



## CERTIFICACIÓN ISO 29990



AENOR ha desarrollado un nuevo esquema de certificación de acuerdo con la Norma ISO 29990 sobre servicios de aprendizaje para la educación y formación no formal. Esta norma describe un sistema de gestión que contiene referencias comunes para los proveedores de servicios de aprendizaje. Detección de necesidades de formación del cliente, provisión de los servicios del aprendizaje, disponibilidad de recursos y adecuación del entorno en el que se impartirá la formación son algunos de los aspectos en los que incide la norma.

# Aún más calidad en la formación no reglada

**César Flores**  
Gerencia de  
Servicios  
AENOR

**E**l conocimiento es un factor clave en la gestión empresarial y la educación se considera cada vez más como un servicio orientado a los negocios. En el mundo actual conviven dos tipos de formación, la Formación Reglada y la No Reglada, cuyo principal objetivo es obviamente el mismo: proporcionar conocimientos a las personas; pero se advierten algunas diferencias entre ambos.

Así, la Formación Reglada es la enseñanza contemplada por las Administraciones Públicas, en España el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, e impartidas en centros públicos o privados acreditados para ello (Licenciaturas, Bachillerato, Grados, Ciclos Formativos, Máster, etc.). Este tipo de formación la imparten centros de enseñanza acreditados por la Administración. Por su parte, la Formación No Reglada no está acreditada por las Administraciones Públicas y permite obtener una especialización para nuestro ámbito laboral o

La Norma ISO 29990 especifica que la retroalimentación y evaluación de la formación son requisitos imprescindibles para poder establecer un proceso de mejora continua

trabajo futuro que vayamos a desempeñar. Se trata de máster, cursos de idiomas, cursillos de especialización, posgrados, etc. impartidos por centros de formación privados, universidades privadas, academias de idiomas, empresas consultoras, escuelas de negocios, programas *e-learning* o centros técnicos, entre otros.

La Norma ISO 29990 *Servicios de aprendizaje para la educación y formación no formal* tiene como objetivo mejorar la calidad de la oferta formativa no reglada existente y que de manera habitual, aunque no en exclusiva, está destinada a la mejora de los conocimientos para poder aplicarlos en el ámbito laboral. Además, la norma establece un sistema

de gestión con el fin de ayudar a las organizaciones y cualquier persona interesada a seleccionar Proveedores de Servicios de Aprendizaje (PSA) que reúnan los requisitos y las competencias necesarias que les permita desarrollar sus capacidades. Y es que, se trata de una referencia común para los PSA y sus clientes en el diseño, desarrollo y entrega de la educación, capacitación y desarrollo no formal.

Asimismo, la Norma ISO 29990 establece los requisitos básicos para los PSA, aumenta la transparencia y permite la comparación en el ámbito mundial de servicios de aprendizaje, ofreciendo una alternativa única respaldada por un consenso internacional para la variedad de servicios ►►



## CERTIFICACIÓN ISO 29990

► y normas de gestión que existe en el ámbito del aprendizaje no formal.

### Respuesta a necesidades

La Norma ISO 29990 incluye requisitos para la detección de necesidades de formación del cliente. En este sentido, estipula que el PSA debe realizar una detección de las necesidades de formación de sus clientes para estudiar la opción que más se ajuste a sus necesidades. Para ello, deberá estudiar el historial de la educación y formación del alumno anterior al aprendizaje, sus calificaciones previas, sus necesidades relativas al lenguaje y cultura, así como sus expectativas. La provisión de los servicios del aprendizaje también es un aspecto en el que incide la norma, que determina que el PSA debe garantizar que el alumno dispone de la información necesaria para poder recibir la formación (objetivos de la formación, metodología, contactos, derechos y obligaciones, etc.). En cuanto a los recursos, la

El Instituto Cultural Alemán, en Sevilla, ha recibido el primer certificado de AENOR según ISO 29990

Norma ISO 29990 hace hincapié en que el PSA debe garantizar la disponibilidad de recursos y la adecuación del entorno en el que se impartirá la formación. Tanto los recursos humanos (profesorado, tutores, coordinadores, etc.), como materiales (instalaciones, equipos, material de aprendizaje, etc.) deben ser proporcionados en un entorno propicio para la impartición de la formación.

Por otra parte, la Norma ISO 29990 especifica que la retroalimentación y evaluación de la formación son requisitos imprescindibles para poder establecer un proceso de mejora continua. En este sentido, debe diferenciarse entre:

- **Método de evaluación del alumno:** se deben establecer los métodos mediante los cuales se evaluará finalmente la eficacia de la formación.
- **Evaluación de la propia formación:** debe facilitarse la aportación de información sobre el servicio por parte del alumno.
- **Sistema de gestión:** la Norma ISO 29990 obliga a que el PSA establezca un sistema de gestión que garantice la adecuada prestación del servicio. En este sentido, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: Estrategia y gestión organizacional; revisión del sistema de gestión; acciones preventivas y correctivas; gestión financiera y gestión de riesgos; gestión de los recursos humanos; gestión de la comunicación; auditorías internas; y retroalimentación de las partes interesadas.

### Certificación AENOR

En este marco, AENOR ha establecido un esquema de certificación de



sistema de gestión similar a otros, como por ejemplo el de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001 o gestión ambiental de acuerdo con la UNE-EN ISO 14001. Por ello, el proceso de certificación es integrable con otros sistemas de gestión. Y es que la estructura de las normas es similar, aplicándose específicamente a los procesos de gestión de la formación, por lo que determinados aspectos de la auditoría podrían realizarse conjuntamente.

El PSA debe demostrar ante los servicios técnicos de AENOR que cumple los requisitos contenidos en la Norma ISO 29990 durante una auditoría inicial de verificación en sus instalaciones. En la misma, se evalúan los registros, evidencias y documentos que permitan asegurar que los requisitos contenidos en la norma se siguen, controlan y cumplen por parte de la empresa. Si el resultado de dicha auditoría es positivo, se emite un certificado de sistemas de gestión



y se concede la Marca  de Gestión de Formación No Reglada.

Durante el periodo de validez del certificado, AENOR lleva a cabo auditorías anuales de seguimiento con el fin de comprobar que se mantienen eficazmente implantados los requisitos y, por tanto, se sigue cumpliendo por parte de la empresa con los requisitos establecidos por la Norma ISO 29990.

AENOR ha concedido el primer certificado de acuerdo con la Norma ISO 29990 al ICA Instituto Cultural Alemán.

### **Ventajas**

Gracias a este proceso de certificación, las empresas certificadas disponen de un elemento diferenciador en el sector. Esto permite al PSA establecer un sistema de gestión enfocado a la mejora continua mediante el control y análisis de los procesos de gestión de formación, así como establecer métodos para mejorarlos. También mejorar su posicionamiento en el mercado y optimizar los servicios ofrecidos.

Pero no sólo el PSA obtiene ventajas de esta certificación. Los clientes disponen de una garantía que les ayude a seleccionar sus PSA, además de una herramienta que les sirve para comunicar sus necesidades, al hacerlos partícipes del diseño de la formación en la fase de detección de necesidades. ▀