
Capítulo 2

Características de los modelos basados en las normas de la familia ISO 9000, con referencia a las adaptaciones destinadas a las entidades educativas

2.1 Generalidades

Cada vez más un mayor número de instituciones de formación profesional (IFP) de la región está aplicando los estándares contenidos en las normas internacionales de la familia ISO 9000 para desarrollar sus sistemas de gestión de la calidad. Estas normas han evolucionado desde la ISO 9000:1994 que privilegiaba la orientación hacia el aseguramiento de la calidad hasta la versión 9000:2000 que favorece la calidad a partir del compromiso de la institución con un proceso de mejora continua. La familia de normas ISO 9000 está orientada hacia la gestión de la calidad por procesos y no hacia las características intrínsecas de los productos o servicios que la institución ofrece, de tal manera que las instituciones que se acogen a las mismas lo hacen “bajo el supuesto de que una organización que guarde conformidad con los principios implícitos en la norma de calidad, asegurará consistentemente la calidad de sus productos y la satisfacción de los clientes”.¹

Dichas normas se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas eficaces de gestión de la calidad.² Así, la Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y especifica su terminología, mientras que la ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC “aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación”.³ La aplicación interna de esta Norma por las organizaciones se efec-

¹ Cinterfor/OIT, *Calidad, pertinencia y...*, op. cit.

² Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), “Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, Bogotá, 2002.

³ ICONTEC, “Norma Técnica...”, op. cit.

túa para certificación o con fines contractuales y se centra en la eficacia del sistema para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004, por su parte, no tiene fines de certificación ni contractuales y se recomienda como una guía para las organizaciones que buscan la mejora continua del desempeño a través de directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC, mientras que la Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.⁴

Los países realizan adaptaciones para sectores de actividad específicos, las cuales no modifican los componentes esenciales de las normas internacionales sino que les introducen elementos adicionales de precisión para facilitar su aplicación. Es el caso, por ejemplo, de la Norma Chilena NCh 2728 para la certificación de organismos técnicos de capacitación (OTEC) o de la Norma Técnica Colombiana de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004), que constituyen desarrollos de la Norma ISO 9001:2000. Son también los casos de las Guías que buscan facilitar la aplicación de esta Norma en las instituciones del sector educativo, como la IWA 2 –cuya preparación fue realizada por un Taller Internacional de ISO coordinado por México– o la GTC 200 de Colombia elaborada por el ICONTEC, o la IRAM 30000 del Instituto Argentino de Normalización, entre otras.

2.2 Aspectos metodológicos

Una organización que desee implementar un sistema de gestión de la calidad para conducirla hacia una mejora permanente de su desempeño, deberá aplicar los siguientes ocho **principios de gestión de la calidad** de las normas de la familia ISO 9000:⁵

- a. Enfoque al cliente (comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y expectativas).
- b. **Liderazgo** (unidad de propósito y orientación de la organización, compromiso).
- c. **Participación del personal** (“su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”).
- d. **Enfoque basado en procesos** (gestión de actividades y recursos como procesos –“conjunto de actividades mutuamente relacionadas o

⁴ Ídem.

⁵ Ídem.

que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”-).

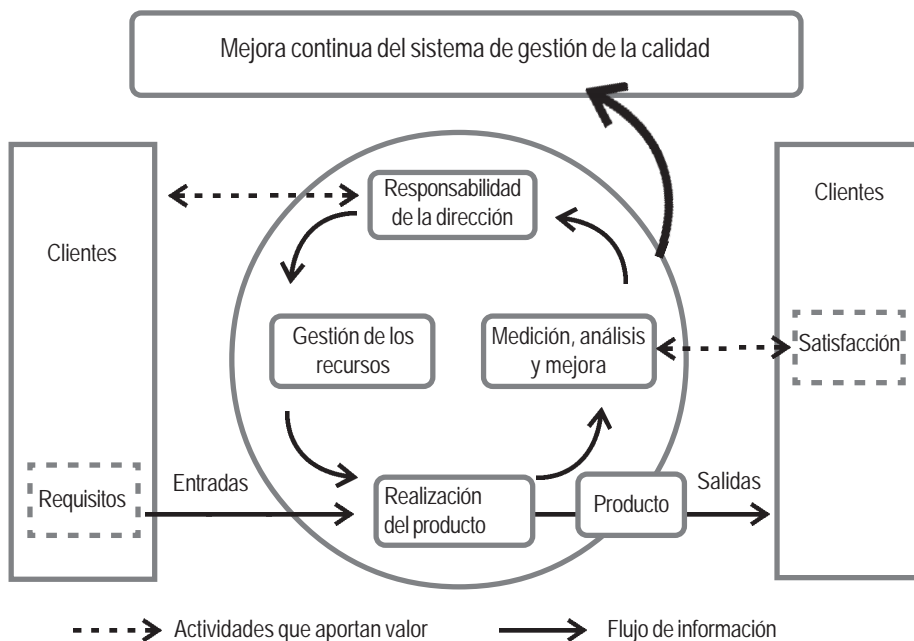
- e. **Enfoque de sistema para la gestión** (contribuye a la eficacia y la eficiencia en el logro de los objetivos).
- f. **Mejora continua** (como objetivo permanente de la organización).
- g. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones** (decisiones basadas en el análisis de datos e información).
- h. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor** (aumentan la capacidad de ambos para crear valor).

El desarrollo del sistema comprende **etapas**, como la determinación de las necesidades de los clientes, el establecimiento de la política y objetivos de la calidad de la organización, la determinación de los procesos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad, la provisión de los recursos para los mismos, el establecimiento y aplicación de métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso y el establecimiento y aplicación de métodos para la mejora continua del sistema.

Dada su importancia central dentro del modelo ISO 9000, cabe destacar que el **enfoque basado en procesos** significa que la organización debe realizar la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados, de las interacciones entre los mismos y de sus implicaciones en términos de gestión. Los “elementos de entrada” del proceso estarán constituidos fundamentalmente por la percepción de los requisitos de los clientes (y de otras partes interesadas) y los resultados deberán ser evaluados a partir de información relativa a la percepción de los mismos sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

El levantamiento de los procesos de la organización implica la consideración de aspectos tales como la comprensión y cumplimiento de los requisitos institucionales, el análisis de los procesos en términos del valor que aportan al logro de los objetivos de la organización y el establecimiento de sus secuencias y sus interrelaciones.

Figura 1
Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ⁶



El SGC debidamente conformado y en operación plena conlleva la existencia de una **política** y unos **objetivos** de la calidad como punto de referencia para dirigir la organización. Ambos constituyen insumo básico para el cumplimiento del papel de la alta dirección en la creación de un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el que el SGC pueda operar eficazmente.

La operación plena del SGC implica, además, la determinación de criterios, procedimientos y métodos para asegurar su operación y control, asegurar la disponibilidad de recursos e información para sostener su operación y seguimiento, realizar su medición e implementar las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.⁷

De manera simplificada, el proceso para que una organización pueda adquirir una certificación de su SGC bajo la Norma ISO 9001:2000 se puede resumir en los siguientes pasos:

⁶ Ídem.

⁷ Centro de Capacitación y Producción (CECAP), Uruguay: "CECAP Competencias y...", op. cit.

-
- a. Decisión de la alta dirección.
 - b. Establecimiento de la política y los objetivos de la calidad del organismo.
 - c. Establecimiento del compromiso de los diferentes niveles involucrados.
 - d. Planificación del proceso de conformación del sistema (puede ser formulado como un proyecto).
 - e. Conformación y capacitación de los equipos de trabajo.
 - f. Autoevaluación frente a los requisitos de la norma.
 - g. Diagnóstico de cada proceso.
 - h. Normalización, documentación e implementación de los procesos.
 - i. Establecimiento del Manual de Calidad.
 - j. Definición de los procesos prioritarios para efectos de certificación.
 - k. Realización de auditorías internas de calidad.
 - l. Implementación de acciones correctivas.
 - m. Realización de auditorías de certificación por organismo certificador acreditado.
 - n. Certificación por organismo certificador autorizado.
 - o. Mantenimiento y mejoramiento del sistema.

2.3 Funcionamiento y ventajas de la aplicación del modelo ISO 9001:2000 en organizaciones educativas y en IFP

Como ya se señaló, los países han estado realizando adaptaciones de la Norma internacional para su aplicación en entidades educativas y así mismo, numerosas IFP de la región, así como organismos individuales de capacitación, también han avanzado en la certificación de sus centros y de procesos de apoyo y administrativos, bajo dicha Norma o sus equivalentes locales.

Una parte importante de la experiencia previa al año 2003 ha quedado reseñada en el N° 12 de los Papeles de la Oficina Técnica de Cinterfor/OIT, en donde se alude a los casos del SENAI, el SENAC y el SENAR de Brasil; el SENCE de Chile para los organismos técnicos de capacitación (OTEC) de ese país; el SENA de Colombia; el INTECAP de Guatemala; el CONOCER de México; y el SENATI del Perú.

Posteriormente ha crecido el número de IFP que deciden transitar hacia la certificación con la Norma ISO 9001:2000, como lo ilustran los casos del Instituto Nacional de Adiestramiento en trabajo Industrial (SENATI) de Perú, el

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) de la República Dominicana, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) de Costa Rica, o los avances del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia, el cual ha pasado de tres centros certificados hasta abril de 2003 a 18 en noviembre de 2005 (ver recuadros al final del presente capítulo).

Como ya se mencionó, las Guías para la implementación de esta Norma en las instituciones del sector educativo constituyen adaptaciones que no modifican sus componentes esenciales, sino que les introducen elementos de precisión para facilitar su aplicación, aunque se debe tener en cuenta que existen importantes diferencias de extensión y profundidad entre las mismas. (No es materia del presente documento destacar esas particularidades, pues son extensas y numerosas, por lo cual remitimos al lector a su consulta directa de acuerdo con las referencias documentales que se incluyen en las notas de pie de página, los recuadros y los anexos de esta publicación).

Los sistemas de gestión de la calidad variarán de una institución a otra influenciados por los diferentes objetivos educativos, los distintos métodos de enseñanza y prácticas administrativas específicas de cada organización. Todas, sin embargo, deberían **definir sus procesos**, tales como la provisión de la capacidad pedagógica de los educadores; el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio; la admisión y selección de candidatos; el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje; la evaluación final aplicada para otorgar al educando un grado académico o un certificado de competencias; los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico; y la medición de los procesos educativos.⁸

Asimismo, la **alta dirección** (persona o grupo de personas que dirigen y controlan al nivel más alto una organización educativa) debería identificar cuáles son los factores que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes.

Uno de los elementos que explican la resistencia de diversas entidades educativas a la familia de normas ISO 9000, es la negativa a denominar como **clientes** a los sujetos de su acción y misión, al considerar que éste es un término con connotaciones mercantiles que no debería tener la acción educativa. Sin embargo, es importante y oportuno hacer notar que el desarrollo de guías espe-

⁸ Tamayo Taipe, Miguel Ángel: "Presentación de la IWA 2", elaborada por el Coordinador General de la Unidad Administradora del Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación, de la Secretaría de Educación Pública de México (PMETYC-SEP) y Secretario del IWA 2 (mayor información en: www.sinoe.sep.gob.mx , ventana ISO IWA 2).

ciales para la aplicación de la norma internacional en entidades educativas, ha permitido avanzar, tanto conceptual como operativamente, en la conciliación de ese origen del término en la actividad económica con los beneficiarios y actores de los procesos educativos.

Según la ISO 9000:2000, **cliente** es la organización o individuo que recibe un producto. En este contexto, en la IWA 2 se afirma que, en educación o capacitación, un cliente puede ser el educando (*consumidor*), o la persona u organismo que financia al educando, que también puede ser el mismo educando (*cliente o comprador*), o la persona u organización que se beneficia del aprendizaje alcanzado por el educando (*usuario final*). La IWA 2 complementa esta definición al agregar a la parte interesada (*persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de una organización, según la ISO 9000:2000*), que puede ser un cliente, las asociaciones de padres de familia, otras organizaciones educativas relacionadas o la sociedad.

Para la GTC 200 de Colombia, los clientes pueden ser “*estudiantes, padres de familia o acudientes, organizaciones que contratan servicios educativos, empleadores, establecimientos educativos receptores de estudiantes provenientes de un nivel diferente o inferior de formación, así como organizaciones o personas que se benefician del aprendizaje alcanzado*”.⁹

Para la Norma Chilena 2728, los clientes son “*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*”.¹⁰

Finalmente, para el propio Cinterfor/OIT, “*en el caso de la formación profesional el ‘cliente’ refiere a los diversos actores con los que se relaciona: el sistema productivo, las empresas, las organizaciones, la familia y la sociedad en general en las que debe insertarse la población destinataria de la formación. Y, obviamente, los propios participantes con sus singularidades y necesidades específicas. También los ‘clientes internos’ deben ser tenidos en cuenta: los otros integrantes o equipos de la institución*”.¹¹

⁹ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Calidad (ICONTEC), “GTC 200 Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal”, Bogotá, 2005.

¹⁰ Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), “NCh2728 Organismos Técnicos de Capacitación-Requisitos”, Santiago, 2002 (en www.chilecalidad.org).

¹¹ Cinterfor/OIT, *Calidad, pertinencia y...*, op. cit.

En el documento de referencia sobre calidad, pertinencia y equidad como enfoque integrado para la formación profesional, Cinterfor/OIT presenta una extensa reflexión sobre las **implicaciones** que ha tenido en los últimos años en el ámbito de la formación profesional la aplicación de las normas ISO para los SGC. Los siguientes son algunos apartes de la misma:¹²

- a. “Algunas de las IFP se han adentrado en la certificación de la calidad a partir de sus instancias centrales y, desde allí, han continuado expandiéndola hacia sus diferentes servicios y particularmente hacia sus centros. Otras han comenzado desde este último punto, realizando experiencias de implantación del enfoque de calidad y de búsqueda de la certificación en determinados centros, servicios o procesos para, desde allí, acabar involucrando a toda su estructura”.
- b. La mejora de la calidad de los procesos se convierte en un instrumento para asegurar la calidad de los resultados, lo cual, en el caso de las mencionadas IFP, se expresa en una continua actualización de la oferta formativa, búsqueda de pertinencia con relación al contexto social y económico y a los participantes y mejoramiento de las oportunidades de acceso al conocimiento de todas las personas.
- c. La adopción de los principios de la calidad y el consecuente viaje a través del proceso de certificación de la misma, generan valiosos resultados para el aprendizaje organizacional, pues la participación de las personas en la estructuración, conformación, mejoramiento y documentación de los procesos, las lleva a cuestionarse, hacer explícitos los procedimientos, documentarlos y luego aplicarlos, en un ambiente de trabajo grupal que desata la aplicación de nuevos conocimientos y de experiencias previas y demanda y desarrolla nuevas formas de aprendizaje.

Como consecuencia de la adopción de este enfoque, las instituciones son impulsadas a determinar la calidad de los procesos pedagógicos, de apoyo y administrativos, lo cual las conduce a responder, entre otras, cuestiones sobre pertinencia del currículo, competencia de los docentes y personal administrativo y técnico, relación con los empleadores para definir las necesidades de formación, adecuación de las aulas y talleres para impartir formación, calidad de los procesos de ingreso, evaluación y certificación y ubicación de los egresados en el mercado objetivo, entre otras.¹³

Dados los avances que se han presentado en los últimos años en el desarrollo de sus SGC bajo las normas ISO 9000 por parte de las IFP de la región,

¹² Ídem.

¹³ www.cinterfor.org.uy/calidad 2005.

cabe anotar aquí una muestra de sus propias reflexiones sobre las ventajas de su aplicación:

INA, Costa Rica: Mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece, la orientación hacia el cliente, la estandarización de los procesos, un personal más responsable de la calidad y el reconocimiento mundial mediante la certificación ISO (www.ina.ac.cr).

INADEH, Panamá: El proyecto de Aseguramiento de la Calidad ha implicado la capacitación a funcionarios, redacción del Manual de la Calidad, inversión en infraestructuras y equipos, búsqueda de factores críticos, aclaración de la misión y objetivos, todo lo cual lleva a mejoras cualitativas en la formación profesional de la institución (www.cinterfor.org.uy/calidad).

CECAP, Uruguay: Reconocimiento de procesos vinculados a la incidencia central en el funcionamiento de la institución; reconocimiento de la necesidad de contar con información válida de carácter sistemático como base para la toma de decisiones; definición de objetivos y metas vinculadas con la mejora; promoción de un fuerte compromiso global con los criterios de calidad; y contribución a la guía de procesos de autoanálisis institucional (CECAP, op. cit., p. 43).

Por su parte el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Científicas (ICONTEC) manifiesta: *“La virtud de la ISO 9000 frente a otros modelos es su aceptación a nivel mundial, en más de cien países entre Europa, Asia, América del Norte, Centro y Sur América”*. Con la certificación la institución proyecta al exterior alta calidad en el servicio educativo, confianza de la sociedad y aseguramiento de requisitos legales. Obtiene además: enfoque y conciencia hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejora de la documentación y su aplicación como herramienta, orientación hacia objetivos que aportan valor, mejoramiento de la comunicación entre el personal administrativo y docente y la comunidad educativa. Además, se reducen costos de valor no agregado, se afianza una cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo, y medición, análisis y mejora, no sólo al interior de la institución sino de cada uno de sus colaboradores. Obtiene además: Aprendizaje, al mejorar la competencia del personal, determinar procesos y métodos y preservar el conocimiento. Eficacia, pues se eleva la productividad mediante mejor utilización de recursos. Eficiencia, por la alineación de fuerzas, metodologías, objetivos, indicadores y proyectos y el reconocimiento de una educación de nivel internacional.¹⁴

¹⁴ Tobón, Fabio: “La calidad, un solo lenguaje para la excelencia”. Ponencia del Director Ejecutivo del ICONTEC en el “Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media”, organizado por CONACED, Bogotá, 2005 (archivo en CD).

La **Universidad Norman Wiener del Perú** anota otras ventajas (además de las anteriores): a) Estandarización de los procesos de adquisición y logística que facilita la interacción con los proveedores (cantidad, calidad, oportunidad, soporte y capacitación, etc.); b) mantenimiento preventivo de los equipos de laboratorio y del material didáctico que disminuye significativamente las correcciones; c) mejora de la calidad y reducción del tiempo de atención en los principales servicios académico-administrativos.¹⁵

La Norma Chilena de Calidad para los Organismos Técnicos Ejecutores de Capacitación (OTEC)

La institucionalidad de la formación de Chile presenta una estructura en la que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), como organismo técnico descentralizado del Estado, con quien se relaciona a través del Ministerio del Trabajo, es la entidad que lleva a cabo la aplicación de las políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral. Al tal efecto administra la franquicia tributaria, un incentivo que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal, así como el programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos.

La ejecución de las acciones de capacitación está a cargo de los Organismos Técnicos Ejecutores de Capacitación (OTEC) que representan una amplia gama de instituciones públicas y privadas las cuales acceden a la contratación de los cursos programados por el SENCE mediante un mecanismo de licitación.

Además de existir un registro de OTEC en el cual se debe acreditar una serie de informaciones sobre cada organismo interesado, el SENCE ha implementado un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad y la mejora continua en los OTEC. Se trata de la Norma Chilena 2728, considerada como un sistema de gestión por procesos enfocados al cliente que mejoran en forma continua, el cual se apoya en un sistema determinado de documentos estándares.

La Norma Chilena NCh 2728 es un documento de aplicación nacional y establece los requisitos que deben cumplir los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) para certificar su Sistema de Gestión de la Cali-

¹⁵ Lip Licham, César: "Experiencia de la Universidad Norman Wiener en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad". Ponencia del Rector de la Universidad en el IV Congreso Iberoamericano de Calidad en la Educación, SENAI, Brasil, septiembre de 2005. <http://www.cinterfor.org.uy/calidad>

dad (Ley 19.967). Esta norma considera los requisitos de la norma ISO 9001:2000 adaptada hacia la capacitación.

Bajo el sistema de cumplimiento de requisitos para la certificación NCh 2728 el OTEC debe:

- Demostrar en forma continua las mejoras de su gestión, lo cual permite asegurar su calidad en la oferta de capacitación a los clientes.
- Demostrar que aumenta su capacidad competitiva y su diferenciación en el mercado de la capacitación.
- Demostrar su cumplimiento con NCh 2728 para pertenecer al Registro Nacional de Organismos de Capacitación autorizados por el SENCE.

El trabajo en favor de la calidad desde SENCE ha permitido una dinámica interacción con los OTEC; incluso se ha diseñado y aplicado una guía para que los OTEC comprendan e implementen la gestión de la calidad con base en la NCh 2728.

Fuente: <http://www.sence.cl/>

INFOTEP, República Dominicana Certificación con base en la Norma ISO 9001:2000

*“El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) de República Dominicana coronó con el éxito los esfuerzos desplegados durante nueve meses con el interés de alcanzar la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000, que colocará a esta institución en el sitial de una organización de clase mundial reconocida por la calidad de sus servicios y la fidelidad en la aplicación de los procesos administrativos. Los auditores de la empresa certificadora SGS de Panamá, acreditada por UK de Inglaterra, concluyeron un trabajo de cinco días, durante los cuales analizaron todos los procedimientos puestos en marcha por la institución para tales fines, que cubrió la Oficina nacional y las gerencias regionales. Los auditores decidieron recomendar al INFOTEP para la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, al comprobar que responde efectivamente a las exigencias establecidas a nivel internacional”.*¹⁶

¹⁶ INFOTEP, Boletín INFO-Expreso, 12 de septiembre de 2005. www.cinterfor.org.uy/calidad

Para lograr esta meta, el INFOTEP conformó su Comité Estratégico, los Equipos del SGC nacional y regionales, aplicó de manera sistemática los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 organizados en el circuito PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y desarrolló un plan para el *“mejoramiento de la comunicación, la reducción de gastos, revisión del trabajo duplicado, actualización de materiales didácticos, equipos, audiovisuales y computadoras, mejoramiento del uso de vehículos, normas y reglamentos, revisión y mejora de espacio físico, desarrollo de las 5S y la eficiencia en el trabajo”*.¹⁷

Con el apoyo de la Agencia Japonesa para la Cooperación Internacional (JICA), se desarrollaron varios talleres sobre las 5S con participación de los funcionarios de la entidad. El Programa de las 5S, *“es una técnica originada en Japón que sintetiza una filosofía de gestión empresarial, cuyo propósito es cimentar las bases para un programa de calidad total ... se fundamenta en cultivar hábitos en el trabajo que contribuyen al incremento de la productividad, al bienestar del individuo y a la satisfacción del cliente”*. Las 5S corresponden a las siguientes acciones:

Seiri: Organización o clasificación: Separe lo útil de lo no útil.

Seiton: Orden: Tenga más cerca y en un lugar determinado, lo que utiliza más frecuentemente.

Seiso: Limpieza: Acabe con la suciedad y evite el ensuciar.

Seiketsu: Conservación: Realice las actividades necesarias para mantener los equipos, herramientas, mobiliarios, etc., en buen estado.

Shitsuke: Disciplina: cumpla con las leyes, los procedimientos, las normas, los reglamentos y las disposiciones establecidas, sin necesidad de que lo supervisen.¹⁸

Luego de la aplicación y “patrullaje” del programa de las 5S, de las correspondientes auditorías internas y de la auditoría externa efectuada en la Dirección nacional y en las regionales por la empresa certificadora SGS de Panamá, acreditada por UK de Inglaterra, el INFOTEP recibió la certificación correspondiente, cuyos alcances están contenidos en el documento MX 05/0691.

¹⁷ INFOTEP: Revista Integración Tecnológica, mayo-agosto, 2005: “El INFOTEP muestra experiencia en la mejora continua a través de 5S”, entrevista a la Licenciada Susana Sierra, representante de Gestión de Calidad del INFOTEP.

¹⁸ INFOTEP: “Por el librito”, Boletín Informativo del SGC Sistema de Gestión de la Calidad, Año I, N° III, 1° al 15 de abril de 2005 (“INFOTEP participa en taller sobre 5S y Procesos de Cambio Organizacional”).

**INA, Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica,
octubre 2005**

¿Qué es el Programa de Gestión de la Calidad?

El Programa de Gestión de la Calidad es una dependencia de la Presidencia Ejecutiva, que se encarga de coordinar las actividades del Instituto Nacional de Aprendizaje en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto Nacional de Aprendizaje ha venido desarrollando un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000, para el mejoramiento continuo de los procesos que realiza, con miras a aumentar la satisfacción de sus clientes y mejorar las acciones formativas que ofrece. Para lograr este objetivo se han coordinado actividades de capacitación, revisión de los procesos, elaboración de diagramas y documentos, estandarización de las actividades, que les permita tener claridad a todos los funcionarios sobre sus responsabilidades y la contribución que cada uno realiza para mejorar el producto/servicio que realiza.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta que le permite al INA enfocar todo su accionar hacia la labor sustantiva que realiza de manera que se evalúe la capacidad del INA para cumplir con los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la institución. A la vez se generan oportunidades de mejora mediante el seguimiento, la medición y la evaluación de los procesos.

Las principales ventajas de contar con un sistema de gestión de la calidad son: el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece, la orientación hacia el cliente, la estandarización de los procesos, un personal más responsable de la calidad y el reconocimiento mundial mediante la certificación ISO.

Fuente: www.ina.ac.cr

La certificación del SENATI del Perú con ISO 9001:2000 y 14001:1996¹⁹

El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) obtuvo su primera certificación ISO 9001 versión 1994 en el año 2000. En el año 2003 logró la certificación de su “*Sistema Integrado de Gestión*”, que comprende el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:1996, lo cual se alcanzó luego de la auditoría externa realizada por el organismo internacional de certificación Bureau Veritas Quality International a la Dirección Nacional y a las diferentes Unidades Operativas que el organismo tiene en el ámbito nacional.

El **alcance** de estas certificaciones cubre los servicios de:

- Diseño de Programas y Cursos para la Formación y Capacitación Profesional.
- Servicios de Formación y Capacitación Profesional y de Bolsa de Trabajo en las 41 Unidades Operativas en todo el país.
- Servicios Técnicos de Ensayos No Destructivos, Fabricación y Revisión Técnica Automotriz, en la Sede Central Lima-Callao.
- Servicios Empresariales de Asesoría y Consultoría para las PYMES, en la Sede Central Lima-Callao.

En su **Política del Sistema de Gestión**, el SENATI se compromete a propiciar la permanente satisfacción de sus clientes en la formación y capacitación profesional, así como en los servicios técnicos y servicios empresariales que brinda, para lo cual:

- *“Gestiona sus procesos de manera sistemática con un enfoque de mejora continua para alcanzar la calidad y el nivel de satisfacción esperada por sus clientes, tanto aprendices, participantes, usuarios y empresas de los diversos sectores económicos.*
- *Promueve el desarrollo profesional, así como el bienestar y la salud y seguridad ocupacional de su personal, para un desempeño institucional seguro, eficiente, eficaz y satisfactorio.*
- *Cumple con la legislación, reglamentación y otras regulaciones ambientales y sobre seguridad y salud ocupacional aplicables a sus actividades, y con los requisitos de los Sistemas de Gestión*

establecidos en Normas Internacionales y en los propios de la Institución.

- *Desarrolla sus servicios con orientación a la prevención de la contaminación ambiental, al uso racional de recursos, así como a la seguridad y salud ocupacional y a la mejora de su desempeño, incorporando estos aspectos en los contenidos curriculares y en las actividades de Formación y Capacitación Profesional que ofrece”.*

Dentro del Planeamiento Estratégico institucional 2003-2005, el SENATI definió los ejes fundamentales sobre los que se desarrollan las actividades guiadas por los **valores institucionales** de: Cultura de Trabajo, Liderazgo y Trabajo en Equipo. Los ejes son:

- Orientación al cliente(a) la demanda
- Calidad
- Desarrollo de Recursos Humanos
- Gestión del Conocimiento e Innovación
- Sostenibilidad Económica

*“Con los ejes estratégicos definidos, se determinaron los **15 procesos principales**, bajo la premisa que, teniendo estos procesos en condición controlada, la eficiencia y eficacia institucional está asegurada”.*

PROCESOS PRINCIPALES DEL SENATI

PROCESOS DE DIRECCIÓN (5): Definen y despliegan la política y la estrategia de la institución, constituyen el marco de referencia para los demás procesos.

PROCESOS OPERATIVOS (3): Constituyen la secuencia de valor agregado, desde la determinación de necesidades hasta el servicio posventa.

PROCESOS DE SOPORTE (7): Son los que dan apoyo, fundamentalmente a los procesos operativos.

DIRECCIÓN				
Lineamientos de Política	Planeamiento Estratégico	Planeamiento Operativo y Presupuesto	Marketing	Revisión por la Dirección
OPERATIVOS				
Diseño Técnico Pedagógico	Prestación del Servicio		Posventa	
SOPORTE				
Tecnología de la Información	Gestión de Recursos Humanos	Administración de Bienes		
Abastecimiento	Procesos Financieros	Relación con el cliente		
Auditorías Internas				
PROCEDIMIENTOS TRANSVERSALES	Comunicación Interna y Externa			
	Prevención de Riesgos y Casos de Emergencia			

SISTEMA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SENATI

- Integra y responde a los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y de la Gestión Ambiental (ISO 9001 e ISO 14001)
- Se orienta a los procesos y a sus interrelaciones
- Enfocado al cliente, desde la determinación de sus necesidades, hasta su grado de satisfacción una vez recibido el servicio
- Orienta las actividades institucionales hacia la prevención de la contaminación y al uso racional de recursos
- Propicia el desarrollo del personal en los aspectos de sensibilización, capacitación y competencia
- La Revisión por la Dirección enfatiza la medición, seguimiento, análisis y mejora de la eficacia de los procesos y del Sistema de Gestión en su conjunto

POLÍTICA DE GESTIÓN

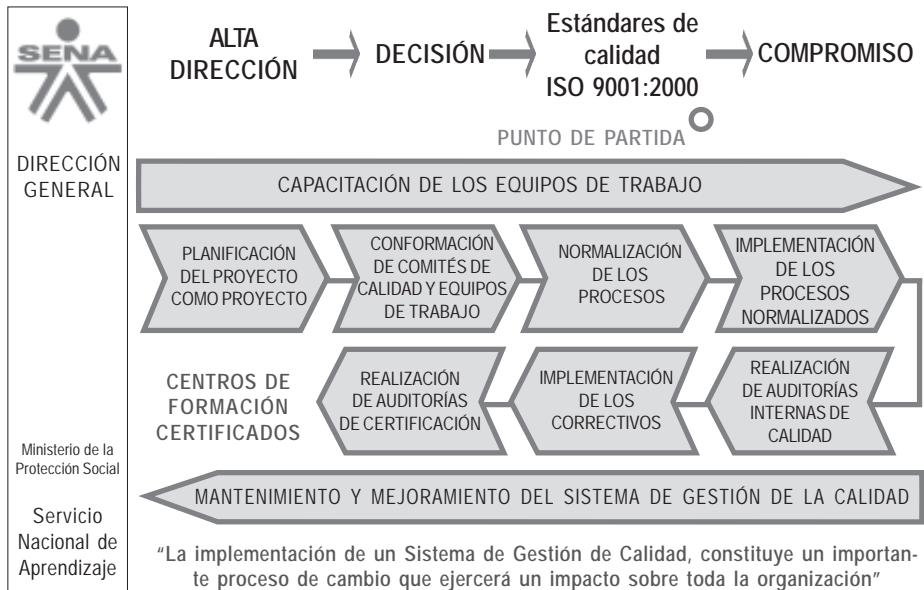


2.4 La experiencia reciente del SENA de Colombia en el SGC, como caso ilustrativo

Si bien el SENA, ya en el año 2003 había alcanzado la certificación con la ISO 9001:2000 de tres de sus centros de formación en la Regional Antioquia y también de los procesos de la Subdirección de Planeación de dicha Regional, es a partir de la formulación del Plan Estratégico 2002-2006 “SENA: Conocimiento para todos los Colombianos” y de la Ley 872 de 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios” (ver Anexo N° 2.1) cuando la entidad emprende la tarea de implementar el SGC en todos los niveles de la organización (administración nacional, administraciones regionales y centros de formación).²⁰

Gráfico 1

Proceso para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el SENA



²⁰ El presente resumen está basado en las presentaciones en power point que el Comité Nacional de Calidad del SENA utiliza en la capacitación de los comités regionales y de centros, tituladas “Sistema de Gestión de la Calidad - Foco: Centros de Formación”, Comité de Calidad, SENA Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, Bogotá, diciembre de 2004 y “Sistema de Gestión de la Calidad”, septiembre de 2005. Así mismo, las tres gráficas en él incluidas se insertan con base en la autorización enviada el 18 de noviembre de 2005 por correo electrónico por la Directora de Planeación del SENA, quien es a la vez la Coordinadora del Comité Nacional de Calidad de la Institución.

La institución fijó las siguientes metas para el SGC:

- Conformación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad con cobertura de 114 centros de formación profesional, 33 regionales y Dirección General.
- Fortalecimiento de la cultura de la calidad.
- Certificación del proceso de Formación Profesional Integral Presencial en el 100% de los centros de formación en junio del 2006.
- Certificación de los procesos de gestión de las regionales a más tardar en junio de 2006.
- Certificación de los procesos de gestión de la Dirección General a más tardar en junio de 2006.

Ya desde el año 2003 el SENA había iniciado la labor de levantamiento y formalización de los procesos institucionales en los niveles estratégico, táctico y operativo de la entidad, labor que arroja uno de los insumos fundamentales para la implementación del SGC en los niveles nacional, regional y de centros, como es el *Manual de Procesos y Procedimientos y el Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de Documentos de los Procesos y Procedimientos*. Este manual fue construido y validado en forma participativa en los diferentes ámbitos de la organización y utilizado por los equipos de trabajo a medida que se iba elaborando durante los años 2003 a 2005. El mismo fue aprobado de manera formal por la alta dirección mediante la Resolución N° 1.156 del 30 de junio de 2005 expedida por el Director General del SENA (ver Anexo N° 2.2) y cumple con los requisitos establecidos en el numeral 4.2.2 de la ISO 9001 para el Manual de Calidad, pues contiene la descripción del alcance del sistema de gestión e incluye todos los procesos y procedimientos documentados de la organización. Contempla, así mismo, los procedimientos e instrumentos para su actualización permanente.

Los pasos dados por el SENA para el desarrollo de su SGC se pueden sintetizar así:

- Decisión de la alta dirección de implementar el sistema con base en las Normas de la familia ISO 9000 y alcanzar la certificación correspondiente de todos los centros de la entidad a más tardar en el año 2006
- Definición de la política, objetivos y alcances del SGC
- Establecimiento del compromiso respectivo en todos los niveles de la organización
- Conformación de Comités de Calidad y Equipos de Trabajo
- Planificación del Proceso

-
- Capacitación de los Comités y Equipos de Trabajo
 - Normalización de los Procesos
 - Implementación de los Procesos
 - Realización de Auditorías Internas de Calidad
 - Implementación de Acciones Correctivas
 - Realización de Auditorías de Certificación
 - Mantenimiento y Mejoramiento del SGC.

La conformación de los Comités está respaldada por una norma de la alta dirección, la Resolución 2.516 de 2004 (ver Anexo N° 2.3), por la cual se crean y se definen las funciones de los Comités Nacional, Regionales y de Centros de Formación, del Sistema de Gestión de la Calidad del SENA. La capacitación a los comités y equipos de trabajo incluyó, entre otros temas, sensibilización, conocimiento de la norma y análisis de los procesos.

En la Normalización de los Procesos se identificaron y documentaron 15 macroprocesos, 51 procesos y 157 procedimientos para toda la organización, los cuales quedaron consignados en el Manual de Procesos y Procedimientos adoptado mediante la ya mencionada Resolución 1.156 de 2005. Los macroprocesos se dividen en 4 corporativos, 4 misionales y 7 de apoyo (ver tabla “Mapa de Macroprocesos” al final de la sección).

A cada centro de formación se le dio la responsabilidad de formular su Plan de Acción para implementar su propio SGC, dentro de los parámetros definidos por la Dirección General (política, objetivos y procesos), los cuales precisan el siguiente alcance básico:

- Estudiar los macroprocesos y procesos definidos y determinar los procesos que trabajará el centro
- Definición del Mapa de Procesos al alcance del centro
- Diagnóstico frente a los requisitos de la norma
- Diagnóstico de cada proceso (con Listas de Verificación proporcionadas por el nivel central a aplicar por cada líder de proceso)
- Planes de Trabajo detallados para cada proceso

A los líderes de los procesos se les asignaron las siguientes responsabilidades:

- Hacer que los responsables de ejecutar los procesos conozcan la caracterización de los mismos (objetivo, insumos, productos, recursos, normatividad, documentación, registros)

- Hacer que los responsables de los procesos los ejecuten como se establezca y manejen la documentación de los mismos
- Analizar y recopilar la información correspondiente al comportamiento de los procesos (diligenciamiento de los formatos (registros) e indicadores de procesos en los centros) y retroalimentar el sistema
- Realizar seguimiento y evaluación al plan de mejoramiento que se establezca para cada proceso
- Establecer y hacer que se ejecuten las acciones correctivas y preventivas por procesos.

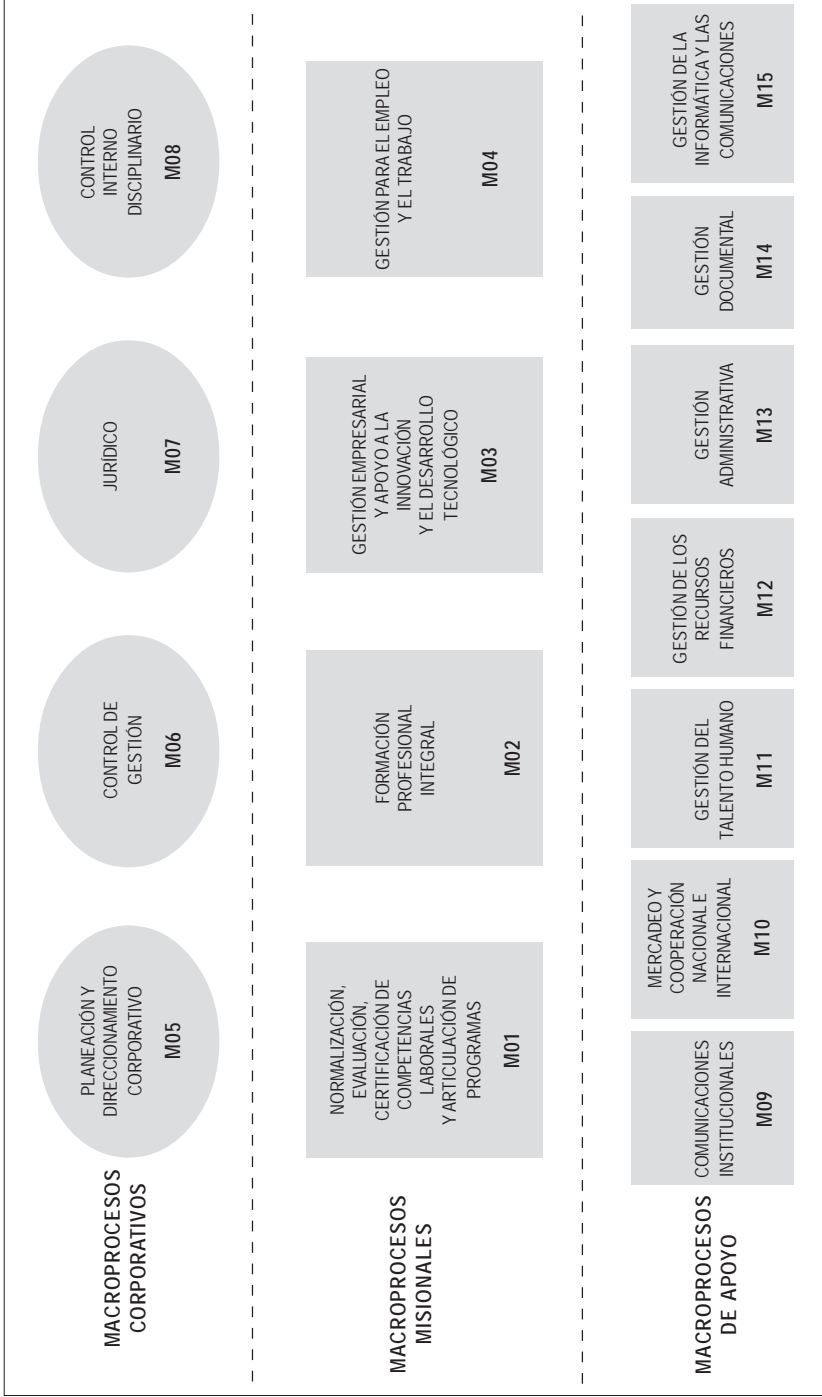
Realizadas las Auditorías Internas de Calidad e implementadas las Acciones Correctivas, se pasa entonces a la Concertación con el Organismo Certificador y se realiza la correspondiente Auditoría de Certificación.

A noviembre de 2005 se habían certificado, bajo las normas ISO 9001:2000, los procesos de diseño, desarrollo y prestación de servicios presenciales de formación profesional en los 13 centros de formación de la Regional Antioquia y los 5 centros de la Regional Caldas. Los demás centros de formación profesional del SENA se encuentran en la fase de implementación (ver Anexo N° 2.4).

Gráfico 2
Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en el SENA



Gráfico 3
Mapa de Macroprocesos y Procesos del SENA



2.5 Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del INFOTEP en República Dominicana. Un relato cronológico

En el mes de octubre de 2004, las nuevas autoridades del instituto evaluaron los desafíos que, como institución de formación profesional, estaba enfrentando. En ese sentido y dentro de los planes que se estructuraron para hacer del INFOTEP una institución de clase mundial, se tomó la decisión de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los preceptos de la Norma ISO-9001:2000; esto incluía también la realización de una reestructuración institucional.

Se procedió entonces a la creación del área encargada de gestionar dicho sistema; al efecto se aprovechó la presencia en INFOTEP de un experto japonés de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA). Como parte del proceso, se contó con los servicios de una consultora, se nombró a la Representante de la Dirección para el Sistema y a los miembros del Comité Estratégico para el Sistema de Gestión de la Calidad, integrado por todos los gerentes y el equipo de Calidad.

En los meses de noviembre y diciembre se elaboró el plan de trabajo para el año 2005 y fueron designadas las personas que se encargarían de documentar el sistema.

Igualmente:

- Se definió el procedimiento que regiría el sistema.
- Este fue presentado ante el Comité Estratégico y se puso en vigencia para fines de aplicación.
- Se definió el alcance de la certificación que resultó ser: “Diseño, Desarrollo, Ejecución y Evaluación de Servicios de Formación Técnico Profesional, Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica a Empresas y Servicio de Calibración y/o Verificación de Instrumentos de Medición”.

Enero de 2005:

- Se entrenó al personal que documentaría el sistema y se inició dicha documentación.

Febrero de 2005:

- Se lanzó una campaña de divulgación institucional denominada “Por el librito” difundida a nivel nacional y encabezada por el Director General. Como parte de la divulgación se compuso y emitió una canción alegórica a ritmo de merengue.

-
- Se elaboraron boletines informativos y educativos, quincenales, relativos a la Norma.
 - Se elaboraron gorras, banderines, botones, camisetas, etc., alusivos a la campaña y en donde figuraba la mascota en vivo denominada Isoin.
 - Se realizaron concursos internos sobre aspectos relacionados a la política de la calidad, misión, visión, valores, aspectos de la Norma entre otros.

Mientras esto transcurría, se iban documentando los procedimientos y circulando entre los gerentes para fines de revisión, modificación y validación. Igualmente, se elaboraron los documentos relativos a: Objetivos de la Calidad, la Política de la Calidad y el Manual de la Calidad. Para ese momento se contaba con ofertas de los organismos certificadores de calidad; una vez evaluadas dichas propuestas, resultó seleccionada la firma SGS de Panamá.

En el mes de abril, se remitió a SGS Panamá, los procedimientos exigidos por la Norma con el objetivo de que se realizara la auditoría documental o de escritorio.

De modo simultáneo se realizó una intensa actividad de capacitación del personal del INFOTEP en diferentes aspectos relacionados con la Norma ISO y con el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas acciones impartidas mediante cursos y talleres cubrieron los siguientes temas:

- Documentación del Sistema de Calidad, dos talleres con 90 participantes.
- Formación de Auditores Internos de Calidad, con 109 participantes.
- Trazabilidad, dos cursos con 39 participantes.
- Cálculo de Incertidumbre, formándose 19 participantes.
- Herramientas Estadísticas, cinco talleres en el cual tomaron parte 95 participantes.
- Norma 17025, ISO 9000 y 9001, con un total de 776 participantes.
- Gestión Basada en Procesos con 49 participantes.
- Reforzamiento para Auditores Internos de Calidad, 33 participantes.
- Indicadores para el SGC, con 26 participantes.
- Las 5, con 382 participantes formados.
- Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración, 20 participantes.

Un total de 1.638 entrenamientos fueron impartidos a personal de la institución, en el año 2005.

documental indicando que se podía continuar con la implementación del Sistema, ya que de acuerdo a su evaluación, se reunían los requisitos.

En los meses de junio, julio y agosto, se realizaron dos ciclos de auditorías internas de la calidad, dos revisiones por la Dirección en la cual se analizaron las no conformidades detectadas, las medidas correctivas y preventivas, los factores que afectaban el producto, la satisfacción de los clientes y los resultados de los procesos, entre otros.

Igualmente, la institución fue sometida a una reestructuración completa, lo que la obligó a realizar cambios rápidos en todo lo relacionado con la documentación.

Mensualmente, se aplicaron las técnicas japonesas 5 S.

Se dio seguimiento al cierre de las no conformidades detectadas, así como a superar los inconvenientes que se iban presentando en todo el desarrollo del proceso.

Es importante destacar que en adición a todo lo que ocurría en el INFOTEP, se preparaban para realizar la reunión de la Comisión Técnica de Cinterfor/OIT celebrada en el mes de octubre, lo que también constituía otro reto y a la cual, se le dedicó el tiempo suficiente a fin de que se desarrollara con éxito, ya que coincidía con el XXV Aniversario del INFOTEP.

Del 5 al 9 de septiembre se recibieron dos auditores externos de SGS Panamá, quienes evaluaron todo el desempeño del sistema implementado.

El resultado fue la recomendación del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) ante UKAS de Inglaterra para ser certificado bajo la Norma ISO 9001:2000.

El 8 de noviembre la institución recibió el certificado que acredita su Sistema de Gestión de Calidad, con el N° MX05/0691.

Quienes han trabajado en implementación de sistemas de calidad entendían que el tiempo para ello era muy corto pero es importante destacar la identificación, decisión, asignación de recursos, disposición y entrega que mostró la alta dirección de INFOTEP, ya que de lo contrario no se hubiese logrado este reto. El involucramiento de los gerentes, el esfuerzo extraordinario de su personal, el trabajo en equipo, fueron factores decisivos en la culminación de la primera etapa de este proceso, pues apenas se ha dado el primer paso; el mantenimiento del mismo requiere de más esfuerzo y dedicación.

Durante todo el proceso vivido en el INFOTEP es importante resaltar el apoyo brindado por las entidades homólogas que han logrado la certificación,

como es el caso del SENATI de Perú y muy especialmente del INTECAP en Guatemala, así como de Cinterfor/OIT quien ha estado colaborando en la formación del recurso interno y en orientaciones pertinentes.

En diciembre de 2005 y luego de vencer los obstáculos que se presentaron en el camino, la institución cerró un año cargado de tensiones, pero con la satisfacción del deber cumplido.

Para el año 2006, la meta es mantener el sistema implantado e ir aplicando mejoras continuas en todos los procesos de la institución a fin de que en la auditoría de seguimiento programada para el mes de mayo, se pueda, una vez más, mostrar que el Sistema funciona y que la institución y todos sus colaboradores desarrollaron la capacidad de mantenerlo.²¹

2.6 El modelo de calidad en la formación profesional orientada desde los Ministerios de Trabajo: el caso de Argentina

En los últimos años el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) ha desarrollado una serie de actividades de refuerzo a la formación y capacitación laboral que han redundado en el fortalecimiento de la calidad de la formación, así como su pertinencia y cobertura. El MTESS dispone de un área especializada en el tema de la formación: la Dirección Nacional de Orientación y Formación Profesional. En esta Dirección se creó el Programa de Calidad del Empleo y la Formación Profesional con el fin de activar la aplicación de dispositivos eficaces en la ejecución de las políticas de empleo y de formación profesional.

El Programa de Calidad es una unidad de desarrollo e implementación de mecanismos de asistencia técnica que comienzan a aplicarse en el marco del Plan Integral de Empleo “Más y mejor trabajo” a través del Programa Sectorial de Calificaciones y del Componente de Formación del Programa Jefes y Jefas de Hogar Desocupados.

La orientación de las acciones del MTESS a través de su programa de calidad del empleo y la formación, toma en cuenta los siguientes aspectos:

- El objetivo fundamental de los programas de empleo y capacitación laboral del MTESS orientados a los trabajadores ocupados o desocupados, es el

²¹ Basado en el informe presentado por Susana Sierra, representante de la Dirección de INFOTEP para el sistema de gestión de la calidad.

incremento de su empleabilidad, entendida ésta como el crecimiento de las oportunidades de conseguir y mantener un empleo.

- Los indicadores que pueden utilizarse para evaluar los niveles de satisfacción alcanzados por los beneficiarios de programas y acciones de empleo y capacitación laboral. Entre ellos se encuentran el nivel y la calidad de la información con que cuentan los potenciales beneficiarios para acceder a programas de capacitación y/o de certificación de competencias laborales, y los mecanismos de evaluación de impacto que permiten el seguimiento de las condiciones de empleo de los beneficiarios egresados.
- La importancia de contar con instituciones de formación eficientes, provistas de procedimientos transparentes que permitan el reconocimiento de los saberes profesionales.

Calidad involucra al conjunto de metodologías y criterios de gestión vinculadas con:

- Las competencias laborales.
- Las instituciones de formación y de empleo relacionadas con el proceso de certificación de competencias laborales.

Las acciones del Programa de Calidad del MTESS se orientan hacia el desenvolvimiento de cuatro campos de actuación:

Diálogo social: Tiende a promover espacios de participación de actores diversos –sindicales, empresariales, organismos no gubernamentales, universidades, etc.– para el tratamiento de temas vinculados con las calificaciones y los procesos de mejora de la formación profesional.

Seguridad: Fomenta el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud ocupacional.

Equidad: Fomenta los procesos de formación y de reconocimiento de las calificaciones que propicien, en condiciones de igualdad, el desarrollo profesional y la calidad del empleo de la población.

Transparencia: Apunta a garantizar la eficiencia del gasto público en formación profesional promoviendo procesos de reconstrucción de las calificaciones y de mejora continua en las instituciones que participan en los planes y programas.

De un modo consecuente con el trabajo en el área de calidad el programa ha definido la siguiente misión y objetivos:

Misión

Colaborar en el fortalecimiento de la competitividad económica y la equidad social, a través de dispositivos institucionales que aseguren la calidad del empleo y el desarrollo de las competencias de la población trabajadora.

Objetivos

- Fomentar el diálogo social a través de la creación de un marco de calidad del empleo y la formación profesional.
- Identificar dimensiones y descriptores de calidad validados por los actores de la producción, el trabajo y la formación.
- Fortalecer la calidad de gestión de las instituciones de formación profesional utilizando los aportes de los estándares nacionales y/o internacionales (normas ISO; IRAM; Premio Nacional de Calidad, etc.)
- Contribuir al desarrollo y la difusión de instrumentos orientados a facilitar la transparencia de las calificaciones a través de procesos de normalización y certificación de competencias.
- Promover los procesos de mejora continua en los programas de formación profesional vinculados con la Secretaría de Empleo.

La actividad del Programa de Calidad se orienta prioritariamente a la población económicamente activa ocupada y/o desocupada, a través de:

- a. Los sectores de la producción y el trabajo, con miras a la identificación, normalización, evaluación y certificación de competencias.
- b. Las instituciones de formación profesional, como agentes coejecutores de las actividades de formación.

Funciones del programa calidad

- Asistir en el desarrollo institucional de los sectores de actividad.
- Crear dispositivos que contribuyan al fortalecimiento institucional y al reconocimiento de las competencias de los trabajadores.
- Informar sobre el estado de situación y desarrollo de las instituciones de formación y certificación, y las calificaciones demandadas.
- Desarrollar un referencial de calidad de las instituciones de formación y empleo.
- Asistir y monitorear a las instituciones de formación en sus procesos de fortalecimiento.

Estrategias de acción del programa

- Involucrar a los actores de la producción, el trabajo y la formación en las decisiones sobre procesos de mejora continua de la calidad institucional y de las calificaciones.
- Conformar alianzas estratégicas con actores clave para construir redes que consoliden y potencien los referentes de calidad existentes.
- Estimular y fortalecer la descentralización sectorial y territorial, y el desarrollo local.
- Impulsar procesos de mejora continua que consoliden un marco de referencia.
- Recuperar prácticas y herramientas validadas históricamente por otros programas del MTESS.

Estructura institucional del Programa Calidad

Se compone de tres áreas encargadas de los diferentes aspectos del trabajo del programa:

La Unidad Técnica de Certificación de Competencias (UTeCC)

Su cometido específico es fortalecer, en un marco de diálogo social, la situación de empleo y empleabilidad de las personas. Se propone contribuir al reconocimiento sectorial de las calificaciones mediante procesos de evaluación y certificación orientados por normas de competencia laboral.

La Unidad de Evaluación, Monitoreo y Asistencia Técnica (UEMAT)

Su función se basa en la formulación de criterios y condiciones exigibles a las instituciones de formación profesional (IFP) coejecutoras de las políticas de formación del MTESS.

El Registro de Instituciones de Capacitación y Empleo (REGICE)

Su objetivo es organizar, registrar y brindar información actualizada, de carácter cualitativo y cuantitativo, respecto de las instituciones de formación que participan de los programas y proyectos de formación profesional de la Secretaría de Empleo; las normas de competencia laboral; los organismos certificadoros sectoriales, los evaluadores certificados y los trabajadores certificados.

Fuente: www.trabajo.gov.ar

