencionar, como otro requisito adaptable de la norma, el que refiere al control del producto fuera de cumplimiento, ello aplicado al caso educativo, podría considerar a los alumnos que no aprobaron una determinada materia, adaptarlo al caso sería cuestionarse qué hacer con los alumnos reprobados o aquellos que hicieron abandono de los estudios, qué medidas remediales se pondrán en práctica para superar tal reprobación.

En consecuencia, la norma ISO 9001 no ha emitido indicaciones de cómo aplicar sus requerimientos al campo educativo, esa es una tarea que atañe a la propia entidad educativa. La esencia de la norma no exige a las organizaciones que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten y lo midan, es decir, la norma establece los requisitos de actuación respecto a los propios sistemas de trabajo y de calidad, entendiéndolo con ello, que si se cumple la forma en que se dijo que se iban a hacer las cosas, se tendrá una actuación conforme a lo establecido.

Es así que la certificación con la norma implica un compromiso con la norma misma y con los beneficiarios de sus servicios, en el sentido de que se acuerda que las cosas se harán bien y en coherencia con sus propios estándares, definidos éstos con anticipación y aceptados por el cliente o usuario.

### **EN QUÉ MEDIDA SE FAVORECE LA CONSECUENCIA DE LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD**

El modelo para la acreditación que tiene establecido el Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Universitaria - CONEAU considera y recomienda que la gestión y el aseguramiento de la calidad educativa se ejecute con la norma ISO 9001:2008. La adopción de este sistema es una decisión estratégica que compromete a las instancias orgánicas de la institución universitaria.

La implementación del SGC asegura contar con procesos estandarizados, controlados y medibles, orientado a promover el mejoramiento continuo de las actividades funcionales garantizando la calidad de su servicio en interrelación a los estándares y criterios de acreditación.

### **BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001**

- Genera ventaja competitiva y confianza. Los objetivos de la organización se alimentan del sistema de forma permanente, beneficiando las mejores prácticas de los empleados y los procesos, los que mejoran de una forma sostenible.
- Mejora del funcionamiento de la organización y la gestión del riesgo. La norma apoya a los máximos responsables de la organización a mejorar el funcionamiento de la organización y marcar la diferencia de los competidores que no usan el sistema, además, que se hace más fácil medir el funcionamiento y gestionar posibles riesgos.
- Favorece la inversión, realiza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio. Puede ser utilizada como una herramienta de marketing, manda el mensaje de la organización sigue las normas y tiene un compromiso con la mejora continua.
- Se economizan costos. Los beneficios financieros se traducen en una mayor eficacia operacional, mayor rentabilidad.
- Perfecciona la operación y reduce gastos. ISO se enfoca en el proceso operativo, ello anima a la organización a buscar la mejora de los productos o servicios que presta, así mismo, ayuda a una reducción de los gastos, de las devoluciones y de los reclamos de clientes.
- Mejora la fluidez de la comunicación interna y eleva la moral. Los empleados se sentirán motivados y más involucrados con las actividades de la organización.
- Eleva los niveles de satisfacción del cliente. La metodología aplicada por la norma: de planear, realizar, revisar y actuar, asegura que las necesidades de los clientes son prioridad. Permite demostrar

la capacidad de la organización para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente en términos legales y reglamentarios.

## CONCLUSIONES

1. La formación que brindan las instituciones universitarias serán consideradas de calidad si reúne las características, requisitos y requerimientos que permitan verificar, certificar y registrar esa calidad dentro de las normas convencionalmente establecidas como es el caso de ISO 9001.
2. Considerando que la norma ISO 9001 es genérica y no específica, no hay restricciones para su aplicación al campo educativo.
3. Una institución universitaria que brinda servicios educativos donde se integran elementos y procesos interrelacionados entre sí con un fin común, está en condiciones de certificar su sistema de trabajo y sus resultados con la norma ISO 9001, siendo necesario para ello, adecuar los requisitos de la norma a las características propias de la institución.
4. La estandarización de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001 no implica que los servicios de enseñanza ofertados tengan que ser iguales en el mundo, la normalización respeta el diseño particular de lo que la organización desea

lograr, la documentación de cómo se ejecutan las cosas y la verificación de su cumplimiento.

5. La certificación de la calidad educativa por un ente independiente tendrá verdadero éxito, si previamente se establece un plan educativo y un sistema de gestión de la calidad, coordinados por un sistema de gestión educativa donde la cultura de la calidad sea el eje de actuación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación. Superior Universitaria. (2012). Modelo de Calidad para la Acreditación de Programas de Posgrado, Modalidad Presencial y Estándares de Calidad para Programas de Maestría y Doctorado. Tomo X. Lima.
2. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de La Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2010) Certificación ISO 9001. Lima.
3. Organización Internacional de Normalización. (2010). Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo. Ginebra.
4. Organización Internacional de Normalización. (2008). Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Ginebra.