

Eje temático: Sistemas de Gestión Académica

Tipo de comunicación: Resultados de una indagación/intervención.

Título del trabajo: Certificación de normas de calidad IRAM – ISO 9001/2008 en la Dirección de Operaciones Académicas

Mag. Ana Marcela Bidiña; secretaria Académica

Mag. Gustavo Hugo Duek; Vicerrector Ejecutivo

Lic. Juan Pablo Piñeiro; secretario de Ciencia y Tecnología

Lic. Yanina Paola Martínez; Prosecretaria Académica

Correo electrónico: abidina@unlam.edu.ar

Área institucional: Secretaría Académica

Introducción

El presente resumen tiene como objetivo desarrollar la experiencia de la Certificación de normas de calidad IRAM – ISO 9001/2008 en la Dirección de Operaciones Académicas de la Universidad Nacional de La Matanza.

La Dirección de Operaciones Académicas (D.O.A) es la dependencia de la Secretaría Académica que tiene la responsabilidad primaria de administrar las actas, tanto de cursada como de final, y gestionar la emisión de los títulos de grado, pregrado, posgrado y de formación continua. Asimismo, se encarga de las certificaciones de materias aprobadas, analíticos y constancias de título en trámite, como así también, de las legalizaciones de programas de las asignaturas aprobadas y planes de estudios.

La DOA tiene como objetivo satisfacer en tiempo y forma las necesidades de los/las alumnos/as, cumpliendo con los requisitos y mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, alineados a la legislación vigente.

Al respecto, las Normas fueron de gran utilidad para el cumplimiento de lo establecido en el Art. N° 40 de la Ley N° 24.521 de Educación Superior, el cual establece que los títulos universitarios deben ser expedidos en un plazo no mayor a los ciento veinte días (120) corridos, contados a partir del inicio del trámite de solicitud de título. Este factor fue el impulsor de la implementación.

En línea con lo anteriormente mencionado y basados en la organización de la gestión de los procesos administrativos/académicos, en el año 2013 la Secretaría Académica decide aplicar a la certificación de normas IRAM-ISO 9001/2008 con el objetivo de aportar un valor agregado y un salto de calidad en los procesos que involucran el área de acción de la Dirección de Operaciones Académicas.

Desarrollo

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en entornos sumamente dinámicos y exigentes, que requieren una actualización y adaptación constante. Por su parte los organismos públicos, no están exentos de dicha realidad. Las demandas suelen estar relacionadas con la necesidad de mejorar los servicios que se brindan a la comunidad. Estas tendencias impulsan cambios importantes en las estructuras de las organizaciones y conlleva repensar las decisiones de gestión.

En tal sentido, tal como lo menciona la Florencia Pera, en su artículo *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 en la Universidad Nacional de La Matanza*: "la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad tiende a ser de mucha ayuda al momento de eficientizar la gestión y alinearse con la tendencia hacia la calidad total mediante la utilización de herramientas de mejora continua, que contribuyen a identificar defectos y fortalezas, como así también controlar tanto los procesos y productos, como sus variaciones".

En relación con esta idea, la Secretaría Académica de la UNLaM comenzó en la búsqueda de una estrategia de mejora de la calidad en relación a las legislaciones vigentes. Al respecto, la Norma ISO 9001-2008 se presenta como la herramienta más adecuada para la mejora de la calidad de gestión de procesos administrativos en una organización de educación superior.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que provee diversos estándares a través de la norma 9001, en pos de sumar valor a la organización que la implemente. En el caso de la experiencia de la DOA, la certificación otorgada fue bajo la norma IRAM-ISO 9001:2008, la cual establece estándares para el sistema de gestión de calidad. Dicha acción se presenta como una decisión estratégica de la organización que cumple el objetivo, en términos de la norma, de la satisfacción del cliente.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos que mejoran la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Con el objetivo de la certificación, la Secretaría Académica a través de la DOA, junto con el seguimiento y acompañamiento de la Secretaría de Planeamiento y Control de Gestión, comenzó el camino de la certificación para lograr demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios. Asimismo, aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema. Tal como lo establece la norma en su apartado número 1: Objeto y campo de aplicación, 1.1 Generalidades.

En el proceso de cara a la certificación se debió realizar un análisis situacional de la organización, documentar cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el sector y comenzar a capacitar al equipo de trabajo con el fin de determinar los alcances del certificado, en un trabajo conjunto con el personal especializado de la Secretaría de Planeamiento y Control de Gestión y asesores de implementación de normas ISO.

En este proceso, se confeccionaron los manuales de calidad y de procedimientos. Se realizó un análisis exhaustivo del paso a paso de cada procedimiento para su construcción. Dichos manuales se presentan como un instrumento de orientación y estandarización del trabajo llevado a cabo en la Dirección.

Asimismo, se constituyen como un elemento de comunicación que debe ser utilizado como guía para el buen funcionamiento. En ellos se registran los procedimientos más relevantes que se realizan en dicho ámbito para el conocimiento de los agentes que allí realizan sus actividades y para aquellos nuevos agentes que eventualmente se incorporen. La implementación de dicha normativa permite trascender a los sujetos, impersonalizando la tarea y permitiendo que la gestión se base en el procedimiento independientemente de los sujetos particulares, haciendo más eficiente y eficaz el trabajo.

La elaboración de estos documentos surgió a partir del análisis de los procedimientos con una visión del proceso. Para la confección no solo se ha involucrado al personal asignado a la gestión de la Dirección y sino a todo el equipo del sector. Vale mencionar, que dichos instrumentos tienen un carácter dinámico y flexible que permite modificar ágilmente los cambios que se produzcan en los procedimientos. Ejemplo de esta característica fue lo sucedido luego del tránsito por la pandemia covid-19, donde la mayor parte de los procedimientos se trasladaron al formato digital.

El objetivo principal de la elaboración de los manuales es generar una herramienta estandarizada de información relativa a las actividades realizadas en la Dirección, con

la intención de optimizar y sistematizar procesos, ordenar administrativamente las tareas ejecutadas y facilitar, consecuentemente, el control de gestión.

El alcance de la confección de los manuales está orientado a los agentes de la Dirección de Operaciones Académicas de la Universidad Nacional de La Matanza, quienes, con la utilización de esta herramienta, cuentan con procedimientos uniformes, información sobre las tareas a realizar dentro del área, la identificación de los responsable de la ejecución de cada punto del proceso, una descripción clara y completa de los pasos a seguir en cada procedimiento y de los formularios a utilizar en el mismo. Asimismo, se evita la superposición de tareas y se contribuye a la capacitación y asesoramiento de nuevos agentes.

La Dirección de Operaciones Académicas, estableció que dentro de los alcances de la certificación se incluyan los siguientes procesos centrales:

- Legalizaciones (programas de asignaturas aprobadas, planes de estudio, certificado de no sanción disciplinaria y certificado de baja de universidad);
- Emisión de título y analítico intermedio o final;
- Certificado de analíticos de materias parciales;
- Certificado de materias aprobadas;
- Certificado de título en trámite;
- Proceso de acta de modificación/ rectificativa de nota.

También, se estableció la política de calidad, que abarca dentro de sus objetivos:

- Satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes y adelantarnos siempre a sus expectativas, cumpliendo con los requisitos y mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad,
- Promover el crecimiento personal y profesional de los empleados, mediante la motivación y capacitación permanente,
- Establecer Objetivos y Metas de Gestión y llevarlos adelante en base a Programas Controlados,
- Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en búsqueda de la Mejora Continua.

Este proceso significó la adopción de una cultura de la calidad organizacional en mejora continua, para facilitar la vida académica de los alumnos de las carreras de posgrado, grado y pregrado, con relación a cuestiones administrativas/académicos.

En términos de aplicación de marcos normativos institucionales que contribuyan a la eficiencia y eficacia de las prácticas de la gestión académica, la certificación de las normas constituyó una decisión estratégica que estimuló la cristalización de los procesos, presentándose como una instancia de discusión y construcción intra-equipo.

Se construyeron indicadores que permitieron establecer prioridades en termino de tiempo y espacio de cada tarea y trabajar fuertemente en clave de planificación estratégica; determinando objetivos operativos y de gestión, implementando acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En línea con la construcción de indicadores, la analítica de datos cobra total protagonismo para la gestión y fundamentalmente en la toma de decisiones por parte de la dirección.

Tal como se mencionó al inicio de este documento, hay un actor externo responsable de la auditoria e implementación de la norma, que es el responsable de verificar que se cumplen los requisitos

Para la certificación de calidad de la dirección el organismo seleccionado fue IRAM, el Instituto Argentino de Normalización y Certificación. IRAM es una asociación civil sin fines de lucro, que fue fundada en el año 1935. Asimismo, para la implantación o preparación previa a la certificación, se constituyó un Comité General de Gestión de la Calidad y la Mejora Continua, conformado con personal perteneciente a la Universidad con un compromiso firme en el Sistema de Gestión.

Resultado

El resultado más significativo de la experiencia, sin dudas, es haber obtenido la certificación ISO 9001-2008 en el año 2013, con alcances en la totalidad de las tareas desarrolladas en la DOA. También significó el comienzo de otras certificaciones ya que otros sectores de la organización iniciaron el proceso para la aplicación de la Norma.

La certificación derivó en una mayor organización del sector, potenciando las habilidades del equipo y generando involucramiento del personal a través de la adopción de la cultura de la calidad. Asimismo, al momento de la incorporación de nuevas

personas, la inducción a las tareas se encuentra organizada y pautada, permitiendo una rápida adaptación a los procesos y circuitos de trabajo.

En términos normativos podríamos mencionar algunos de los beneficios de la certificación:

- Los procedimientos quedan documentados, permitiendo ser transmitidos a los sujetos involucrados actualmente y aquellos que se sumen en un futuro a la gestión de la dirección.
- Sistematización de los procesos orientados a la mejora continua.
- Se construyen indicadores de gestión de cada procedimiento que permite generar información del desempeño de los procesos.
- Aumento de la confiabilidad de los procesos y de la organización en general. Puntualmente en esta dirección con un alto nivel de riesgo.
- Se cuenta con un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna.
- Genera un nuevo ambiente de trabajo basado en la cultura de la calidad y la mejora continua.

Además de la estandarización de los procesos y una notable mejora en los plazos de resolución de los trámites, también, se materializó en mejoras que representaron la adquisición de muebles ignífugos para la conservación de las actas, reformas edilicias con la incorporación de un anexo (archivo); la instalación de detectores de incendios y alarmas en los accesos al sector.

Asimismo, se construyeron indicadores que permitieron documentar el origen de errores, el cumplimiento de los plazos y sus desviaciones, el flujo de entrada y salida de trámites.

Conclusión

Retomando las ideas iniciales, las Universidades no están ajenas a los cambios y exigencias del entorno, son organizaciones con un alto grado de complejidad que requieren un sistema de gestión de la calidad que potencie y brinde las herramientas necesarias para una mejora continua. El desafío es adaptarse a los cambios que generan las organizaciones con las que articula su trabajo y responder a las necesidades de los/las estudiantes. Como ejemplo de estas dinámicas, podríamos mencionar un cambio realizado desde el Ministerio de Educación, en relación al procedimiento de certificación de los títulos, a través de la implementación del sistema

SICER. Dicho sistema, informatizó el circuito, agilizando plazos y procedimientos. Estas iniciativas externas a las Universidades, de alguna manera, invitan a repensar las prácticas internas en pos de mejoras.

En este sentido, la aplicación de la Norma en la Dirección de Operaciones Académicas significó garantizar la mejora y el constante perfeccionamiento de las actividades, mayor compromiso y responsabilidad en la búsqueda de la mejora continua e incrementar la responsabilidad, el compromiso y la motivación de los empleados. Además de mejorar y contribuir al desempeño institucional.

La certificación fue el puntapié inicial para el proceso de mantenimiento y mejora del Sistema Gestión de la Calidad. Asimismo, es importante plantearnos cómo vamos a continuar mejorando el sistema de gestión y cómo lo vamos a mantener alineado a los objetivos del área. En este sentido, es fundamental el compromiso y el seguimiento del sistema involucrando a todos los actores: desde los agentes, pasando por la dirección y llegando a las autoridades del sector.

Desde el comienzo de este proceso, ya se ha renovado la certificación en dos oportunidades y en este 2023, nos encontramos en un nuevo proceso de evaluación.

A modo de cierre y habiendo transitado la experiencia, es válido afirmar que la adopción de las Normas ISO 9001 es un gran aporte a la gestión de los procesos administrativos académicos aportando valor al funcionamiento de la organización y respondiendo de manera eficiente y responsable a los destinatarios de dichos procesos.

Palabras claves

Educación superior-Gestión Universitaria- Calidad- Procesos- Mejora Continua.

Bibliografía

- Ley de Educación Superior, N.º 24.521, 1995.
- Pera, F. (2014). Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 en la Universidad Nacional de La Matanza en *Gestión Universitaria*.
http://www.gestuniv.com.ar/gu_17/v6n2a2.htm
- Organización Internacional de Normalización (ISO). Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008).