**Encuentro Regional ADENAG Centro-Oeste Y Noa - Facultad de Ciencias Económicas UNC - UNT - ADMINISTRACION 4.0**

Eje: 2- Proyectos/Avances de investigación. Ponencias que resumen propuestas o trabajos de investigación que impliquen una actualización o profundización disciplinar en el campo de la Administración.

Claudia del Valle González Corral - 18.157.360 - cgonzalezcorral@yahoo.com.ar - FHCSyS/UNSE

Mariana Saad Giuliano - 31.739.654 – mariana.saadg@gmail.com - FHCSyS/UNSE

Daniel Atilio Gauna – 16.802.104 - diradmfh@unse.edu.ar - FHCSyS/UNSE

**“El Sistema de Gestión de Calidad como Política** **Institucional en el Contexto Universitario: Procesos Críticos en la Gestión Académica - Administrativa de la F.H.C.S.S.-UNSE ”**

**Resumen**

Este trabajo se realiza en el marco del Proyecto de investigación “El Sistema de Gestión de Calidad como política institucional en el contexto universitario. Un estudio en el ámbito académico administrativo de la Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud. UNSE”, en la línea de investigación Administración y Gestión de Organizaciones.

Partiendo de las concepciones tradicionales sobre la calidad y teniendo en cuenta los nuevos enfoques que proponen un sistema de calidad total en la gestión, fundamentado en las demandas de los diferentes grupos de interés internos y externos de las organizaciones, es fundamental estudiar y comprender la necesidad de identificar los procesos críticos y sus interrelaciones para mejorar el desempeño organizacional.

**Problemática y Objetivos de la Propuesta**

La calidad en la gestión universitaria es un tema importante en la agenda de las instituciones desde hace muchos años e intenta revertir el concepto instalado en la sociedad de la ineficiencia de las universidades públicas.

La Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Nacional de Santiago del Estero tiene como objetivo “Fortalecer los procesos de gestión tendientes a mejorar las acciones sustantivas y de apoyo que sustentan la misión de la Facultad a través de prácticas institucionales que la posicionen como una unidad académica cuya gestión de calidad se orienta a asumir responsabilidades académicas, científicas, culturales y sociales atendiendo a la identificación y profundización de su papel en la sociedad del conocimiento”.

Por ello, el proyecto de investigación “El Sistema de Gestión de Calidad como política institucional en el contexto universitario” busca describir el estado actual de la calidad del servicio de la gestión académica-administrativa de la Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Nacional de Santiago del Estero en relación a las normas ISO 9001:2015 como estándar de referencia para proyectar un mejoramiento integral.

**Marco Teórico**

La norma ISO 9001-2015[[1]](#footnote-1), desarrollada por la Organización Internacional de Normalización de ¨Sistemas de Gestión de Calidad¨ establece los principios de la gestión de calidad, entre los cuales se mencionan:

- Enfoque al cliente.

- Liderazgo.

- Compromiso de las personas.

- Enfoque a procesos.

- Mejora.

- Toma de decisiones basado en la evidencia.

- Gestión de las relaciones.

El Enfoque a Procesos del apartado 4.4 de la norma, destaca que se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Por ello, el Sistema de Gestión de Calidad entender cómo este sistema interrelacionado produce los resultados permite a una organización optimizar su desempeño.

El enfoque a procesos es el principio esencial de ISO 9001:2015 ya que contribuye a reforzar el desarrollo de los procesos estratégicos, de evaluación, misionales y de apoyo.

Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;

b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;

c) El logro del desempeño eficaz del proceso;

d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La norma ISO define al Proceso como ¨un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto¨.

En base a esta definición, resulta pertinente realizar las siguientes distinciones:

• El ¨resultado previsto¨ de un proceso se denomina salida, producto o servicio de acuerdo al contexto de referencia.

• Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros.

• Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.

La calidad total parte de una concepción teórica de corte organizacional, donde se revela la importancia del personal y de los resultados o productos[[2]](#footnote-2).

Según el apartado c) del punto 4.4 la organización debe determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

En cuanto al criterio para documentarlos, el predominante en ISO 9001 es el de flexibilidad. Así, en su apartado 7.5, sobre información documentada, la norma expresa que la organización debe decidir qué información documentada necesita para evitar confusiones en cuanto a entradas, actividades, riesgos, resultados y responsabilidades. En este aspecto, es habitual recurrir a diversos soportes, tales como descripción documentalmente detallada para actividades complejas, representaciones graficas o una combinación de ellos.

Reconocer los procesos y sus soportes serán la base para determinar las oportunidades de mejora en un sistema de gestión de calidad.

**Resultados**

En esta primera etapa se han identificado, mediante el relevamiento y análisis de la reglamentación vigente, los procesos académicos administrativos que involucran la trayectoria académica de los estudiantes y su contribución al objetivo organizacional y se ha realizado un análisis preliminar del desempeño de los procesos.

Estos procesos se han agrupados en tres dimensiones: **Ingreso, Permanencia y Titulación.**

Para el **Ingreso** se han detectado los procesos de

* Pre Inscripción,
* Inscripción y
* Pase.

La **preinscripción** es la primera relación de los postulantes a ingresar como alumnos de la Universidad, si bien es cierto que esta etapa no está reglamentada, la misma se realiza a través de una aplicación creada a tal efecto, en el SIU – GUARANÍ. Esta aplicación registra las actividades de la gestión académica dentro de la universidad desde que un alumno se inscribe hasta que egresa. Al contemplar el nuevo paradigma educativo -en el que los avances tecnológicos cobran cada vez mayor protagonismo al interior de las universidades-, se destaca por su flexibilidad para adaptarse a esta nueva realidad que afecta a todos los miembros de la Comunidad; su diseño permite ser navegado en cualquier momento y lugar a través de cualquier dispositivo con conexión a Internet.

La **Inscripción** se realiza a través del Departamento Alumnos, a solicitud del ingresante con la documentación necesaria que debe presentar, dando el alta en la aplicación SIU GUARANÍ con un Número de Legajo.

El **Pase** puede deberse a dos situaciones: la inscripción de alumnos de esta Universidad que deseen cambiar de carrera o alumnos provenientes de otras Universidades Nacionales, Provinciales o Privadas, reconocidas por el Ministerio de Educación.

Se ha observado que es necesario una mayor integración de estos estos procesos ya que deberían estar coordinados para poder vincular las actividades que realizan los postulantes para su ingreso en lo relativo a preinscripción e inscripción.

En las instancias de inscripción como alumno regular y las demás inscripciones por materias y exámenes, las mismas se realizan a través del sistema SIU GUARANI, que es una fortaleza como tramite, más aún que, para este ciclo lectivo 2020 la inscripción a los ingresantes se realizará en forma digital, a fin de evitar el archivo de papeles físicos, cabe aclarar que como aplicación del sistema SIU GUARANI, somos pioneros a nivel nacional, donde el equipo local de recursos humanos forma parte de la aplicación para todas las universidades.

Como oportunidad de mejora sería conveniente continuar con las modificaciones de los sistemas y complementar con otro que permita que los alumnos se desprendan de la Libreta Universitaria, por otras herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs - como podría ser una Tarjeta Magnética que permita incorporar su historia curricular en la misma, como así también que permita realizar todas las gestiones académica y administrativas

En la etapa de **Permanencia** se han identificado los siguientes procesos:

* Inscripción Espacios Curriculares
* Readmisión
* Licencia Alumno Regular
* Regularidad y Aprobación Espacios Curriculares.
* Extensión Regularidad: Reválida
* Aprobación Espacios Curriculares
* Inscripción Exámenes
* Mesa Examinadora Especial
* Equivalencias Espacios Curriculares

El Alumnos podrá realizar el trámite de **Inscripción en espacios curriculares** personalmente en la Dirección de Alumnos o en su defecto a través de Internet por el SIU GUARANI, de acuerdo al calendario académico aprobado.

Para la **Readmisión** se presentará Nota por Mesa de Entrada de la Facultad a la Dirección Académica y por su intermedio Dpto. Alumno para que informe situación curricular, luego se envía a Coordinación de Carrera para su análisis, si es aceptada se designa Tribunal y Tema. Dirección Académica emite acto administrativo. SE notifica al interesado. Plazo de 180 días para cumplir con la resolución. Si no aprueba la actualización de contenidos pierde el derecho de reinscripción hasta iniciar nuevo trámite. Tribunal Examina. Plazo de 15 días corridos para comunicar a Coordinación el resultado del examen. Resultado desfavorable podrá iniciar nuevo trámite. Si aprobó el examen, se comunica a D. Académica para Resolución de Aprobación. Se envía a Departamento alumnos la Resolución de aprobación para adjuntarla al Legajo.

**La Licencia Alumno Regular**, los motivos deberán ser fundamentados (embarazo, enfermedad, becas, etc), por un plazo no menor a un cuatrimestre ni mayor a dos años. Ingresa nota por Mesa de Entradas de la Facultad. Pasa a Secretaría Académica quien registra y solicita a Departamento Alumnos la Situación Curricular. A su vez, la Secretaría Académica envía la nota al Consejo Directivo. El Consejo Directivo emite el acto administrativo.

**Regularidad y Aprobación Espacios Curriculares**. La regularidad en cada uno de los espacios curriculares se obtendrá mediante el cumplimiento de los requisitos exigidos en las planificaciones respectivas.

**Extensión Regularidad: Reválida**. El alumno que hubiere perdido la condición de regular en un espacio curricular tendrá derecho a solicitar una vez la extensión de la regularidad, mediante la presentación del formulario correspondiente, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles desde la finalización del Turno de Exámenes en que perdió dicha condición. Esta presentación se realizará ante el Departamento Alumnos.

**Aprobación de Espacio Curricular:** los alumnos podrán obtener la aprobación de un espacio curricular mediante un examen final ante Mesa Examinadora constituida al efecto o por promoción, cuando así esté determinado en el Plan de Estudio, y/o en la planificación respectiva. Todo alumno de la Universidad, tendrá derecho a rendir examen final de espacios curriculares en condición de libre, con el programa vigente en ese momento, dentro de los turnos y fechas de exámenes previstos en el Calendario Académico, con excepción de aquellos espacios curriculares que tengan la modalidad de seminario o que su naturaleza académica no lo permita.

Dicho examen comprenderá las siguientes etapas obligatorias y eliminatorias: examen escrito u oral. Cuando la índole del espacio curricular lo permita, el responsable de la Cátedra podrá implementar un sistema de examen escrito que posibilite una evaluación conjunta de contenidos teóricos y prácticos. Deberá quedar constancia de la evaluación escrita, la que se entregará refrendada por el Tribunal Examinador al Departamento Alumnos correspondiente para ser incorporada al Legajo Personal del alumno.

**Inscripción Exámenes**. El Alumno podrá realizar el trámite de inscripción para rendir examen en espacios curriculares personalmente en la Dirección de Alumnos, o en su defecto a través de Internet por el SIU GUARANI.

**Mesa Examinadora Especial**. Nota por Mesa de Entrada en la Facultad, dirigida a la Secretaría Académica, solicitando Mesa examinador, fecha de la constitución. Se consulta a Departamento Alumnos. Se consulta al Responsable del E.C. Secretaría Académica resuelve la solicitud y emite acto administrativo. Notifica a las partes interesadas.

**Equivalencias Espacios Curriculares**. Inicia trámite conforme a lo normado en la reglamentación de “Pase”. Se comparan los programas analíticos de los espacios curriculares correspondientes. Plazo 70 días. El docente del espacio curricular deberá hacer dictamen fundamentando la aprobación o no. Si no aprueba el examen de actualización pierde derecho a la equivalencia. Si la solicitud de equivalencias es de aspirantes al ingreso con Título Profesional de Grado Universitario egresado de Universidades Argentinas no corresponde el examen de actualización.

En la etapa de **Titulación** se han identificado los siguientes procesos:

* Trabajo final, si correspondiere.
* Solicitud título

**Trabajo final, si correspondiere.** Inicia el trámite por Mes de Entradas de la UNSE. El expediente pasa a Mesa de Entras de la Facultad. Dirección Académica solicita a Departamento Alumnos la situación curricular del estudiante. Departamento Alumnos pasa a Coordinación de Carrera para designación de Tribunal. Regresa a Dirección Académica para confección del acto administrativo. Vuelve a Coordinación con el Tribunal designado. Dirección Académica emite Resolución de Aprobación. Finaliza el trámite con el expediente con la Resolución de Aprobación a Departamento Alumnos para inclusión en el legajo del alumno

**Solicitud título.** Se inicia el Expediente de Solicitud de diploma en la Mesa General de Entradas de la Universidad, con destino a la Facultad, con la documentación requerida. La Facultad girará el tramite a la Dirección de Alumnos, el que deberá adjuntar el Legajo Personal del egresado y lo remitirá a la Dirección de Alumnos y Postgrado de la UNSE para su intervención y verificación de datos académicos, concluido el trámite se girará a la Dirección General Académica de la UNSE para verificar los datos informados e incorporar el trámite en la Base de Datos de la Colación de Grado que corresponda. Concluido el trámite en el ámbito de la Secretaría Académica de la UNSE se remitirá el expediente a la Facultad a los fines del dictado de la Resolución que da por aprobado el Plan de Estudio correspondiente, el cual será girado a la Dirección General Académica de la UNSE para su elevación a la Secretaria General de la Universidad para proceder al dictado de la Resolución correspondiente donde se otorga la titulación. El trámite con la Resolución de Expedición de Titulo, vuelve a la Dirección General Académica para proceder para su asentamiento en el Libro de Grado o Posgrado, para su posterior confección del Diploma y su posterior cargo en el sistema informático en el Módulo de Egresados. La Dirección General Académica de la UNSE girará el Expediente a la Dirección de Personal para su conocimiento y registro del trámite, lo que posibilitará la culminación de posibles Ayudantías Estudiantiles. Posteriormente el expediente se girará definitivamente a la Dirección de Alumnos y Posgrado de la UNSE para su archivo en el Legajo Personal del alumno egresado. Por otra parte, el Diploma y el Certificado de Estudios, conformado el circuito de firmas por parte de la Facultad y Rectorado, se enviarán a legalización nacional por parte de los Ministerios de Educación de la Nación mediante el Sistema SICEr y al Ministerio del Interior de la Nación.

Un punto que hay que tener en cuenta, que es una debilidad en la aplicación del SIU GUARANI es la participación del Docente, donde es uno de los actores claves porque es quien tiene que elevar la regularidad y las notas de examen y muchas veces lo hace a fuera de tiempo o directamente no lo realiza porque no está familiarizado o desconoce el manejo del sistema, lo que hace que las actividades vinculadas se retrasen en gran medida, desconociendo el valor del procedimiento.

**Conclusiones**

Es dable destacar que este trabajo de investigación contribuye notablemente a indagar y analizar las herramientas más adecuadas para implementar un sistema de gestión de calidad en la Facultad de Humanidades Ciencias Sociales y de la Salud, que permita lograr los objetivos institucionales y adecuarse a los procesos de acreditación de carreras exigidos con la CONEAU. Los sistemas de gestión de calidad implican complementarse con un enfoque hacia la cultura organizacional, concientización y motivación de los integrantes de la organización, liderazgo y compromiso de los responsables de implementar este sistema, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir con la eficacia del sistema. Así se tendrá un mejor control de las actividades a través del enfoque para establecer los estándares a cumplir.

Como este sistema de gestión está basado en riesgo lo que se ha comenzado a analizar los factores que podrían obstaculizar o desviar los resultados esperados para así, poner en marcha controles preventivos a fin minimizar los efectos negativos y aprovechar al máximo las oportunidades. Esto se afirma en uno de los principios de la Norma ISO 9001:2015, “enfoque a procesos”, que se explica como el ciclo de Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, que puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

Estos procesos identificados y analizados a prima facie, requieren en la próxima etapa un análisis más profundo de las acciones y los tiempos necesarios para eficientizar cada proceso.

**Bibliografía**

* Norma ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad) creadas por la Organización Internacional para la Estandarización. Año 2015.
* Coloma Manrique, C. R., & Tafur Puente, R. (2001). La gestión de calidad en educación. *Educación*, *10*(19), 57-75. Recuperado a partir de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5323.
1. Norma ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad) creadas por la Organización Internacional para la Estandarización. Año 2015. [↑](#footnote-ref-1)
2. Coloma Manrique, C. R., & Tafur Puente, R. (2001). La gestión de calidad en educación. Educación, 10(19), 57-75. [↑](#footnote-ref-2)