

López García Yheny
López Gamboa Galo Emanuel
Universidad Autónoma de Yucatán

Documentación de procedimientos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Resumen

El discurso de la calidad ha cobrado fuerza en los últimos años particularmente en el campo de la educación superior, en el que se trabaja la calidad desde diferentes esferas, siendo una de ellas, la estandarización de procedimientos que garanticen el cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente. Así pues, en el presente trabajo se describe la metodología para documentar procedimientos en las dependencias de la Universidad Autónoma de Yucatán. Se destaca la experiencia y los resultados obtenidos en la Facultad de Educación. Dichos resultados fueron tres procesos generales alineados al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, cinco áreas dentro de dicho sistema, 15 procedimientos y dos instructivos de trabajo ambos documentados y aprobados.

Abstract

The quality speech has gained momentum in recent years, particularly in the field of higher education, where quality it has been worked from different areas, one of which, is standardization of procedures to ensure compliance with objectives and customer satisfaction. Thus, this paper describes the methodology to document procedures at the offices of the Universidad Autonoma de Yucatan. Experience and the results obtained in the Faculty of Education is emphasized. These results were three general processes aligned to the Quality Management System of the University, five areas within said system, 15 and two instructional procedures work both documented and approved.

Palabras clave: calidad de la educación, normalización, gestión educacional, sistema de información de gestión.

Keywords: quality of education, standardization, education management information system management.

Fecha de recepción: Febrero de 2014

Fecha de aprobación: Septiembre 2014

Introducción

En los últimos 25 años es evidente la diversificación y proliferación en la oferta de educación superior a través de diferentes instituciones que proveen servicios educativos. No obstante, muchas de ellas no cuentan con los parámetros e indicadores en materia institucional, organizativa ni con las condiciones para el reconocimiento de los títulos y grados ofrecidos, mucho menos hablar de calidad en los servicios proporcionados (Martínez y Reséndiz, 2007, p. 122). No obstante, de acuerdo con los mismos autores, el tema de la calidad, su aseguramiento y promoción se ha enfatizado en los análisis contemporáneos y consecuentemente en el diseño de políticas públicas en educación relacionadas a reconocimientos y acceso a fuentes de financiamiento.

La idea básica es que las instituciones de educación superior a través de la certificación encuentren referencia para ordenar sus procesos administrativos y operativos, de tal forma que esto contribuya a la calidad de los servicios que se ofrecen. Entre las certificaciones más solicitadas a nivel internacional se encuentra la norma ISO 9000 (ITESM, 2000).

Ahora bien, antes de detallar características de la Norma en cuestión, es preciso definir qué se entiende por calidad. Esta definición es la que la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) ha empleado como eje orientador y articulador de sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad; para la UADY (2007) calidad es la “totalidad de cualidades o características de un producto o servicio que poseen la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente”. De esta forma, la universidad ha desprendido una política orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios con eficacia, competitividad, y mejora continua a partir de la vinculación con la sociedad, de tal forma que sea reconocida como una institución con trascendencia social, con presencia y reconocimiento local, regional y nacional. Así pues la UADY toma como referente de esta política la Norma ISO 9001:2008.

Según Sánchez (2001) la importancia de esta norma radica en que representa una iniciativa a nivel internacional para la unificación de términos en español. En materia educativa, la norma aplica para organizaciones públicas y privadas que provean el servicio tanto en carácter de educación formal como a través de educación no formal y/o capacitación abarcando las modalidades presencial, semipresencial o a distancia. Básicamente, esta norma “promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos” (Sánchez, 2001, s.p.).

Para la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la aplicación de la Norma ISO representa un elemento clave, dado que como se mencionó anteriormente, la misión que como institución de educación superior le corresponde para la trascendencia social y la construcción de un mejor Estado y país que declara en su modelo educativo (UADY, 2012).

Según Sánchez (2001) la idea central de un SGC es que el funcionamiento eficaz de una organización está basado en la identificación y gestión de las actividades relacionadas entre sí, de tal manera que se consiga la transformación de entradas en salidas, es decir un proceso. Por tal motivo, es menester considerar: 1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos, 2. La necesidad de considerar los procesos en términos de valor añadido, 3. La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y 4. La mejora continua de los procesos con base en la medición objetiva.

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que los sistemas de gestión de calidad requieren de la disciplina del personal involucrado para operarlos, constancia en las prácticas y actividades que se desarrollan para estandarizar la realización de un producto o servicios (Yzaguirre, 2005). La norma ISO 9001-2008, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, establece en su apartado 4.2.3 Control de los documentos, que las instituciones para que puedan implementar un sistema de gestión de la calidad necesitan definir un procedimiento para controlar sus documentos (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2008). El control de documentos es el mecanismo que pretende asegurar que los documentos se adecuen a las actividades que realizan los usuarios antes de su aprobación, que hay una revisión y actualización oportuna a estos cuando lo requieran antes de someterse nuevamente a una aprobación, que se puedan identificar los cambios y el estado de la versión vigente, que las versiones vigentes de estos se encuentren disponibles en puntos de acceso para el usuario, que sean legibles y fáciles de identificar, que en caso de que las actividades del área necesite documentos externos se puedan identificar y controlar su distribución y, prevenir el uso no intencionado de los documentos que ya no se encuentren vigentes y en caso de que por algún motivo la institución necesite conservarlos debe identificarlos.

Objetivo

Dar cumplimiento a la política de calidad de la universidad a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de la dependencia.

Método

La Universidad Autónoma de Yucatán en el 2007 implementó un sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de mejorar los procesos de las actividades que desempeña el personal de diversas áreas en busca de la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios. Para ello, se establecen actividades para documentar procedimientos. En esa dinámica, la Facultad de Educación en 2013 inicia actividades encaminadas a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y una de las tareas encomendadas para lograrlo es la documentación de procedimientos.

Para la primera fase de documentación de procesos se llevó a cabo una reunión de trabajo con el responsable del área de calidad de la dependencia, los jefes de área que se encuentran en el alcance de la implementación del sistema, el personal de área que realiza las actividades, un asesor de la UADY y un asesor externo. El objetivo de la reunión fue elaborar un mapeo de procesos en donde se define el alcance de éstos para el sistema que se desea implementar. El mapeo de procesos es una herramienta gráfica que describe a una organización según sus actividades (procesos) y su relación con sus proveedores, los insumos y sus clientes. El mapeo de procesos responde a la pregunta ¿Cómo se ejecuta el trabajo en la empresa? (Juran y Godfrey, 2001).

En el mapeo de procesos se describe el nombre del proceso, las áreas que intervienen en éste, las entradas de los insumos para elaborar el producto o prestar el servicio, los procedimientos que se llevan a cabo para elaborar el producto, las salidas o el producto, así como los recursos, los clientes y las partes interesadas.


 Proceso de...		
Proveedores: Entradas:	Responsable: Nombre: Cargo: Interacción con otros procesos: Procedimientos: 1. Procedimiento para ... Recursos: Materiales: Humanos:	Clientes: Partes Interesadas: Salidas:

Figura 1: Ejemplo de formato para el mapeo de procesos

En la segunda fase se determinaron los procedimientos que formarán parte del alcance del sistema de gestión de calidad en la dependencia. Cada área se dedicó a describir las actividades realizadas en un formato establecido por la Universidad. La información requerida es: Nombre del procedimiento, fecha de emisión, código, objetivo, alcance, políticas, diagrama de flujo, descripción detallada de las actividades que se realizan, documentos de referencia, control de registros, enfoque a procesos, glosario y control de revisiones.


Para que se pueda llenar cada uno de los apartados que pide el formato de la documentación de procedimientos la Universidad estableció un documento denominado lineamientos para elaborar y modificar documentos del sistema de gestión de la calidad. En él se describe el contenido de cada apartado y las normas que el usuario debe seguir para el llenado adecuado del mismo.

Para describir el objetivo del procedimiento los lineamientos para elaborar y modificar documentos del sistema de gestión de la calidad formulan una pregunta orientadora ¿Qué se logrará con el documento? (UADY, 2007).

Para responder a este apartado cada área definió los logros que se desean obtener con la realización del procedimiento. Ejemplo:

Nombre del procedimiento: Procedimiento para la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.

Objetivo: Realizar la gestión para la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso en la dependencia.

	Procedimiento para la asignación, liberación y trámite de certificado de servicio social	Código: P-FEDU-SS-01	Revisión: 00
		Fecha de emisión: 06 de enero de 2014	Página: 1 de 10

1.-OBJETIVO

Realizar la gestión para atender las solicitudes de asignación y liberación de servicio social de los alumnos inscritos de licenciatura.

2.- ALCANCE

Aplica a los alumnos de la Licenciatura en Educación unidad Mérida y Tizimin y Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés (unidad Mérida) de la Facultad de Educación que hayan aprobado cuando menos el 70% de los créditos correspondientes al plan de estudios vigente.

3.- POLÍTICAS

- 3.1.- El Programa Institucional de Servicio Social (PROISS) de la Dirección General de Desarrollo Académico, será el organismo responsable de la organización, coordinación, control y certificación del servicio social.
- 3.2.- El servicio social es obligatorio e ineludible para todos los alumnos de una carrera profesional o técnica, siendo requisito indispensable para la concesión del examen profesional.
- 3.3.- El servicio social tendrá una duración de seis meses como mínimo y de dos años como máximo, y el número de horas que requiera será determinado por las características del programa al que se encuentre adscrito el prestador, pero en ningún caso será menor de cuatrocientas ochenta horas.
- 3.4.- La prestación del servicio social deberá ser en forma continua para el logro de los objetivos, tal como lo señala el Reglamento del Servicio Social en los Artículos 11 y 12. En caso de existir discontinuidad, el prestador deberá reiniciarlo de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12 del mismo documento.
- 3.5.- Para realizar el servicio social es necesario haber aprobado cuando menos el setenta por ciento de los créditos correspondientes al plan de estudios vigente.
- 3.6.- Solamente podrá asignarse estudiantes a programas de servicio social de carácter interno en la propia Universidad o externo en el sector público o social, previamente aprobado por el Programa Institucional de Servicio Social (PROISS).
- 3.7.- No será considerado como válido el servicio social cuando el prestador lo realice en calidad de empleado.
- 3.8.- La asignación de estudiantes a proyectos de servicio social en la FEDU será al menos una vez al año y dependiendo del potencial

F-CIPLADE-CC-01/ REV:02

Figura 2: Ejemplo de formato para documentar procedimientos

El alcance es el segundo punto a determinar. Éste determina los límites para controlar e implementar las actividades descritas en el procedimiento. Ejemplo:

Nombre del procedimiento: Procedimiento para el pago a proveedores.

Alcance: Aplica para el pago a los proveedores de bienes y servicios que solicitan las diversas áreas de la dependencia.

En el apartado tres de la documentación de cada procedimiento se describen las políticas y éstas son las disposiciones internas (de la dependencia y del área) aplicables a un procedimiento.

En el apartado cuatro se elabora un diagrama de flujo el cual, muestra esquemáticamente las actividades que se detallan en el procedimiento y los puestos que intervienen. Para la elaboración de los diagramas de flujo se recurrió al Microsoft Excel para el diseño del documento editable y posteriormente se guardó como imagen para anexarlo al formato del procedimiento.

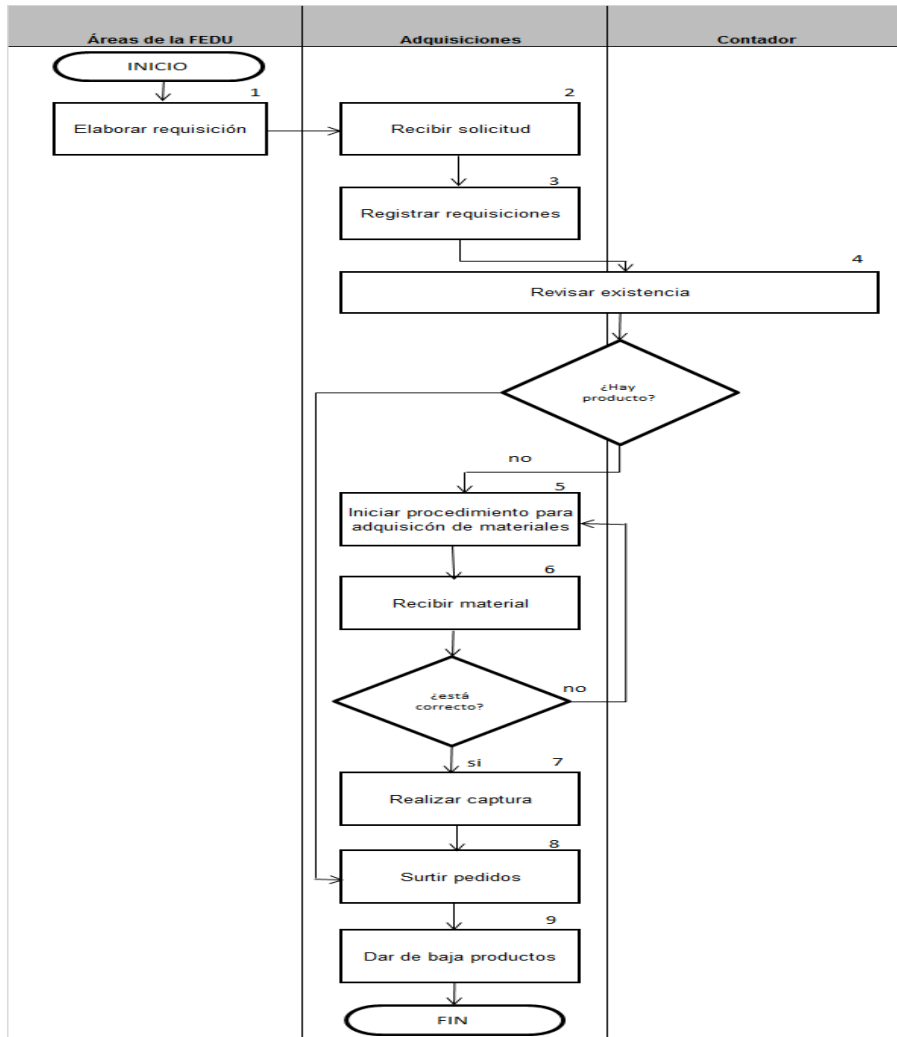


Figura 3. Ejemplo de diagrama de flujo

El apartado cinco hace referencia a la descripción detallada del procedimiento, en él se enumera cada tarea, se le pone un nombre corto a la tarea, se escriben los puestos responsables de llevar a cabo las actividades, se describe detalladamente cada actividad de la tarea, se incluyen notas y códigos de registros si tuviese.

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción de la actividad detallada	Registro de Calidad (código)
T1	Llenar formato Solicitud	Solicitante	1.1 Llena el formato Solicitud de Desarrollo Web solicitando el desarrollo web. <i>Nota: El formato debe de llevar el Vo. Bo. del coordinador de programa o de área del solicitante.</i>	F-FEDU-CTIC-04
T2	Recibir solicitud	Coordinador CTIC	2.1 Recibe solicitud autorizada y turna al programador.	N/A

Figura 4. Descripción detallada de las actividades de un procedimiento

En la sección de documentos de referencia se enlistan todos los documentos que consulta el personal para realizar las actividades del procedimiento estos pueden ser: otros procedimientos documentados, manuales, normas, etc.

En la sección de control de registros se enlistan todos los formatos que necesita utilizar el usuario para llevar a cabo las actividades de cada procedimiento. Estos pueden ser internos o externos, electrónicos o impresos.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
Código (cuando aplique)	Nombre del documento			Lugar de almacenamiento	
N/A	Reglamento del Servicio Social de la Universidad Autónoma de Yucatán			Página de Internet de la UADY (http://www.uady.mx/sitios/serv_soc/reglamento.html)	

7.- CONTROL DE REGISTROS					
Identificación (código)	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
N/A	Reporte Generacional de Promedios	Archivo de Servicio Social	Responsable de Servicio Social	Hasta el término del servicio de los alumnos	Dstrucción

Figura 5. Ejemplo del apartado documentos de referencia y control de registros

El apartado de enfoque a procesos se utiliza para definir los proveedores de insumos para realizar las actividades del proceso, los insumos, el producto final y los clientes.

El apartado de glosario se compone de dos secciones: La sección de siglas en donde se enlistan todas aquellas que se escribieron en el procedimiento con su significado y la sección de definiciones que se utiliza para enlistar todas las palabras que necesiten definirse porque son términos propios de la actividad y que facilitará la comprensión al lector del procedimiento.

Finalmente el apartado de control de cambios se utiliza para reportar los cambios que se realizaron al procedimiento documentado. En esta última sección se incluye un espacio en donde se escriben los nombres de las personas que elaboraron, revisaron y aprobaron el procedimiento.

Posteriormente se imprimen, se recaban las firmas respectivas que significa que se han aprobado los procedimientos y se resguardan en el lugar que determine la dependencia y se asigna a una persona responsable de su protección.

Una vez aprobados los procedimientos, se publican en formato pdf, sin firmas como parte de las actividades de difusión de éstos al personal de la dependencia.

Resultados

Como resultado de la documentación de procesos en la Facultad de Educación se obtuvieron tres procesos gobernadores: El primer proceso es el de provisión y gestión de servicios escolares y servicio social en el que intervienen dos áreas Control Escolar y Servicio Social. Los procedimientos documentados y aprobados son siete: procedimiento para las inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado, procedimiento para la expedición de documentos oficiales, procedimiento para el registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios, procedimiento para la gestión de exámenes profesionales, de especialización y de grado, procedimiento para el trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas, procedimiento para el trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales y procedimiento para la

asignación, liberación, y trámite de certificado de servicio social. El segundo proceso es el de provisión de servicios financieros, materiales y humanos en el que intervienen el área de contabilidad y la administración de documentación de personal. Los procedimientos documentados y aprobados son cinco: procedimiento para pago a proveedores, procedimiento para adquisiciones y control de materiales, procedimiento para cobranza de servicios de la Facultad de Educación, procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso y procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias. El tercer proceso es el de diseño y provisión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones en el que interviene el centro de tecnologías de información y comunicación (CTIC) de la dependencia. Los procedimientos documentados y aprobados son el procedimiento para el diseño y desarrollo de sistemas web, procedimiento para el soporte técnico y procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases. Además se elaboraron dos instructivos. En el área contable, el instructivo para el control de bienes muebles y en el área de CTIC el instructivo para el préstamo de equipos en el sistema integral de gestión de recursos de tecnologías de información SIGERTI.

Después de aprobar los procedimientos por las autoridades correspondientes las tareas que siguen son: implementar cada uno de los procedimientos en las áreas, es decir, seguir las actividades, políticas y formatos que se describieron, medir la satisfacción del usuario, analizar los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción de usuarios, programar revisiones con las autoridades de la dependencia para presentar los resultados y se tomen decisiones de mejora, solicitar una auditoría interna, revisar resultados, tomar decisiones de mejora y solicitar una auditoría de certificación.

Conclusión

La experiencia que se comparte en el presente artículo está enmarcada en un elemento prioritario para la Facultad de Educación y para la UADY: la búsqueda de la mejora continua. Como mencionan Santillán y Fiol de Cúneo (2005, p. 3)

Una cosa es evaluar los logros de una determinada gestión y otra la calidad de esos logros. Para evaluar calidad debemos gestionar la calidad. Si este camino se hace dentro de un sistema de gestión de la calidad (SGC) los cambios que se instrumenten o el nuevo proyecto que surja será el más eficiente y efectivo. Si bien muchas veces se considera que la “calidad tiene su costo”, la “no calidad” es mucho más costosa aún, especialmente en educación porque estamos trabajando con personas y porque las fallas tienen su incidencia final en la sociedad.

Por lo anterior, los procesos a través de los cuales se proveen los servicios es el primer indicador que se debe considerar entre los elementos para operar programas educativos de calidad. Asimismo, esta primera experiencia de una dependencia de educación superior, conforme sea mejorada necesariamente impactará el alcance de las cuatro líneas estratégicas de calidad de la Universidad Autónoma de Yucatán: 1. Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad, 2. Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión, 3. Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación y 4. Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.

En ese sentido se hace necesario atender la estandarización de procesos, de tal forma que puedan ofrecerse servicios de calidad que garanticen el apego a una norma enfatizando, como señala Sánchez (2001) el comprender y cumplir los requisitos, considerar que nuestro trabajo es un valor añadido a los procesos de la institución; tomar en cuenta que la obtención de resultados será el reflejo del desempeño y eficacia de los procesos y permitirá la mejora continua de éstos con base en una medición objetiva.

Finalmente, se espera que en la inminente implementación de los procedimientos puedan detectarse fortalezas y oportunidades que permitan mejorar no sólo los procedimientos como tal, sino el servicio que como Universidad pública se ofrece a los clientes inmediatos y potenciales.

Referencias

- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (2008). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. México: IMNC.
- Juran, J., Godfrey, B. (2001). *Manual de calidad de Juran*. España: McGraw Hill.
- Martínez, S. y Reséndiz, M (2007). La acreditación de la calidad en la expansión y diversificación de la educación superior en América Latina en Sánchez, I. y Navarro M. (2007) *Convergencias: Una perspectiva comparada e internacional de la educación superior*. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Sánchez, M. (2001). *Las normas como base de la calidad*. Argentina: UNESCO.
Recuperado (en red) <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/Iso.htm> a la fecha 10 de Febrero de 2014
- Santillán, M. y Fiol de Cúneo, M. (2005). Aplicación de la Norma ISO 9000:2000 en educación. Primera experiencia en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. *Memorias del V Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur*. Argentina: Universidad Federal de Santa Catarina.
- UADY (2007). Lineamientos para elaborar y modificar documentos del sistema de gestión de la calidad. México: UADY. Recuperado (en red) http://www.calidad.uady.mx/1/6/3/0/1/L-CIPLADE-CC-02_REV06_Lineamientos%20para%20elaborar%20y%20modificar%20documentos%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf a la fecha 11 de Febrero de 2014
- UADY (2007). Manual de Gestión de la Calidad. México: UADY. Recuperado (en red) <http://www.calidad.uady.mx/resources/nosotros/MGC-CGPEGI-CC-01%20rev%2006.pdf> a la fecha 11 de Febrero de 2014
- Yzaguirre, L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1). Recuperado (en red) http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1_e/Yzaguirre.pdf a la fecha 11 de Febrero de 2014

DATOS DE LOS AUTORES

López García Yheny
Universidad Autónoma de Yucatán
yhlopez@uady.mx

López Gamboa Galo Emanuel
Universidad Autónoma de Yucatán
galo.lopez@uady.mx