

A portrait of Karla Montero Godoy, a woman with long brown hair, wearing a black blazer, standing in front of a window with vertical blinds. The background is slightly blurred, showing an outdoor setting with greenery and buildings.

KARLA MONTERO GODOY

Profesional del aseguramiento de la calidad en educación

Reflexión sobre la aplicabilidad de la Norma ISO 21001:2018 en educación superior

Las Instituciones de Educación Superior, debido a múltiples factores, han comprendido que la existencia de sistemas internos de aseguramiento de la calidad les permite contribuir a su capacidad de autorregulación debido, principalmente, al rol que ejercen en la sociedad y lo sensible que resulta este aspecto para los gobiernos, que deben asegurar que estas instituciones sean capaces de entregar una formación de calidad al estudiantado rindiendo cuentas a la sociedad de sus resultados alcanzados.

La Norma ISO promueve un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de una serie de requisitos. Este aspecto permitió que las instituciones de educación terciara incorporaran esta norma dentro de sus sistemas internos de garantía de calidad y su certificación externa. No obstante, según Rodríguez (2013) existe una clara limitación, refutada por sus defensores: no especifican las exigencias de calidad del producto educativo, sino que enfatizan los requerimientos para la gestión de las actividades relacionadas con la calidad de los procesos de ejecución. El trabajo de Ochoa (2006) señala que "Las normas ISO establecen modelos de sistema de gestión de calidad basados en procesos que giran en torno al cliente, como requisito (para la entrada al sistema) y como satisfacción (para la salida del sistema). Su aplicación para las universidades adquiere sentido en la gestión administrativa de la institución, no resulta muy pertinente en las otras funciones (Docencia, Investigación, Vinculación con la colectividad) pues no vislumbra el papel de la universidad como institución propositiva, comprometida con el desarrollo de la sociedad más allá de la satisfacción de clientes internos y externos".



"Diferentes Modelos de Gestión, un mismo propósito: asegurar la calidad. La Norma ISO 21001 viene a dar respuesta a críticas previas de la aplicación de la Norma 9001 en instituciones educativas por su carácter generalista"



Frente a este escenario, en el año 2014 se constituyó un comité de proyecto para adecuar la Norma a la realidad educativa de forma adecuada y pertinente, que disminuyera, además, las críticas respecto de la aplicabilidad de esta Norma en el sector educativo tanto en un aspecto tan basal como la denominación “cliente” que presenta connotaciones negativas en este sector por la mercantilización de la educación, como para contener el conjunto de especificidades del sector educativo. Destaca la amplia participación de expertos y países, todos especializados en las organizaciones educativas. Consecuentemente, las organizaciones educativas deben dar cuenta y cumplir con su rol en la sociedad triangulando tres aspectos que resultan requisitos básicos, esto es los requisitos de sus alumnos, del mercado laboral y del gobierno. Adicionalmente, pone de manifiesto la necesidad de participación activa del estudiante en su propio proceso de aprendizaje, con una visión holística de la educación para apoyar el desarrollo de competencias, finalmente, destacan elementos como el enfoque científico de la enseñanza y el aprendizaje en el sistema de gestión de la institución educativa además de la responsabilidad social, accesibilidad y equidad, responsabilidad ética y la seguridad y protección de datos.

En este ámbito, **la Norma ISO 21001 incorpora cuatro principios específicos que se adicionan a la versión 2015.** La totalidad de los principios aun cuando existan siete que son comunes con la Norma 2015 son desarrollados en los anexos que incorporan una declaración de cada uno de estos puntos, junto con su justificación, sus beneficios clave, y las acciones posibles que permita entregar orientaciones específicas respecto de la forma en la que las instituciones educativas pueden aplicarlos en su quehacer institucional, constituyéndose en lineamientos. Pese a que este tipo de anexos no es algo nuevo ni exclusivo de esta norma, permite aterrizar los principios y conceptos específicos en el ámbito educativo.

Finalmente, la Norma establece una apertura de los distintos tipos de partes interesadas y su aplicabilidad en cada uno de los requisitos donde aplica, adicionando un anexo donde las clasifica y luego lo ejemplifica, esto último resulta ser un elemento de alta relevancia para las instituciones de educación superior, así como incorpora un requisito en torno a la protección y transparencia de los datos de los estudiantes, elemento nuevo que incorpora esta Norma a diferencia de la 2015.

De acuerdo con ello, **la Norma ISO 21001 está destinada y especializada para atender a cualquier tipo de institución educativa y es plenamente aplicable a la educación superior de cualquier país y realidad nacional y regional.**