

LA ASESORÍA DE PROCESOS CURRICULARES COMO PROCESO CERTIFICADO BAJO EL ESTÁNDAR DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “BENITO JUÁREZ” DE OAXACA

OMAR DE JESÚS AQUINO LÓPEZ
SARA YESSENIA ANGELES GUEVARA
WILFRIDO MIGUEL HERNÁNDEZ

*CENTRO DE EVALUACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA “BENITO JUÁREZ” DE OAXACA*

TEMÁTICA GENERAL: CURRICULUM

RESUMEN

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca (UABJO) cuenta con el procedimiento “Asesoría de Procesos Curriculares” el cual está certificado bajo el estándar de la Norma Internacional ISO 9001:2008, los aspectos importantes en el cumplimiento de este procedimiento son: el control documental, el establecimiento de indicadores de calidad y la validación del diseño y desarrollo. La certificación de este procedimiento es un avance institucional de gran relevancia en la estructuración y funcionamiento de planes y programas de estudio en la UABJO.

Palabras clave: certificación, planes de estudio, procedimiento, validación.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca (UABJO), tiene un alcance de 17 procedimientos certificados bajo el estándar de la Norma ISO 9001:2008 (UABJO, 2015), de los cuales 15 corresponden a procedimientos administrativos, y dos son de índole académica “Asesoría de Procesos Curriculares” y “Asesoría de Procesos de Evaluación, Acreditación y Seguimiento” a cargo del Centro de Evaluación e Innovación Educativa (CEVIE) incorporados al certificado de calidad en marzo del 2015 y marzo de 2016 respectivamente.

Bajo esta perspectiva, en el presente documento se centra en la descripción e implicaciones en la elaboración del Procedimiento “Asesoría de Procesos Curriculares”. Para lo cual, se abordan aspectos elementales sobre las definiciones que enmarcan el diseño y la implementación del SGC de la UABJO, el cual adopta como referente la Norma ISO 9001, como estándar en Sistemas de Gestión de Calidad.

En este sentido, ISO (International Organization for Standardization por sus siglas en inglés) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que emite Normas Internacionales, como en el caso de la familia de las normas ISO 9000 (ISO, 2005).

El modelo de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001:2008, se encuentra bajo el enfoque de procesos, esto implica que los procedimientos que se alineen a esta Norma deben guardar una relación entre los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, es de mencionar que para la Norma 9001, no se especifican requisitos de los productos. Al respecto la Norma 9001 especifica:

[...] los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. (ISO, 2005: VI)

La implementación de un SGC implica la mejora continua, es decir, todos los procesos que lo integran son susceptibles a cambios que mejoren el servicio o producto que ofrecen a los clientes, en este sentido, la alta dirección es la responsable de vigilar la efectividad del SGC, para lo cual la Norma propone ocho grandes principios:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (ISO, 2005: VI-VII)

Bajo este enfoque, para desarrollar e implementar el SGC se establecen diferentes etapas como:

- a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

(ISO, 2005: 2)

PANORAMA GENERAL UNIVERSITARIO EN TÉRMINOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En cumplimiento con el eje “Gestión de la Calidad: Fortalecer el SGC” del Plan Institucional de Desarrollo 2012 – 2016 de la UABJO, y del “programa de la gestión de la calidad, el cual tiene como objetivo “Mantener y desarrollar nuevos procesos administrativos, sujetos a evaluación ISO, para consolidar el SGC” (UABJO, 2012: 73), se realizaron cambios sustanciales en el SGC para incorporar nuevos procedimientos administrativos que conlleven al logro de la política de calidad.

En la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, estamos comprometidos a ofrecer servicios educativos y administrativos de calidad que contribuyan a la formación integral de nuestros alumnos, para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y partes involucradas, dentro de un proceso de mejora continua. (UABJO, 2015: 3)

Bajo este enfoque, y de conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001, la UABJO establece los siguientes objetivos de calidad:

1. Mantener la infraestructura en condiciones apropiadas para el desarrollo de las funciones sustantivas.

2. Atender oportuna y eficazmente los servicios que solicitan los estudiantes y clientes, cumpliendo con sus requerimientos y con las normas establecidas por la UABJO.

3. Gestionar becas económicas para los alumnos de educación superior y media superior que les permitan la culminación de sus estudios.

4. Gestionar recursos para el desarrollo de las actividades sustantivas en las Unidades Administrativas y Académicas. (UABJO, 2015: 3)

INCORPORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO “ASESORÍA DE PROCESOS CURRICULARES”

En mayo de 2014, en el CEVIE de la UABJO se iniciaron las actividades para establecer un procedimiento denominado “Asesoría de Procesos Curriculares” con miras de certificarlo bajo el estándar de la norma ISO 9001:2008, en este sentido, el punto de la Norma aplicable para este procedimiento fue el 7.3 “Diseño y Desarrollo” que abarca la planificación, elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación y control de los cambios del diseño y desarrollo.

Para la *Planificación del diseño y desarrollo* se establecieron etapas metodológicas de reforma o diseño curricular, así como la definición de las responsabilidades de las personas involucradas en el proceso mediante la elaboración del diagrama de flujo (esquema general del procedimiento), manual de funciones y actualización del organigrama del Centro.

De la misma forma, se determinaron *elementos de entrada y salida del diseño y desarrollo* de cada etapa de diseño curricular considerando lo establecido en la Norma “los registros establecidos deben proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse” (ISO 9001, 2008: 4), a su vez estos registros deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. (ISO 9001, 2008:10)

En este sentido, los elementos de entrada especificados en el procedimiento son enviados, revisados y validados por la dirección del Centro, con ello se cumple con el parámetro que los

elementos de entrada deben ser adecuados, de esta manera no es posible pasar a una etapa posterior de diseño o reforma curricular, sino se registra evidencia que la etapa que le antecedió reunió los parámetros metodológicos y normativos aplicables. De igual forma, se mantienen registros actualizados de los documentos oficiales y normativos internacionales, nacionales, estatales e institucionales (disciplinares y educativos) que se emplean en la elaboración de un Plan de estudios.

El procedimiento “Asesoría de Procesos Curriculares” tiene como objetivo “Asesorar a las Unidades Académicas de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca en los procesos curriculares, a través de la elaboración de proyectos de evaluación y diseño de Planes de estudio de tipo superior, a fin que las Dependencias de Educación Superior de esta Universidad posean Planes de estudios de acuerdo con los indicadores del Modelo Educativo Institucional” (UABJO, 2015:1).

Se estableció como alcance del proceso “todos los Planes de estudios de tipo superior de las diferentes Unidades Académicas de la Universidad Autónoma ‘Benito Juárez’ de Oaxaca” (UABJO, 2015:1), dentro de este procedimiento se detalló que el CEVIE UABJO puede asesorar, de acuerdo con la metodología vigente en el Modelo educativo, dos procesos curriculares: la reforma de un Plan de estudios para un Programa que se está ofertando o el diseño de un Plan de estudios de nueva creación.

Derivado de lo anterior, el Procedimiento de Asesoría de Procesos Curriculares, para el caso de un diseño de un nuevo Plan de estudios, consta de 10 etapas metodológicas, a saber: 1. Solicitud de asesoramiento (por parte de la Rectoría), 2. Elaboración de los Estudios de Pertinencia y Factibilidad, 3. Filosofía del Programa Educativo, 4. Perfiles académicos, 5. Estructura y Organización Curricular, 6. Integración de la versión ejecutiva del Plan de estudios, 7. Funcionamiento y Seguimiento Curricular, 8. Secuencias Formativas, 9. Integración del Plan de estudios en versión completa y 10. Validación del Diseño y Desarrollo. Para el caso de reformas curriculares, al ser Planes de estudios ya ofertados y con al menos una generación de egresados, el proceso de reforma inicia con una Evaluación curricular, respetando las demás etapas.

VALIDACIÓN DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO

En cuanto a la verificación del diseño y desarrollo, al cierre del proceso de elaboración del Plan de estudios se verifica y valida que el documento cumpla con los criterios según la metodología de reforma o diseño curricular, una vez que se realiza esta acción, el Plan de estudios es turnado a las autoridades Universitarias para ser aprobado por los órganos colegiados de la Universidad (H. Consejo Técnico y H. Consejo Universitario).

Una de las acciones clave que enmarcan este proceso, es el relacionado al punto 7.3.6 “validación del diseño y desarrollo”, el cual implicó una modificación sustancial al procedimiento, debido a que este concluía cuando el Plan de estudios era aprobado por el H. Consejo Universitario,

sin embargo, en términos estrictos de la Norma y con base en una No conformidad señalada en auditoría externa:

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria. (ISO: 2008, 11)

En este sentido, se estableció en el procedimiento que el estudio de “validación del diseño y desarrollo” se debe realizar en tres momentos: inicio, mitad y final del proceso formativo (de acuerdo con la duración del Plan de estudios) a través de la aplicación, sistematización y análisis de cuestionarios dirigidos a estudiantes, docentes y directivos de los Programas Educativos que fueron asesorados metodológicamente en la reforma o diseño de su Plan de estudios. Con este estudio se pretende conocer los alcances formativos del Programa Educativo y con ello, coadyuvar a que las autoridades universitarias encaminen acciones que mejoren la formación académica de los estudiantes.

INDICADORES DE CALIDAD

De acuerdo con la Norma, “la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos” (ISO 9001, 2008: 2), en atención a ello, se deben establecer indicadores de calidad por cada proceso que integran el SGC, los cuales deben evidenciar una aportación al cumplimiento de los objetivos y por consiguiente a la política de calidad.

El procedimiento “Asesoría de Procesos Curriculares”, no establece como indicador de calidad el número de Planes de estudios que se reformarán o diseñarán anualmente debido a que estos procesos dependen de la solicitud de las Unidades Académicas. Por lo que se definieron como indicadores de calidad la temporalidad en que se desarrolla cada proceso curricular dependiendo del nivel educativo (Licenciatura, Especialidad, Maestría y Doctorado).

Es de mencionar que, se realiza semestralmente un reporte de seguimiento de indicadores de calidad, y en consenso con el personal responsable del procedimiento, se pueden determinar tres tipos de acciones:

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acciones correctivas: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acciones preventivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (ISO, 2005: 15)

Además, en el manual de calidad del SGC, se establecen acciones que potencialicen el adecuado funcionamiento del procedimiento, conocidas como Acciones de mejora.

IMPLICACIONES EN LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Falta de acercamiento a los términos de la Norma ISO 9001:2008: es menester señalar que la UABJO, cuenta con un área de calidad, perteneciente a la Secretaría de Finanzas, la cual es la encargada de la implementación y mantenimiento del SGC. Dicha Secretaría apoyó al personal del CEVIE en la construcción del procedimiento “Asesoría de Procesos Curriculares”. Sin embargo, el personal del Centro tenía desconocimiento de la terminología que abarcaba la Norma ISO 9001:2008, de la misma forma que el personal de la Secretaría de Finanzas tenía desconocimiento de la metodología del diseño curricular.

Para solventar estas situaciones la Secretaría de Finanzas a través del área de calidad, ofrece cursos de capacitación tales como: Formación del auditor interno, Análisis de causa y construcción de objetivos e indicadores de calidad.

Una vez que el procedimiento se dio de alta en el SGC, los procesos curriculares subsecuentes se tuvieron que alinear a los requisitos del mismo, esto implicó que se tenían que recabar los documentos necesarios que evidenciaran que el proceso se llevó a cabo con lo especificado en el procedimiento y en los indicadores de calidad.

Incumplimiento de los indicadores de calidad: uno de los inconvenientes que se han mantenido, son referentes al cumplimiento con la temporalidad por etapas de diseño curricular establecidos, esto debido a que los comités curriculares de las Unidades académicas incumplen con la entrega de información para cubrir los elementos necesarios para una etapa determinada. Estos inconvenientes, han sido solventados mediante Acciones correctivas, a su vez, los indicadores de calidad se han reestructurado en temporalidad con base en observaciones de auditorías externas, en las que se señaló que un proceso bajo el estándar de la Norma ISO 9001:2008 debe ser flexible. En el caso del procedimiento de “Asesoría de Procesos Curriculares” al ser un proceso académico, cuando se presentan las evidencias y argumentos necesarios, el desfase de tiempo es justificado y no genera reporte de no conformidad.

Adecuación de la metodología de diseño curricular a un Procedimiento certificado bajo el estándar de la norma ISO 9001:2008: el CEVIE trabaja con un modelo curricular basado en competencias profesionales de acuerdo con su Modelo Educativo UABJO 2017, como se mencionó anteriormente, consta de diez etapas para el diseño o reforma de un Plan de estudios, esta metodología fue trasladada a un procedimiento por etapas, que si bien al principio fue complicado implementarlo en su totalidad por las circunstancias mismas de la Universidad, el personal académico

involucrado en este proceso ha establecido estrategias para operar de manera eficiente el procedimiento.

Control documental: el cambio a un procedimiento certificado en asesoría curricular, implicó mantener un estricto control documental de los cambios en el procedimiento, esto de acuerdo con lo especificado en la Norma:

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos [...]

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c) asegurarse que se identifican los cambios y estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. (ISO, 2008:3)

A este respecto, se mantienen registros y evidencias de las modificaciones que se han realizado al procedimiento, manual de funciones, organigrama, indicadores de calidad y formatos de evaluación del personal.

CONCLUSIONES

En la UABJO no se encontraba normado un procedimiento de asesoría curricular para llevar a cabo las reformas o diseños de nuevos Planes de estudio, por lo que incluir un procedimiento al SGC de estas características académicas, significó un gran avance para la Universidad en materia curricular.

Un procedimiento certificado de esta naturaleza en el SGC de la UABJO es una actividad constante e inherente al proceso de asesoría curricular, no dejando de lado que el procedimiento es susceptible a cambios que mejoren su funcionamiento, a fin de continuar brindando un servicio académico de calidad a la comunidad universitaria.

Bajo esta perspectiva, el equipo académico del CEVIE de la UABJO ha sido participe en la reforma y diseño de 16 planes de estudios, de los cuales 10 fueron de nueva creación y 6 reformas curriculares, actualmente se encuentran en proceso de reforma y diseño curricular 13 planes de estudios de las diferentes Unidades Académicas, coadyuvando a la diversificación y desconcentración de la oferta educativa de Licenciatura y Posgrado de la máxima casa de estudios en el estado de Oaxaca.

Otro de los logros importantes de este procedimiento, tiene que ver con el estudio de Validación del diseño e implementación de los Planes de estudio, pues a través de los resultados obtenidos, las autoridades universitarias generan mecanismos y acciones en pro de la formación académica de los estudiantes.



REFERENCIAS

Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca (2015). Manual de Calidad. México: Autor

_____ (2017) Procedimiento de Asesoría de Procesos Curriculares. México: Autor

_____ (2012) Plan Institucional de Desarrollo 2012- 2016. México: Autor

Organización Internacional de Normalización (2008). Norma Internacional ISO 9001:2008, Traducción oficial: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Suiza: Autor.

_____ (2005). Norma Internacional ISO 9000:2005, Traducción oficial: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Suiza: Autor