
3. Tres estándares de calidad en perspectiva

Esta última parte se incluye a modo ilustrativo, con el ánimo de aportar información útil en la clarificación de los tipos de estándares relacionados con la formación profesional y los que pueden aplicarse en la gestión de la calidad en las instituciones y procesos relacionados con la formación profesional. Se presenta un breve análisis de tres normas internacionales. Se trata en primer lugar del estándar aplicado a la gestión institucional (ISO 9000:2000) así como el resumen de dos propuestas para su adaptación a instituciones educativas; en segundo lugar el estándar desarrollado para el proceso de capacitación de personal dentro de una organización (ISO 10015), y por último, el estándar para organismos certificadores de personas (ISO 17024).

3.1 El estándar sobre la gestión de la calidad

41

Entre las normas publicadas por la ISO, la más conocida internacionalmente es la familia de Normas ISO 9000. Este conjunto de normas describe la manera de llevar adelante la Gestión de la Calidad y el armado de los correspondientes sistemas de calidad y mejora continua en una organización. En esta línea se han utilizado las normas ISO 9000:1994 y actualmente la norma ISO 9000:2000. Estas normas se centran en los procesos, independientemente del producto o servicio específico al que se dedique la organización de que se trate.

Las normas de la familia ISO 9000 describen requisitos para la implantación de un modelo de gestión de la calidad en una organización (ver Anexo 1). La versión 2000 de esta serie de normas ha sido liberada enfatizando su capacidad de ser aplicable también a organizaciones de servicios, de ese modo se busca disminuir la necesidad de confección de normas aclaratorias específicas por ramo de actividad, como sería el caso de las instituciones dedicadas a la educación y la formación.

El modelo de gestión de la calidad de las normas ISO 9000, tiene como objetivo lograr una mayor eficiencia en sus procesos y suministrar productos y servicios que satisfagan al cliente, mejorando la productividad y la competitividad de la organización.

Tal como lo explican Baeza y Mertens;¹³ a diferencia del sistema de gestión de la calidad versión 1994 que normaliza y asegura la calidad a través de una visión estática, la versión 2000 se sustenta en una conceptualización integral y dinámica de mejora continua, dirigida a la satisfacción del cliente.

La ISO 9000:2000 tiene por objetivo que la organización pueda suministrar un producto o servicio acorde con los requisitos de los clientes y con las reglamentaciones, alcanzando la satisfacción del cliente, así como la prevención de disconformidades y el proceso de mejora continua.

ISO 9000:2000 y la gestión de recursos humanos basada en competencia laboral

42

Un aspecto clave en la última versión de la norma ISO 9000 es su plena conexión con los sistemas de administración de recursos humanos. En efecto, dentro de los requisitos de la norma en cuanto al personal de la organización, se estipula la necesidad de que disponga de personal competente. La organización debe determinar los perfiles de competencia requeridos por el personal y evaluar la efectividad de la capacitación otorgada para aquellas funciones que inciden directamente en la cali-

Las normas ISO y la capacitación:

La versión 2000 de la ISO 9000, fue más específica que la versión 1994 en cuanto a las características del personal que trabaja en una empresa certificada. En la versión 1994 se pedía “mantener procedimientos documentados para identificar las necesidades de capacitación y capacitar a todo el personal que ejecuta actividades que afectan a la calidad. El personal que ejecuta tareas asignadas de manera específica, debe estar calificado en base a educación, capacitación y/o experiencia adecuada según se requiera.”

En la versión 2000 en la parte correspondiente a gestión de recursos se lee: “El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.”

13 En: “La Norma ISO 9000: y la Competencia Laboral”, Baeza; Mertens, CONOCER, 2000.

dad. El enunciado de la norma representa un cambio trascendental en la inclusión y tratamiento del recurso humano en la gestión del sistema de calidad.

La inclusión de la competencia laboral en la norma ISO 9001:2000 es un importante paso en la línea de crear una visión integral del concepto de calidad y sobre todo, hacia la puesta en práctica del desarrollo del recurso humano.

Este proceso implica una nueva complejidad que se introduce en la gestión de las normas de calidad ISO. No es lo mismo tratar y evaluar procesos, que individuos. El desafío consistirá en no perder de vista el enfoque estratégico, para qué y para quién es el modelo de competencias, manteniendo un modelo flexible que no trate al recurso humano como un bloque, sino como muchos individuos con sus propias necesidades de desarrollo y objetivos que hay que hacer coincidir con las de la empresa.

Como lo hace notar INTECAP,¹⁴ “la versión 2000 incluye aspectos fundamentales de la gestión del recurso humano a tener en cuenta, como son el involucramiento del personal y las condiciones físicas y humanas del medio ambiente de trabajo. Ubica la competencia laboral integrada a los diferentes subsistemas que conforman la gestión efectiva del recurso humano en la organización.

La nueva versión de la norma incluye:

1. La identificación de los perfiles de competencia.
2. La evaluación de la efectividad de la capacitación.
3. La articulación con otros subsistemas de la gestión del recurso humano.
4. La selección y asignación de personal por competencia demostrada.
5. La capacitación orientada a desarrollar las competencias.
6. El aseguramiento de que el personal esté consciente de la importancia y relevancia de sus actividades y cómo contribuye a los objetivos de calidad.
7. El mantener actualizado los registros de educación, capacitación, calificación y experiencia del personal”.

14 INTECAP, *Casos de la Gestión de Recursos Humanos por Competencia Laboral*, 2001.

¿Una norma específica para el proceso de formación profesional?

Si bien, como ya se anotó, la versión 2000 de la ISO 9000 fue diseñada con la intención de facilitar su aplicación en organizaciones de otros sectores dife-

Hacia una ISO 9000 en Instituciones Educativas:

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 9001 en las organizaciones del sector educativo, de todos los niveles y modalidades.

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

La guía IWA 2 tiene el propósito de apoyar a México y los demás países, en sus programas de mejoramiento de la calidad educativa.

Programa de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación de la Secretaría de Educación Pública. PMETyC México. 2003

rentes a la industria, las instituciones de formación que han aplicado tal estándar han debido transitar el camino de buscar equivalencias para los diferentes términos utilizados en el ambiente organizacional como “cliente” y “proveedor”. Una interesante discusión se ha dado en las instituciones de formación que desarrollaron el proceso de certificación, centrada en definir quién es el cliente: ¿el participante o el empresario?, o cuál el producto: ¿el programa de formación o el trabajador formado y certificado?

Obviamente, la respuesta ha quedado siempre expresada en los respectivos documentos del sistema de calidad de las instituciones certificadas y la definición de sus procesos y manual de calidad. Sin embargo, para una mejor ilustración se han seleccionado dos ejemplos para mostrar algunos de los esfuerzos de adaptación. Se trata de una adaptación efectuada en Nueva Zelanda sobre la ISO 9000:1994¹⁵; sus principales características se describen en el Anexo 2 al final del presente

documento. Otra más reciente adaptación fue elaborada por el taller internacional IWA-2 de la ISO conformado por iniciativa del PMETyC de México; esta última se realizó como directriz con base en la norma ISO 9004:2000. Su fina-

15 Se trata de la: *Guía de la Norma de sistemas de calidad AS/NZS ISO 9001:1994 para la educación y la capacitación. Australia Standards. New Zeland Standards. 1995.*

lidad es “proporcionar directrices para la aplicación voluntaria de ISO 9001:2000 en organizaciones educativas que proporcionan servicios educativos en todos los niveles. Estas directrices no agregan, cambian o modifican los requisitos de ISO 9001:2000 y no están previstas para su uso en contratos, evaluación de conformidad, ni para propósitos de certificación.” (Ver Anexo 3). El proyecto está ahora en su fase internacional y es coordinado por la Unidad Administradora del PMETyC.

También en países de América Latina se han efectuado adaptaciones de la norma ISO 9000:2000. En Chile fue elaborada la **Norma Chilena NCh 2728:2002** dirigida a los Organismos Técnicos Ejecutores de Capacitación, entidades que realizan acciones de capacitación destinadas a empresas, organizaciones y trabajadores en general. La norma se orienta a favorecer que la capacitación cubra con las necesidades y expectativas de los clientes; como estas necesidades son cambiantes, se insta a los OTEC a actualizar permanentemente su oferta de servicios.

Definiciones de la NCh 2728:2002

Cliente: Trabajador, empresa, empleador, cliente interno (dentro de los propios organismos de capacitación), organización o grupo de empresas que solicita un servicio de capacitación. La autoridad competente también puede ser vista como un cliente.

Participante: Persona o trabajador que asiste a una acción de capacitación.

En su aparte sobre la gestión de recursos humanos se enfatiza que la alta gerencia de los organismos ejecutores de capacitación debe asegurar que las competencias necesarias estén disponibles para la operación eficaz de la organización. El modelo de gestión de recursos humanos implica que se analicen las necesidades futuras de competencias para compararlas con las disponibles y así trazar los planes de desarrollo del personal.

A la fecha de elaboración de este documento, el texto completo de la NCh 2728:2002 se hallaba disponible para consulta pública en:
www.sence.cl/normacalidad

Otras adaptaciones de la ISO 9000:2000 para instituciones educativas que se conocieron en la elaboración del presente documento son las del Instituto Argentino de Normalización IRAM “Guía de interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación”; la de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales INDECOPI de Perú “Guía para la aplicación de la NTP-ISO 9001:2001 en el Sector Educación” y de la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. La norma peruana realiza una enumeración completa de

los diferentes procesos a ser controlados en el desarrollo del servicio educativo; es así como se incluye los procesos de Admisión de estudiantes, Diseño Curricular, Sistema de evaluación, Seguimiento del egresado, Manejo presupuestal, Equipamiento, Servicios estudiantiles y Sistema de supervisión educativa y monitoreo continuo.

La adaptación española a su vez, desarrolla un enfoque según el cual la norma de calidad tiene como propósito brindar confianza a los clientes, incluyendo dentro de esta categoría a estudiantes, padres, tutores, clientes internos, empresas y sociedad en general, asegurando que los servicios de la institución educativa van a satisfacer sus expectativas. En este punto aclara que tal satisfacción incluye el cumplimiento de la reglamentación y legislación vigentes y de los propios estatutos internos del establecimiento.

3.2 La norma para el proceso de capacitación y desarrollo de recursos humanos

46

Esta norma (ISO 10015:1999) aplica al proceso de gestión de recursos humanos de la organización, en particular a la fase de capacitación y desarrollo. No se utiliza para certificación, su finalidad es la de dar directrices sobre la capacitación. Parte del concepto de que, inmersa en un contexto en el cual el mercado, la tecnología, la innovación y el aumento de las exigencias y las expectativas de los clientes evolucionan constantemente, una organización puede verse exigida a realizar el análisis de sus necesidades en relación a las competencias.

Ante este planteo, surge la formación del personal de la organización como una opción eficaz para sobrellevar este contexto cambiante, permitiendo cerrar la brecha generada entre las competencias requeridas y las existentes de una organización. Define la formación como un proceso que produce y desarrolla los conocimientos, el saber hacer y los comportamientos necesarios para la satisfacción de las exigencias. Entiende por competencia la puesta en marcha de los conocimientos, del saber hacer y de los comportamientos en situación de ejecución.

El proceso de formación posibilitaría entonces que un organismo mejore sus capacidades y logre sus objetivos vinculados a la calidad, produciendo y desarrollando competencias. La formación entendida como un factor de progreso continuo, aparece como una inversión eficaz y productiva para la organización. Ver Anexo 4: Documento: Gestión de calidad. Líneas directrices para la formación. Norma ISO/DIS 10015:1999.

3.3 La certificación de organismos de certificación de personas

Este año fue liberada la norma ISO 17024:2003 “Criterios generales para los organismos de certificación que administran la certificación de personas” elaborada con base en la norma EN 45013¹⁶ de aplicación en Europa desde 1989. Si bien las normas ISO 9000 no tienen aplicación en el reconocimiento de las competencias individuales, la aplicación de la lógica de certificación de calidad ha estado ampliando su radio de acción hacia los organismos que se dedican a la certificación de competencias. De hecho la certificación de personas ha sido un campo de trabajo de Centros especializados en Europa y se extendió particularmente con la generalización del modelo de Normas Nacionales de Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda.

La norma 45013 se utiliza en Europa con especial énfasis para el reconocimiento de competencias adquiridas como resultado de la experiencia o de acciones de capacitación informal. Se aplica a los organismos de tercera parte que certifican tales competencias independientemente de cómo fueron adquiridas.

Algunos términos de la norma ISO 17024:2003:

Proceso de Certificación: Todas las actividades por las cuales un organismo establece que una persona cumple con los requerimientos de competencia. Incluye la evaluación, decisión sobre certificación y recertificación; uso de certificados y logotipos/marcas.

Arreglo de Certificación: Requerimientos para la certificación relacionados con una categoría específica de personas a las cuales aplica el mismo grupo de estándares particulares y el mismo procedimiento de certificación.

Sistema de Certificación: Conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación que conduce a un certificado de competencia incluyendo el mantenimiento.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y demostrar atributos personales relevantes definidos en el arreglo para la certificación.

Evaluación: Proceso que examina que una persona cumpla con los requerimientos del arreglo de certificación y conduce a la decisión de certificación.

Examen: Mecanismo, parte de la evaluación, el cual mide la competencia de un candidato, utilizando uno o más medios escritos, orales o prácticos.

Calificación: Demostración de los atributos de educación, capacitación o experiencia laboral.

¹⁶ Esta es una norma voluntaria emitida por la Organización Europea de Estandarización (European Standards Institution). Sus miembros son organizaciones nacionales a cargo de la acreditación en 18 países europeos: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suiza y Suecia.

La ISO 17024 especifica los requerimientos para asegurar que los organismos de certificación que operan la certificación de personas conducen sus operaciones en una forma consistente, comparable y confiable.¹⁷ Esta norma no se ocupa del sistema de gerencia de calidad que aplique el respectivo organismo, es decir, no sustituye la eventual certificación ISO 9000.

La norma busca que los organismos certificadores generen confianza en las partes interesadas en el certificado, mediante su independencia e imparcialidad en relación con los candidatos y las personas certificadas, y pide que tomen las medidas necesarias para asegurar su operación ética.

Un aspecto a destacar, ya que usualmente genera discusiones en el modelo institucional de certificación, es la mención expresa de la norma a que el organismo certificador “no podrá ofrecer o proveer o ayudar a otros en la preparación de servicios de capacitación, a no ser que demuestre cómo la capacitación es independiente de la evaluación y la certificación de personas y asegure que la imparcialidad, objetividad y confidencialidad no están comprometidas”. Crecientemente en las experiencias europeas para certificación de personas se insiste en la independencia de los servicios de formación y certificación con la perspectiva de garantizar la transparencia del proceso, más que en la separación a ultranza de las instituciones que forman de las que certifican.

48

Una investigación de 1998 en la Unión Europea concluía: “Esta norma no está siendo aún ampliamente utilizada pero podría parecer una útil herramienta para alcanzar progresos ulteriores en la garantía de calidad del proceso de certificación de competencias. También podría contribuir hacia la construcción de un sistema europeo de acreditación”.

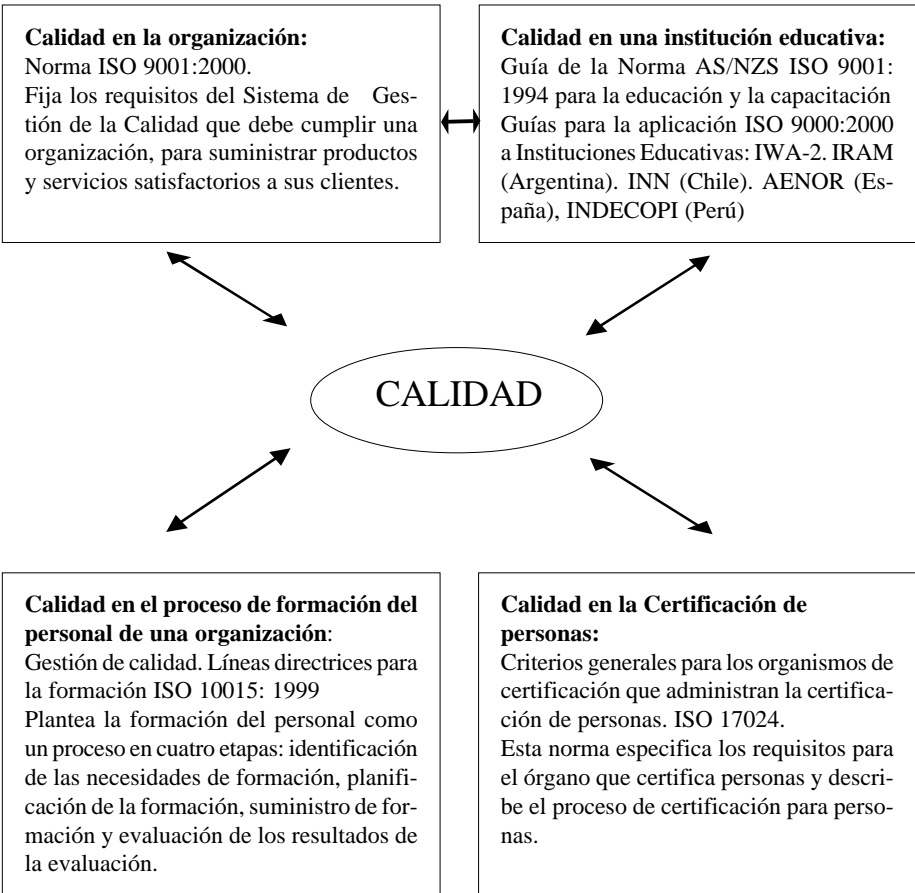
De esta aplicación normativa nace otro aspecto interesante en la “garantía de calidad” el cual subyace en la utilización de estándares ocupacionales o llamados “estándares de competencias laborales”. El esquema de calidad en la aplicación de estos estándares se centra en la certificación de competencias. Un certificado de competencias expedido contra un estándar previamente aprobado es una garantía de calidad del desempeño de su portador. Los mecanismos de certificación de competencias y las formas como se construyen y ponen en práctica los estándares es un tema que da para generar una amplia discusión y documentación.

17 “Certification for persons -ISO/IEC DIS 17024. General requirements for bodies operating certification of persons”, *ISO Bulletin*, october 2002.

Una descripción general del contenido de esta norma puede ser consultada en el Anexo 5: “Criterios generales para los organismos de certificación que administran la certificación de personas”; contenido de la norma ISO/IEC DIS 17024.

3.4 A modo de conclusión

Una visión panorámica de los estándares referidos en los apartes anteriores nos muestra un abanico de opciones relacionadas con la gestión de la calidad en diferentes aspectos que tocan con la formación y capacitación. En el esfuerzo hacia su implementación es importante considerar la utilidad que representa a la institución y la aplicabilidad del estándar así como su inserción en el ambiente y cultura institucional.



El modelo de calidad propuesto por la ISO 9000:2000 se basa en una gestión por procesos y concede importancia a la satisfacción del cliente y a un buen grado de relacionamiento empresa-cliente. Hace aflorar claramente la necesidad de capacitación del personal en las organizaciones donde se la pretende implantar. Esta norma no especifica la capacitación requerida, tampoco brinda los lineamientos para identificar las necesidades de capacitación. Sin embargo la norma “Gestión de la calidad. Líneas directrices para la formación” ISO 10015 brinda una serie de lineamientos en cuanto a la capacitación del personal. Esta norma plantea un proceso de cuatro grandes etapas: Definir las necesidades de capacitación, Diseñar la capacitación, Propiciar la capacitación y Evaluar los resultados de la capacitación.

La formación del personal de una organización surge como una opción para que ésta pueda mejorar sus capacidades y lograr sus objetivos vinculados a la calidad. A su vez, el proyecto de norma “Criterios generales para los organismos de certificación que administran la certificación de personas” (ISO 17024), indica los requisitos que deben cumplir los organismos certificadores que administran la certificación de personas; puede incluso ser un buen complemento para las instituciones proveedoras de educación interesadas en la aplicación del modelo de calidad ISO 9000, al dar criterios directamente vinculados con la certificación de competencias a clientes de esas organizaciones. Especialmente en modelos institucionales en los cuales se cuente con organismos proveedores de servicios de evaluación y certificación de personas o incluso dentro de los mismos centros de la institución que, queda claro, pueden proveer servicios de certificación manteniendo debidamente documentados los procesos; sobre todo por razones de transparencia en la evaluación.

50

A su vez esta misma norma puede ser útil para ser aplicada en la certificación del personal de una organización que ha sido capacitado según los criterios del proyecto de norma “Gestión de la calidad. Líneas directrices para la formación” (ISO 10015), como también para personas que no hayan recibido un curso formativo y deriven las competencias de su experiencia. La certificación de competencias usualmente conlleva la característica de ser un reconocimiento formal, público y temporal de las capacidades laborales que posee la persona. Es importante subrayar que el enfoque de la certificación de personas se acerca mucho a la idea del reconocimiento de aprendizajes previos, ya que incluye la evaluación de las competencias que posee un candidato sin importar el modo en que las haya adquirido.

El concepto de una gerencia con calidad implica crear una serie de políticas y acciones con el respaldo de la dirección que faciliten la movilización de

la IFP hacia una cultura de la calidad más allá de la mera realización del trabajo de certificación en sí mismo. Este es un tema crucial en la adopción de la gerencia de calidad, el trabajo va más allá de la documentación de procesos, implica un compromiso desde la dirección hasta la base en la búsqueda de una nueva forma de hacer las cosas para lograr los objetivos desde el primer intento.

La capacitación hace parte de las necesidades de las organizaciones que adoptan la gestión de calidad. Ello refuerza el papel de las IFP como proveedores de servicios de formación y releva la necesidad de que lo hagan con un buen nivel de calidad. A primera vista se puede creer que el proceso de certificación implica una larga serie de esfuerzos de construcción y documentación de procesos. Esta fue justamente una de las críticas más fuertes a la serie de normas ISO 9000:1994; como consecuencia de ello, la versión 2000 se concentró más en la creación del concepto de mejora continua centrado en la optimización de los procesos, sin descuidar la necesaria capacitación del personal de la institución, su indiscutible participación y la orientación hacia la satisfacción del cliente. El proceso de certificación es una oportunidad de aprendizaje institucional, de gestión del conocimiento aplicado a la formación.

Un punto sobre el que se viene trabajando cada vez con más asiduidad es el de la adaptación de la norma ISO 9000 para las instituciones educativas. En este trabajo se presentaron dos experiencias relacionadas; sin embargo deben ser consideradas también las experiencias que tuvieron las instituciones, ahora certificadas, en la elaboración de sus respectivos manuales de calidad. Los manuales de calidad elaborados en las instituciones certificadas, sin duda representan una extensa acumulación del conocimiento aplicado a la formación. En ellos se depositó mucho del saber institucional, la definición de procesos, de implicados, interrelaciones, insumos y productos. Este esfuerzo es el que se pone al servicio de todos los colaboradores de la institución para facilitar su interacción y el trabajo bien hecho. La utilización y la puesta en marcha de todos los manuales y procedimientos documentados, así como su mejoramiento continuo son parte esencial de la gerencia de calidad.