

# Certificación de Calidad de los Procesos Administrativos de la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires a través de las Normas ISO

Santamaría, Ricardo, Tavela, Danya, Saenz, Mariana, Lamelas, Andrea, Gallinari, Deborat, Marenzana, Karina, García, Mariela, Ramón, Hugo, Tolosa, Natalia, Ballesteros, Gabriela

## Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires Escuela de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales Escuela de Tecnología

{[santamaria](mailto:santamaria@unnoba.edu.ar), [danyatavela](mailto:danyatavela@unnoba.edu.ar), [marianasaez](mailto:marianasaez@unnoba.edu.ar), auditoria, [deboratg](mailto:deboratg@unnoba.edu.ar), [karinamarenzana](mailto:karinamarenzana@unnoba.edu.ar), [marielagarcia](mailto:marielagarcia@unnoba.edu.ar), [hugoramon](mailto:hugoramon@unnoba.edu.ar), [nataliatolosa](mailto:nataliatolosa@unnoba.edu.ar), [gabrielaballesteros](mailto:gabrielaballesteros@unnoba.edu.ar)}@unnoba.edu.ar

### CONTEXTO

Esta línea de Investigación fue aprobada en la convocatoria a Proyectos de Investigación SIB2010 y se desarrolla como línea de investigación aplicada, cuyos actores principales son la Escuela de Tecnología, la Escuela de Ciencias Jurídicas Económicas y Sociales y la Administración Central de la UNNOBA.

### RESUMEN

La línea de investigación presentada se centra en la problemática de las Universidades Argentinas, las que deben afrontar hoy una serie de transformaciones en lo que hace a la obtención y administración de los recursos tales como:

- Búsqueda de fuentes de financiamiento complementarias.
- Preocupación por mejorar la eficiencia y eficacia del uso de los recursos financieros, humanos y físicos.
- Utilización de nuevos instrumentos de financiamiento público basado en resultados académicos.
- Mayor autonomía y autarquía en la

administración de sus patrimonios y de sus presupuestos.

- Legitimar su acción a través de la excelencia académica y de la administración eficiente.

Se vuelve imprescindible, entonces, sentar las bases de un nuevo instrumento de gestión que recree el vínculo entre los objetivos de la organización, la calidad y la transparencia.

La UNNOBA fue creada en el año 2003, por lo que se encuentra transitando sus primeros años de vida institucional y académica lo que determina su singularidad y es el punto de partida para consolidar circuitos administrativos que garanticen la calidad y la transparencia de su administración. Se comenzará trabajando en el Área Económico Financiera de la Institución en la cual existen procesos claramente normalizados. Esta línea de investigación se basa en la aplicación de procesos para la certificación como mejora continua en la organización.

**Keywords:** *calidad, ISO, Procesos, Administración Pública, Certificación.*

## 1. INTRODUCCION

La gestión económica financiera de las universidades públicas se ha transformado y complejizado por diversos factores entre ellos:

- Las distintas fuentes de financiamientos en virtud de su origen y naturaleza.
- La existencia de programas condicionados a resultados obtenidos.
- La incorporación de tecnologías informáticas y de gestión a la administración de recursos.
- Las exigencias vinculadas a la transparencia y control social.
- Las restricciones presupuestarias que exigen la actuación con eficiencia, y eficacia.

En este sentido es que es imperativo establecer nuevos mecanismos de gestión que respondan al contexto pero que fundamentalmente garanticen la calidad de las acciones ejecutadas.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Aumentar la aceptación por parte de los usuarios y su satisfacción con el servicio o producto.
- Crear ventajas competitivas inter e intrainstitucionales.
- Reducir los costos en todos los procesos.
- Detectar y satisfacer nuevas necesidades de los usuarios.
- Orientar los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos.
- Aumentar la productividad de los procesos.
- Implementar un sistema de trabajo controlado y documentado.
- El mejoramiento continuo en la labor cotidiana.
- Aumento de la motivación y compromiso del personal.
- Creación de una cultura de la calidad.
- Identificar tareas y labores que agregan

valor.

- Identificar deficiencias y costos de la no calidad

La certificación mediante las normas ISO implica medir la instalación en la universidad del sistema de calidad sugerido por la norma, es decir demostrar al organismo certificador que el sistema de calidad cumple con los requisitos estándares de las normas ISO en cuanto a documentación, requisitos, procesos, eficiencia y eficacia.

El proceso de certificación requiere que se documenten completamente los procedimientos de administración de calidad de la organización y una auditoria que permita verificar su aplicación operativa.

El trabajo busca entonces responder: ¿Qué tan eficaz son los desarrollos formales realizados en la institución a los efectos de normalizar los procesos y circuitos administrativos y su aplicación práctica en la Secretaría Económico Financiera y qué conjunto de tareas necesarias y preparatorias deben desarrollarse para poder certificar en normas de calidad dicha área?

### **Importancia e impacto a nivel local**

Las ciudades de Junín y Pergamino, sedes académicas de la UNNOBA, están localizadas en la Región noroeste de la provincia de Buenos Aires con una alta actividad productiva y de servicios originados en el sector privado y público.

En lo particular el Proyecto tiene como objeto de estudio los procesos y circuitos administrativos del Área Económico Financiera de la UNNOBA y el resultado del mismo proveerá de insumos que no solo serán de utilidad para el Área sino para toda la Institución.

El conocimiento generado a partir de este trabajo, se puede transferir a las instituciones públicas y privadas de la región, desde la constitución de un grupo local de estudio acerca de la gestión con calidad, y desde la experiencia de implementación de la certificación de calidad mediante las normas ISO.

Desde ya y por su naturaleza al ser una institución en esencia académica es el ámbito indicado y propicio para la transmisión directa al conjunto de la sociedad, por parte de la Universidad y sin intermediarios, de los conocimientos y saberes que ella atesora, dentro de los cuales estarán los resultados de este proyecto, con lo que se materializa un proceso sincrónico mediante el cual se dan en forma inmediata, las respuestas a los problemas y aspiraciones planteados por la sociedad y en especial en una región donde la Actividad del Sector Público esta tan desarrollada.

Puede observarse como las empresas del Sector Privado tienen como objetivo la Certificación con base en estándares de Calidad ISO-9000 para lograr una posición competitiva en el comercio local, regional o internacional.

Este objetivo en el Sector Público puede convertirse en un propósito más profundo con el afán de garantizar la transparencia en la administración y la construcción de un servicio de calidad, importando los impactos en el interior de las organizaciones.

En este sentido se han desarrollado trabajos, tesis de grado y numerosas publicaciones sobre el tema de la Calidad, su Implantación, sobre normatividad ISO-9000, cuyo objetivo es el de ilustrar metodológicamente cómo desarrollar el proceso fundamentalmente en empresas del Sector Privado.

El sector público en la Argentina ha evidenciado en la última década un proceso de creciente concientización sobre la necesidad de implementar la gestión de la calidad.

Esto se ve reflejado en el número de organizaciones del sector público que ha logrado introducir procesos de cambio en sus sistemas de gestión, que alcanzaron la certificación ISO 9001:2000, o que han recibido El Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público (Ley 24.127)

En el periodo 2001/2010 (fuente [www.inti.gov.ar](http://www.inti.gov.ar)) los organismos públicos obtuvieron 135 certificados Normas ISO 9001 y las instituciones educativas obtuvieron 47 certificados, sin embargo ambos representan sólo el 3% del total de certificaciones emitidas en Argentina durante dicho período.

Corresponden a Universidades sólo 21 certificados, de cuales fueron otorgados 15 a dos Universidades de gestión Pública (Cuyo y UTN) y 6 certificados fueron otorgados a cinco Universidades de gestión privada.

Por otra parte cabe analizar que en los últimos cinco años se evidencia una decreciente cantidad de certificación en el rubro educación y capacitación, otorgándose 31 certificados hasta el año 2005 y sólo 16 certificados para los últimos cinco años (2005/2010).

En cuanto a los procesos certificados por Universidad Nacionales se trata mayoritariamente de los servicios de análisis, ensayos y asesoramientos en laboratorios. Mientras que relacionados con aspectos de la gestión universitaria sólo se han certificado dos procesos: la gestión del sistema de atención a los alumnos (UNC) y la gestión de la Secretaria de Extensión Universitaria (UTN).

## **2. LINEAS DE INVESTIGACION y DESARROLLO**

- Análisis y estudio de las Normas de Calidad ISO 9000.
- Estudio y análisis de las experiencias en otras Universidades.
- Estudio y análisis de los ambientes de certificación.
- Definición de los procesos a ser aplicados en la UNNOBA.
- Análisis de las Unidades Certificantes.
- Evaluación y modificación de los procesos y los sistemas informáticos implementados por el consorcio SIU.
- Diseño de los instrumentos de relevamiento

sobre la temática específica del objetivo.

- Diseño de un documento base con las tareas necesarias y preparatorias para la Certificación en Normas de Calidad del área.

### **3. RESULTADOS OBTENIDOS/ESPERADOS**

- Definición de los procesos para la Certificación de la calidad a través de las Normas ISO 9000 para los circuitos de gestión del área económica financiera de la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires.
- Presentación de un Documento con el Diagnóstico y Evaluación de los factores de mayor importancia en la apropiación del conocimiento sobre los Principios de la Calidad y las normas ISO por parte del personal del área Económico Financiera de la UNNOBA
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### **4. FORMACION DE RECURSOS HUMANOS**

En esta línea de I/D participan docentes de los Departamentos de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales e Informática y Tecnología de la Universidad y alumnos de las carreras de Contador Público, Licenciatura en Administración y Licenciatura en Sistemas.

Se espera concluir 2 Trabajos finales de carrera, 2 Tesinas de Grado y una Tesis de Magister.

### **5. BIBLIOGRAFIA**

1. Fernández Lamarra, N. (2007). Educación superior y calidad en América Latina y Argentina. Los Procesos de evaluación y acreditación. Tres de Febrero: EDUNTREF.
2. García de Fanelli, A. M. (1998). Gestión de las Universidades Públicas. Buenos Aires: Secretaría de Políticas Universitarias, Ministerio de Cultura y Educación.

3. Hidalgo, J. C. (2001). Economía política y educación superior. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
4. Matus, C. (1985). Planificación, libertad y conflicto. Caracas: IVEPLAN.
5. Oszlak, O. (1997). La formación del Estado Argentino. Buenos Aires: Planeta.
6. Stiglitz, J. (2000). La economía del sector público (Tercera ed.). (E. Rabasco, & L. Toharia, Trads.) Madrid, España: Antoni Bosch.
7. Mallo Rivas, A; Torga, P; Versino, E; (2004) Necesidades del Hombre, Estado y Ética. Buenos Aires, Argentina: Librería Editorial Avatar.
8. JOHNSON GERRY, SCHOLLES KEVAN Y WHITTINGTON RICHARD: Dirección Estratégica, España, Prentice Hall, 2006.
9. BUENO CAMPOS EDUARDO: Dirección Estratégica de la Empresa, Metodología, Técnicas y Casos, Madrid, Ediciones Pirámide S.A.
10. ARTHUR A. THOMPSON, Jr. Y A. J. STRICKLAND III: Administración Estratégica, textos y casos, México, decimotercera edición, Mc Graw Hill.
11. CHARLES W. HILL Y GARRETH R. JONES: Administración estratégica, un enfoque integrado, México, sexta edición. Mc Graw Hill.
12. Perez Lindo, A; (2005) Gestión del Conocimiento: Un nuevo enfoque aplicable a las organizaciones y la universidad. Grupo Editorial Norma.
13. García de Fanelli, A (2008) Contrato Programa: Instrumento para la mejora de la capacidad Institucional y la calidad de las Universidades. IPPE
14. Bonino, Luis; (2002) Las normas ISO 9000 y los servicios: Análisis de su aplicación a los servicios educativos. Editorial Buyatti.
15. Pungitore, J; (2006) Sistemas Administrativos y Control Interno, Editorial Buyatti.