



Figura 1. El trayecto de la investigación

### III. ANÁLISIS

Para el desarrollo de la investigación se aplicó en sus inicios una encuesta que arrojó unos primeros resultados que a las claras señalaban la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en el sector educativo. No obstante, a la par se evidenció el desconocimiento del sistema como soporte al servicio de las instituciones educativas. Para los investigadores resultó contradictorio contar con un contexto educativo un tanto resistente a la implementación, pese a darse cuenta de la importancia y necesidad del tema en el sector.

Por esa razón y más allá de las miradas en cuanto a calidad se refiere, cabe preguntarse cuáles son las creencias, actitudes y valores predominantes dentro del ámbito de la educación que están dificultando la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Indudablemente, en toda institución educativa existen una serie de principios, vividos en la práctica, de los cuales no se toma conciencia normalmente, sino que operan en forma inconsciente. A la par con estos elementos, también se generan dentro de las organizaciones educativas actitudes y valores que tienen que ver con hábitos permanentes y se manifiestan con disposiciones para la ejecución de cada una de las actividades.

Vistas así las cosas, implementar un sistema de gestión de calidad en las instituciones de educación básica y media resulta un reto que trae consigo ventajas, pero a su vez cierto temor frente a la iniciación y aplicación de la norma como instrumento de evaluación de la calidad del servicio educativo, precisamente porque no se cuenta con modelos, herramientas, documentos prácticos que faciliten tal fin. Aunque la implementación de un sistema de calidad traiga muchos beneficios (una mejor administración en los procesos y el control en cada uno de ellos), el mayor temor visto por los investigadores ha sido hasta ahora el poco conocimiento, la falta de elementos que ayuden a comprender de manera sencilla la dinámica de desarrollar habilidades en los participantes para diagnosticar, planificar, implementar, documentar, evaluar y mejorar los sistemas de gestión de la calidad, elementos estos que de alguna manera implican una concientización y preparación de un clima organizacional que aseguren y garanticen la calidad en el servicio cumpliendo los estándares de calidad según la norma.

Como se decía anteriormente, en el presente proyecto de investigación se ha tomado como referente una encuesta que consta de una serie de preguntas que buscan establecer un diagnóstico que describa la situación general en lo referente a las dificultades que se presentan en los colegios a la hora de implementar un SGC e identificar la necesidad de contar con una herramienta didáctica para tal fin, a su vez disminuir lo traumático que parece resultar esta tarea. Una vez aplicada dicha herramienta se obtuvieron algunos resultados, así:

Frente a la primera pregunta *“Al momento de iniciar la implementación del SGC, ¿contaban en su institución con una herramienta didáctica que los orientara en este proyecto?”* El 63% manifiesta que no; el 37% contesta afirmativamente y menciona GTC 200, charlas informativas, talleres de aplicación y capacitaciones. Aún así, en las

respuestas se alcanza a percibir que se presentó cierto temor frente a la iniciación al implementar el SGC.

Una segunda pregunta formulada en la encuesta fue: *“¿Cree usted que es importante tener acceso a una herramienta didáctica que facilite la comprensión de un SGC para implementarlo en el sector educativo?”* El 100% manifiesta que más que importante, es fundamental contar con una herramienta didáctica que ayude a la comprensión de los SGC. Esto es, contar con un instrumento que facilite la labor de implementar el sistema y que elimine el riesgo al temor tanto para el rector, el coordinador, el dueño de proceso, el responsable de procedimiento, como para cualquier persona del común que haga parte de la organización.

Los encuestados manifiestan que una herramienta didáctica ayuda a sensibilizar antes de la implementación, además ayuda a crear el clima apropiado para tal fin, de tal forma que contar con didácticas especializadas antes de la implementación proporciona la información necesaria para asimilar el proceso de implementación, participación, interpretación de la norma, contextualización en procesos educativos, apropiación de términos y toma de conciencia para ser parte activa en la implementación.

Ante la tercera pregunta formulada: *“¿Considera que el lenguaje de la norma ISO 9001 y/o la GTC 200 es de fácil comprensión para el personal de su institución en relación con la implementación de SGC?”* Sólo el 18% de los encuestados considera que el lenguaje de la norma ISO 9001/GTC 200 es de fácil comprensión; el 82% considera que el lenguaje no es de fácil comprensión por las siguientes razones: siempre se encuentran dificultades para aplicarla y adaptarla; el lenguaje de la GTC 200 sigue siendo muy técnico aunque presente ejemplos; se necesitan procesos de capacitación para hacer comprensible el lenguaje; la ISO está hecha más para el sector industrial, poco se adapta al sector de servicios;

comprender la norma resulta complejo para aquellos que nunca han tenido contacto con los SGC. Aunque la GTC 200 es más aplicable a la educación, se necesita un manejo más amplio de la literatura especializada para el sector educativo.

Otra de las preguntas señaladas a los encuestados fue: *“Si su institución o usted contaran con una herramienta didáctica en cuanto a SGC en el sector educativo, ¿le permitiría revisar con mayor facilidad su implementación?”* A este interrogante el 100% expresa que para verificar el cumplimiento de la implementación del SGC, ayuda a agilizar la revisión y seguimiento mediante estrategias de observación directa, auditorias, revisión de asesores; el 100% manifiesta que no se cuenta con una herramienta didáctica que facilite esta tarea individualmente o por equipos. Los encuestados expresan que la herramienta didáctica ayuda a agilizar la revisión y encontrar con facilidad las falencias; permite revisarlo y con ello establecer mejora continua; una herramienta didáctica siempre será vista en el sector educativo como un modo comprensible de hacer.

Frente a la pregunta: *“Contar con un material didáctico sobre la implementación de SGC para el sector educativo, ¿facilitaría y/o mejoraría los procesos de inducción y/o reinducción del personal?”* El 100% de los encuestados manifiestan que contar con un material didáctico facilita y mejora notablemente los procesos de inducción y reinducción del personal. Aquí se manifiesta lo siguiente: ayudaría en la inducción porque es para todos los maestros, administrativos, directivos y empleados; cualificaría la cultura del SGC en la institución; uniformaría directrices en la implementación y se contaría con un instrumento para revisar-controlar y explicar el funcionamiento del SGC en forma clara, amena, precisa; y establecería un método para facilitar la comprensión del SGC.

Para finalizar se enunció una última pregunta: *“Como grupo investigador deseamos contribuir al sector educativo diseñando una cartilla didáctica que facilite la implementación de SGC. ¿Usted considera que este material puede ser un aporte para la responsabilidad (carga) que tiene dentro del SGC?”* A esta pregunta el 100% de los encuestados responden que la cartilla didáctica facilitaría la implementación de un SGC permitiendo el conocimiento de la norma aplicado a su cargo; lleva una comprensión más fluida de la norma, lo didáctico ayuda; permite manejar el SGC con mayor propiedad; sería específico para el sector educativo, orientaría con facilidad; haría más práctico el inicio de la implementación; la implementación se podría avanzar desde la parte pedagógica; cuando el material es cercano a la realidad facilita el aprendizaje y sería más coherente con el que hacer pedagógico.

Una vez analizada la encuesta en cada uno de sus interrogantes, vale la pena preguntarse cómo es que siendo tan necesaria una herramienta didáctica, aún no se ha elaborado. Los docentes, directivos, dueños de procesos y encuestados manifiestan una enorme dificultad que se presenta tanto en el momento de implementar como en el curso de la ejecución y seguimiento del SGC. Se hace énfasis en los miedos y angustias individuales y colectivas a la hora de implementar. Eliminar estos factores traumáticos es una tarea urgente por resolver debido a que, precisamente, son las personas quienes ejecutan cualquier sistema de gestión. Resolver la comprensión y aplicación de ellos simplifica el trabajo, ayuda a darle un enfoque sistémico, minimiza la ansiedad manifiesta en frases que normalmente se escuchan, como por ejemplo: *¿Cómo se hace esto?*

La capacitación y entrenamiento son tan necesarios como la incorporación de las nuevas habilidades y competencias, para ello un elemento sencillo y provisto de lenguajes claros, coherentes con la educación resulta ser un factor que mengua las brechas innecesarias

de zozobra común a la hora de implementar. Además, beneficia la confianza en los SGC, previene desviaciones, detecta no conformidades, es decir gestiona al mismo sistema, supera el temor inevitable trabajando en equipo y con niveles altos de participación.

La descripción del problema mencionado anteriormente se convierte en objeto de una investigación debido a que es necesario orientar los procesos desde la gestión directiva, gestión que permita organizar la institución ofreciendo mejorar los servicios y calidad de los mismos y la mejora continua de las acciones educativas.

Todas estas consideraciones llevan a interpretar que implementar un sistema de gestión de la calidad resulta traumático e ineficaz para los colegios de educación básica y media, lo que lleva a que nos preguntemos: ¿construir una cartilla como herramienta didáctica facilitará la implementación del sistema de gestión de la calidad en colegios de educación básica y media?

## IV. RESULTADOS

En el análisis se abordaron dos grandes ejes. Por una parte, las dificultades que se presentan en la implementación de SGC en el sector educativo al encontrarse inmerso en un cambiante sistema por las situaciones socioculturales actuales que implican respuestas altamente competitivas en un mercado educativo y la necesidad de conocer el enfoque sistémico basado en procesos como una herramienta útil al servicio de las organizaciones, para el caso, educativas.

Por otra parte, la búsqueda de una respuesta frente a esa apremiante necesidad a través de la creación de un material didáctico que dé cuenta de un uso apropiado de los sistemas de calidad vistos desde la norma ISO 9001:2008. El telón de fondo que permitió hacer el

análisis fue dado por los elementos teóricos que giran en torno a la búsqueda de la calidad como un permanente compromiso en la dinámica de una cultura organizacional que asegure y garantice un servicio que cumpla los estándares de calidad.

Ahora bien, el sistema educativo en Colombia representa un amplio sector productivo. En éste, como en otros sectores se padecen dificultades angustiantes fuertemente marcadas por una sociedad exigente en competitividad, pero además con una connotación en cuanto a la falta de oportunidades o, quizá, de mecanismos que aseguren el mantenimiento de respuestas acordes a personas, tiempos y lugares. Esto se extiende en la vida escolar en la que, muchas veces, se expone a riesgos como la ausencia de una ordenada planificación, corrección de procesos, falta de gestión del riesgo, capacitación y entrenamiento a quienes prestan el servicio educativo, incorporación de competencias, manejo de lenguajes coherentes a la educación, asuntos éstos que van creando inconformidades en el sistema educativo.

Al relacionar lo anterior con lo planteado a lo largo de la investigación se puede percibir que uno de los hechos significativos que está en íntima relación con los SGC en instituciones educativas es el nivel de dificultad presentado tanto en el momento de implementación, como en el caso de la ejecución y el seguimiento. De hecho, algunos de nuestros informantes precisan los miedos, angustias individuales y colectivas en el momento de controles como es el caso de las auditorías.

En este orden de ideas, es posible encontrar que la elaboración del material didáctico que se presenta posibilita una mejor comprensión de las implicaciones que conlleva orientar una institución educativa a partir de la vinculación de un SGC. De igual manera, cabe resaltar que las situaciones de tipo problemático así como los factores traumáticos como tarea urgente se

ven resueltos con la comprensión y aplicación de herramientas que simplifiquen el trabajo, que minimicen la ansiedad, que mengüen la zozobra, mejor aún, que la eliminen, pues en la mayoría de las ocasiones afecta el clima organizacional.

Como es de esperarse, las instituciones educativas van a ser las primeras beneficiadas con este material y junto a ellas evidentemente sus maestros, estudiantes y, en general, el sistema. A la par con la pérdida de temores, se prevé la articulación del trabajo que se ejecuta permanentemente y, más allá de esto, el enriquecimiento de un sistema agenciador de eficacia. De tal manera que el impacto del material elaborado a través de la cartilla tiene que ver con metas aún más elevadas de las previstas en razón a que pudiera ser el comienzo de nuevos aportes, de profundización, de aplicación, lo que gestaría un entorno mediador para la comprensión de los sistemas de calidad. Idealmente, se espera que la implementación en las instituciones educativas en las que el factor humano es de gran complejidad permitiera a cada miembro formularse permanentemente la pregunta: ¿he prestado un servicio eficiente hoy?

De manera que los resultados alcanzados en la elaboración de este material efectivamente cumplieron con lo planificado al comienzo. Cabe anotar que hay algunos elementos fundamentalmente convergentes, requisitos de ley, éstos no sólo se alinean sino que contribuyen a una auténtica concepción de un sistema de gestión de calidad con las organizaciones educativas, entre ellos: la ley general de educación, la constitución política los currículos, los PEI, currículos que intencionalmente educan a favor de una propuesta educativa; como se dijo, son elementos que habría que retomar con mayor fortaleza a favor de organizaciones educativas sistémicas.

Ya para terminar, bien vale la pena precisar la forma como se fue construyendo este proyecto. Inicialmente

nace de la crisis observada por los educadores - investigadores en el campo de la educación en relación los temores que genera la implementación de SGC, a la poca credibilidad de los mismos, al traumatismo y la incertidumbre de su eficacia, al miedo al riesgo, al cambio, a sentirse desajustados en un momento dado. Uno de los primeros hallazgos después de esta toma de conciencia es la necesidad de buscar las causas por las cuales a los educadores poco les interesa utilizar la estrategia de los SGC como una herramienta para aumentar la satisfacción del servicio que se presta. Por ello, se decide aplicar una encuesta para obtener datos e información que sirva de referencia y documentación frente al problema que se percibe, y se obtienen una serie de elementos que en el análisis ya se describieron.

El proyecto avanza estableciendo una propuesta de tema y objetivos. A partir de ese momento se inicia el trabajo de construcción de la cartilla didáctica para implementar sistemas de gestión de calidad para colegios de educación básica y media. Se propone trabajar en la cartilla cuatro grandes ejes: fase de iniciación y compromiso, fase de planificación y documentación, fase de aplicación y fase de evaluación utilizando el esquema de reflexionemos, analicemos y propongamos.

Se plantea posteriormente un taller práctico por cada fase de manera que al aplicarlo precise las temáticas abordadas. No obstante, al final se elabora un taller más que hace una aproximación a los ocho principios de la calidad. El trabajo de investigación generó una serie de expectativas en los autores, en relación con continuar trabajando en el campo de la educación puesto que es reducido el material que existe al respecto y si hay está elaborado por personas ajenas al medio educativo, lo que no siempre garantiza un conocimiento apropiado del contexto y sus necesidades.



## V. CONCLUSIONES

La presentación de la cartilla didáctica como tema central de la investigación da cuenta del aporte que se hace a un sector un tanto descuidado por los interesados en temas relacionados con la implementación de sistemas de gestión de calidad. De manera que la elaboración de la cartilla supuso una propuesta evidente como alternativa de solución al desconocimiento que para un buen número de personas del sector educativo representan los SGC; en el Anexo A se presenta un ejemplo de la estructura de la cartilla.

Frente a los problemas educativos crecientes en cuanto a diseño, planificación y prestación del servicio en el sector educativo, fundamentalmente de educación básica y media, resulta imprescindible una herramienta como el sistema de calidad que potencia los recursos a su alcance para lograr un mayor impacto y se fortalezca su labor para beneficio de sus beneficiarios.

Contar con herramientas de tipo práctico, simplificado y con lenguajes propios del contexto educativo ofrece mayores niveles de participación, a tal punto que brinda la oportunidad de dar sentido y significado a prestar un servicio a partir de la búsqueda de la calidad de la cultura organizacional, susceptible, por supuesto, de ser enriquecida por la acción de las personas a quienes afecta el sistema.

A partir del problema planteado para esta investigación y los objetivos previstos, se infiere que efectivamente el material elaborado promueve la capacidad de comprensión de un sistema de gestión de calidad como un instrumento facilitador de procesos sistémicos en las instituciones educativas, garantiza por tanto la capacidad de respuesta en la prestación del servicio educativo, estructura procesos ordenados y sistémicos de manera didáctica en términos de un lenguaje un poco más coherente a la vida escolar.

Los resultados que se evidencian a través de la cartilla didáctica presentan este material como una herramienta para una mejor comprensión de los SGC, eliminan la resistencia ante el proceso de implementación y, a su vez, contribuyen a una mejor disposición para el trabajo desde el enfoque sistémico.

## VI. RECOMENDACIONES

Frente a los problemas de resistencia y traumatismo en la adopción de sistemas de gestión de calidad en el sector educativo, resulta imprescindible tener al alcance material didáctico que facilite una comprensión fluida de las ventajas que supone un enfoque basado en procesos como estrategia organizacional.

Conocer la utilidad de la norma y la estrategia de los SGC como herramientas de apoyo que están al servicio de las organizaciones, en nuestro caso, educativas, y no al contrario, resulta ser indudablemente la manera coherente de implementar los sistemas de gestión de calidad.

Crear redes institucionales en las que la cultura de la calidad sea un estilo de vida y no la operatividad de los procesos o, dicho de otra forma, en las que haya un perfecto acoplamiento y articulación entre el ser y el hacer que implica un sistema de gestión de calidad cada vez más efectivo.

Alimentar programas que desde las instituciones se establezcan de manera trasversal y permanente como estrategia para la implementación de sistemas de calidad eficaces, que afecten la prestación del servicio de manera satisfactoria e incluso gratificante para las personas que se ven afectadas por el sistema educativo.

Resignificar esta cartilla con aportes de posteriores investigadores, en busca de una mejora continua a favor

del servicio educativo, toda vez que es necesario crear entornos favorables a la implementación de los sistemas de gestión de la calidad.

## REFERENCIAS

- ALCALDÍA MAYOR DE SANTA FÉ DE BOGOTÁ. D.C. Secretaria de Educación Nacional. Guía de Evaluación. Galardón a la Gestión Escolar. Bogotá: Gestión Calidad. 2003.
- ALVAREZ, María P. Procesos y procedimientos como base fundamental para el manual de calidad para el proceso de certificación de la especialización en gerencia del servicio de la Universidad de la Sabana. Tesis de especialización, no publicada. Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. 2005, p. 162.
- BECERRA, Álvaro. Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2000, para la empresa UV Dyseños Ltda. Tesis de especialización, no publicada. Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. 2006, p. 384.
- BENAVIDES, Sandra, PEÑA, Paola. Propuesta de mejoramiento hacia la gestión de la calidad en el Colegio Kapeirot. Tesis de especialización, no publicada. Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. 2002, p. 123.
- CARO, Martha. Indicadores de gestión para instituciones educativas. Tesis de especialización, no publicada. Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. 2003, p. 219.
- COLEGIO DE LA SALLE. Hermanos de las Escuelas Cristianas. PEI, 2009.
- COLEGIO SANTA LUISA. ACODESI, Bogotá. Sistemas de Gestión de Calidad, 2009
- FOXWEL, Colín. Manual para la industria sobre la norma NTC-ISO 9001:2000. Enfoque basado en la competencia para la implementación de un sistema de gestión de calidad. Bogotá: Icontec. 2001.
- GARY, MacLean. Documentación de calidad para ISO-9000: y otras normas de la industria. México: McGraw-Hill. 1996, p. 231.
- GESTIÓN 2000. La norma ISO 9001: Resumen para directivos. Barcelona: Soluciona. 2001.
- GÓMEZ, Ferman. Cómo hacer un manual de calidad según la norma ISO 9001:2000. (5ª ed) Madrid: Fundación Congemetal. 2005, p.192.
- GUASPARI, John. Érase una vez una fábrica.... Fábula sobre la calidad. Bogotá: Norma. 1996.
- GUEVARA, Leonel. Gerencia Social de la Educación: Guía práctica para dirigir y administrar los establecimientos educativos y herramientas para implementar los sistemas de calidad y el plan de mejoramiento. Bogotá: Canapro. 2005.
- HODGE B.J., GALES L.M., W.P. ANTHONNY. Teoría de la organización. Un enfoque estratégico. 5 ed. Madrid: Prentice Hall.1999.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Cartilla de formación: Instrumentos para afrontar los retos de la competitividad. Principios básicos de Calidad. Bogotá: Icontec, 2006. (MP-21 A -V1).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Cartilla de formación: Instrumentos para afrontar los retos de la competitividad. Planifica-

ción Administrativa. Bogotá: Icontec, 2006. (MP-21 B -V1).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Cartilla de formación: Instrumentos para afrontar los retos de la competitividad. Gestión de la documentación. Bogotá: Icontec, 2006. (MP-21 C -V1).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Cartilla de formación: Instrumentos para afrontar los retos de la competitividad. Control de la prestación del servicio. Bogotá: Icontec, 2006. (MP-21 D -V1).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Cartilla de formación: Instrumentos para afrontar los retos de la competitividad. Indicadores de gestión. Bogotá: Icontec, 2006. (MP-21 F -V1).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía técnica colombiana, Directrices para la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Bogotá: Icontec, 2002. 18 p. (ISO / TR 10013).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía técnica colombiana, Para Instituciones Educativas. Sistema de Gestión de la Calidad. Bogotá: 2002. (ISO GTC 2000).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para pequeñas empresas: Guía sobre la norma ISO 9001:2008. Bogotá: Icontec, 2008.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma técnica colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad. Bogotá: Icontec, 2006. (ISO 9000:2005).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Programas Sistema de Gestión ISO 9001 Diseño y Prestación de Servicio de Formación.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Programas Sistema de Gestión ISO 9001 Diseño y Prestación de Servicio de Formación – Auditorías.

MOLANO, Mauricio. De la calidad total a la calidad Integral. Leasing Ganadero. Bogotá: Veeduría Distrital. 1996, p. 15.

PEINADO, Hemel S. y RODRÍGUEZ, José H. (2007). Manual de gestión y administración educativa. Cómo crear, gestionar, legalizar, liderar y administrar una institución educativa. Bogotá: Cooperativa Editorial del Magisterio. 2007.

PEÑETE, Luzardo y PEINADO Hemel S. Administración de Instituciones Educativas. Desde la Perspectiva del PEI. (2ª ed.) Bogotá: Aula Abierta. Cooperativa Editorial del Magisterio. 1998.

PÉREZ, Ramón. *La calidad de la educación* En: Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación. Madrid: Narcea. 2000, p.19.

QUIROGA, Crisanto. SEMINARIO P.E.I Documentos de Estudio. Fotocopias. Chía: Especialización en Gerencia Educativa. Universidad de la Sabana. 2007.

RÍOS, Ricardo M. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los Sistemas de Gestión. Bogotá: Icontec. 2008

SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. (5ª ed.) Bogotá: Ediciones 3R. 1997.



## ANEXO A – Ejemplo de la estructura de la cartilla didáctica para la implementación del sistema de gestión de la calidad en instituciones educativas

### COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN REFLEXIONEMOS

- ¿Su institución cuenta con una Dirección que maneja el liderazgo, la participación y el compromiso?
- ¿La Dirección de su institución maneja buenos canales de comunicación?
- ¿La Dirección de su institución comprende las necesidades y expectativas actuales y futuras del cliente, además de los requisitos?

### ANALICEMOS

- La alta dirección se define en la norma ISO 9000:2005 como la “persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de la organización”. En esta norma se exige que dicha persona o grupo de personas demuestre su compromiso con el sistema de gestión de la calidad.
- La participación, el liderazgo y el compromiso de la alta dirección son esenciales para que el sistema de gestión de calidad se pueda desarrollar y mantener y para que este sea eficaz y eficiente.
- Por requisito la alta dirección debe asignar a una persona con las facultades necesarias para que asuma y se ocupe de la responsabilidad del sistema de gestión de calidad.
- La alta dirección define los elementos que dirigen el SGC y la verificación de su cumplimiento, de su buena aplicación depende el éxito o fracaso de este modelo de gestión de calidad.

**Fase de  
Iniciación y  
compromiso**

### PROPONEMOS

- Seleccionar un Representante de la Dirección para implementar y asegurar el S.G.C., con un perfil específico, con un gran sentido de pertenencia, conocimiento total de la organización, que ejerza un excelente liderazgo, con buenos canales de comunicación, proactivo, creativo, entre otras habilidades gerenciales.

## Y... LA NORMA?

¿Qué es un “sistema de gestión de la calidad ISO 9000”?

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9000 es aquel que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2008.

Las normas ISO 9000 consta de:

- ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad.
- ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
- ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

NORMA	NUMERAL	ASPECTO
ISO 9000	0.2.	Principios de gestión de la calidad
ISO 9001	4.1.	Requisitos generales
	5.1.	Compromiso de la Dirección
	5.3.	Política de calidad
	5.4.	Planificación
	5.5.2.	Representante de la Dirección
	7.2.1.	Determinación de requisitos relacionados con el servicio

## GLOSARIO

**PLANES:** son el diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la Dirección General.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

**SISTEMA DE CALIDAD:** conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la Administración de la Calidad.