

## GESTIÓN DE CALIDAD

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad de una empresa con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. En este caso la norma de referencia es la ISO 9001:2008.

La normalización es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas. La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM), define la normalización como el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados.

La normalización persigue fundamentalmente tres objetivos:

- Simplificación: Se trata de reducir los modelos quedándose únicamente con los más necesarios.
- Unificación: Para facilitar intercambios a nivel internacional.
- Especificación: Se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública...). La gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de:

- Suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

El modelo del sistema de calidad consiste en 4 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

1. Responsabilidad de la Dirección
2. Gestión de los Recursos
3. Realización del Producto o Servicio
4. Medición, Análisis y Mejora

La ISO 9001:2008 cuenta con una adaptación para centros educativos. Para su puesta en marcha, lo que supone un trabajo extra importante para todos los departamentos de una organización, es normal contratar una empresa de consultoría, que guíe la elaboración de documentos, registros, procedimientos,... así como que ayude a su implantación; además es imprescindible el firme compromiso de la Dirección, que es quien debe abanderar la filosofía del cambio.

Una vez que la organización, la Escuela, tiene implantadas las normas, existen unas entidades de certificación para verificar que se cumplen con los requisitos exigibles (verificarán su cumplimiento "in situ"). Estas entidades otorgan sus propios certificados y emiten el sello correspondiente. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación. En este caso la Escuela ha elegido AENOR, que no es la única existente en España, pero que sigue gozando de un elevado prestigio.