

II JORNADAS DE INNOVACIÓN EN LA FORMACIÓN

Las prácticas de gestión Académica en las Universidades

PLANTILLA PARA LA PRESENTACIÓN DE RESÚMENES

Eje temático: Políticas y Gestión de la Información Estadística Académica

Tipo de comunicación:

1. Proyecto de intervención,
2. Diseño de una agenda de trabajo,
3. Resultados de una indagación/intervención,
4. Análisis/propuesta de normativa o criterios institucionales,
5. Otro.

Título del trabajo: Implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Universidad Nacional de Rosario

Apellidos y nombres; filiación Institucional Fabiana León, Cecilia Scandolo
Universidad Nacional de Rosario

Correo electrónico: academica@unr.edu.ar

Área institucional: Dirección de Calidad - Área Académica y de Aprendizaje

Resumen extendido:

1. Introducción

En las instituciones públicas, en general los procesos no son medidos, controlados, no se diseñan ni implementan indicadores, lo que genera falta de definición de objetivos claros para una planificación adecuada de las actividades y de los recursos. La carencia de procedimientos y definición de funciones y responsabilidades y el ejercicio de un liderazgo inadecuado, como ocurre en muchos casos, genera además desmotivación del personal, desorden, incumplimientos, demoras que resultan en una creciente insatisfacción de los diferentes actores que conforman las instituciones. Por otro lado, las demandas sobre eficiencia y celeridad en trámites y procesos son una constante a las que las instituciones deben atender.



La Universidad Nacional de Rosario no está exenta de estas situaciones, lo que motiva a las autoridades a buscar herramientas para mejorar la calidad de la gestión institucional. La implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad (en adelante “SGC”) basado en los requerimientos de la norma internacional ISO 9001 se resolvió teniendo en cuenta la creciente cantidad de organizaciones que optaban por aplicarlo y expresaban luego los resultados positivos que les generaba.

La Norma ISO 9001 es una herramienta que permite impulsar la mejora continua de los procesos para asegurar su transparencia, confiabilidad y eficacia. Es el único sistema que puede ser certificado por un organismo certificador autorizado.

La certificación del sistema de gestión de la calidad permite:

- ❖ Obtener mayor reconocimiento, mejorar la imagen y la credibilidad de la institución
- ❖ Aumentar la satisfacción de quienes reciben los servicios que presta la institución
- ❖ Generar mayor motivación en los integrantes de la institución

2. Descripción del proyecto

En 2009 se creó una Dirección de Gestión de la Calidad para gestionar todas las actividades relativas a la implementación de un sistema de calidad ISO 9001.

Las autoridades decidieron comenzar con el proceso “Emisión de diplomas de carreras de grado en la UNR”, como prueba piloto para tomar de referencia y extender el modelo a otros procesos en el futuro, y por tratarse además de un proceso estratégico en la universidad, ya que afecta todos los alumnos que concluyen su carrera y tramitan su título para ejercer su profesión.

Para comenzar el trabajo, se realizaron reuniones grupales e individuales con cada uno de los sectores incluidos en el alcance identificado para relevar el proceso, la documentación relativa y recolectar información. Se expusieron una variedad de reclamos y problemas históricos: funciones y responsabilidades no claras, incumplimiento de normativas, falta de comunicación entre las áreas, falta de procedimientos, desorden, errores frecuentes, controles deficientes. Con esta información se confeccionó un cuadro de análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). Luego se rediseñó el proceso eliminando pasos y firmas innecesarios.

Teniendo en cuenta la información relevada y los requerimientos de la norma

ISO 9001, se establecieron las siguientes etapas para implementar el sistema:

- ✓ Confección del mapa de procesos
- ✓ Capacitación en los requisitos de la norma ISO 9001
- ✓ Definición y elaboración de documentación requerida: la determinada como necesaria para la operación del proceso y los requeridos por la norma
- ✓ Definición e implementación de mediciones de desempeño del proceso, confección de indicadores y definición de objetivos de la calidad asociados

- ✓ Implementación de auditorías internas
- ✓ Implementación de Revisiones por la Dirección (revisión de todas las actividades relativas al SGC por las autoridades, requisito de la norma)
- ✓ Auditorías Etapa I y II de Certificación (por organismo certificador externo)

La certificación de este proceso se logró en agosto de 2010.

3. Objetivos

Objetivos generales:

Implantar gradualmente una nueva cultura de trabajo basada en la gestión de la calidad: procesos controlados, funciones y responsabilidades claramente definidas, comunicación eficiente, mejora continua.

Objetivos específicos:

- ✓ Relevamiento y rediseño de procesos
- ✓ Relevamiento y planificación de formación del personal
- ✓ Definición de documentación respaldatoria necesaria
- ✓ Implementación de mediciones de desempeño
- ✓ Implementación de auditorías internas periódicas
- ✓ Análisis periódico del contexto interno/externo, indicadores y resultados de auditorías para toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4. Síntesis conclusiva

Desde el año 2010 al presente se incorporaron y certificaron los siguientes alcances al sistema de gestión de la calidad:

- ✓ Otorgamiento de títulos de grado y posgrado y emisión de diplomas. Universidad Nacional de Rosario – Certificado No RI-9000-3923. Agosto 2010.
- ✓ Planificación y desarrollo de carreras y cursos a distancia. Universidad Nacional de Rosario – Certificado No RI-9000-3923/I Junio 2021.
- ✓ Registro y certificación de la formación del estudiante de la carrera de Odontología. Certificado No RI-9000-4176. Agosto 2010.
- ✓ Registro y certificación de la formación del estudiante de las carreras de grado de la Facultad de Ciencias Agrarias. Certificado No RI-9000-4598. Junio 2012.
- ✓ Registro y certificación de la formación del estudiante de las carreras de grado de la Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas. Certificado No RI-9000-6093. Noviembre 2014.



✓ Registro y certificación de la formación del estudiante de la carrera de Arquitectura de la Facultad de Arquitectura, Planeamiento y Diseño. Certificado No RI-9000-8928. Enero 2019.

✓ Registro y certificación de la formación del estudiante de la carrera de Abogacía. Facultad de Derecho – Certificado No RI-9000-10326. Diciembre 2021.

El trabajo realizado ofreció innumerables oportunidades para aplicar acciones orientadas a mejoras o correcciones de deficiencias, permitió ordenar y mantener bajo control los procesos, mejoró la comunicación, el compromiso y motivación del personal. En el apartado “5. Anexo” del presente aporte se detallan las acciones de mayor alcance logradas en el marco del SGC, así como también los indicadores implementados.

Los desafíos que se presentaron es la rotación de personal y particularmente de autoridades, el sostenimiento a lo largo del tiempo de la estructura organizacional para la gestión de la calidad: Dirección de la Calidad, representantes de la calidad en facultades, grupo de auditores internos. Los representantes de la calidad en las facultades en las cuales se implementó un sistema de gestión de la calidad, es personal de planta que son designados por sus respectivos Decanos para realizar esta función específica agregada. Los auditores internos de sistemas de gestión de la calidad es también personal de planta y son designados por el Rector para realizar esta función específica agregada, a solicitud de la Dirección de Gestión de la Calidad. Ambos grupos requieren formación continua, y los auditores reciben una compensación económica por auditoría realizada.

La ampliación del alcance del sistema ha demandado proporcionalmente más tiempo de asesoramiento, más auditorías y más formación, lo que requiere de mayor cantidad de recursos, ya que es acumulativo con los alcances ya trabajados que requieren mantenimiento continuo.

5. Anexo

5.a Acciones de mayor alcance logradas en el marco del SGC

-INCORPORACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN DIPLOMAS Y CERTIFICADOS: Para evitar intentos de falsificaciones y adulteraciones. Implementado a partir de septiembre de 2010.

-BASE DE DATOS PUBLICA PARA CONSULTA DE GRADUADOS UNR: Para brindar la certeza de que el profesional es efectivamente graduado de la UNR. Registros desde 1993. Link: graduados.unr.edu.ar Implementada a partir de 2012.

-MALETÍN CON PRECINTO DE SEGURIDAD PARA PROTECCION DE DIPLOMAS/CERTIFICADOS: dos para cada una de las unidades académicas. Para el traslado seguro de diplomas y certificados de Sede a unidades académicas. Implementado a partir de 2010.

-SOBRE INSTITUCIONAL PARA PROTECCION DE LOS DIPLOMAS/CERTIFICADOS: Para la protección de diplomas y certificados. Con instrucciones sobre tratamiento de la lámina estampadas en el frente del sobre. Implementado a partir de 2012.

-DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS: confección automática de las Resoluciones de Consejo Directivo de solicitud de expedición de diplomas y Libro de Títulos de



Facultad digital, para reducir errores de carga manual y minimizar tiempos de gestión. Implementación a partir de 2014. Implementación de circuito único digital para gestión de títulos: de grado a partir de septiembre 2020, y de posgrado a partir de febrero 2021, para estandarizar el trámite, minimizar instancias presenciales y agilizar el trámite.

5.b Mediciones/indicadores implementados (40 en total):

-Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de Grado (tiempo promedio entrega del diploma desde el inicio del trámite): total y parciales (tiempo promedio de cada uno de los sectores que participa en la gestión del diploma, en la Facultad y en la Sede de Gobierno – Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Tiempo promedio trámite expedición de diplomas de todas las carreras de Posgrado, tramo en la Sede UNR: total y parciales (tiempo promedio de cada uno de los sectores que participa en la gestión del diploma en la Sede de Gobierno) –Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Cantidad/causas de errores en los expedientes de solicitud de diplomas de las carreras de Grado y de Posgrado de la UNR (errores detectados en el Área Académica Sede por los que se devuelven a Facultad para corrección), discriminado por cada una de las 12 Facultades. - Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Cantidad/causas de anulación de diplomas (cartulinas desechadas). - Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Cantidad/causas de Rectificaciones de actas de exámenes de las carreras de grado en las Facultades con SGC implementado.

- Satisfacción de los diplomados de todas las carreras de Grado y de Posgrado de la UNR (encuesta sobre trámite de egreso) - Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Satisfacción de los alumnos de las carreras de grado de la UNR con certificación de SGC. - Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos anualmente.

- Satisfacción de los Alumnos/Docentes de las carreras y cursos a distancia (Campus Virtual) - Dir. Estadística confecciona los indicadores relativos semestralmente.

- Evaluación de desempeño de los auditores internos de la calidad -La Dir. Gestión Calidad confecciona este indicador anualmente

5.c SGC Sede y Facultades 2008-2022 en números

- 169 Auditorías Internas
- 61 Auditorías de Certificación por el IRAM
- Aproximadamente 1145 horas de capacitación al personal (autoridades y



personal operativo/de apoyo) más de 30 Procedimientos operativos/de gestión confeccionados establecidos

- 40 mediciones de desempeño establecidas (de procesos / producto) (confeccionan indicadores relativos la Dir. Estadística y el Grupo SIU

Guaraní)

- 16 Auditores Internos