

LA TRANSICIÓN DEL CRENAML A LA NORMA ISO 9001:2015

María Reyna Isela Cuello Martínez
cuello81@live.com

Estanislado Vázquez Morales
estanisaid@gmail.com

Elva Liliana Rodríguez García
elvalilianardzg@gmail.com
Centro Regional de Educación Normal
“Profra. Amina Madera Lauterio”
Cedral, S.L.P.

Resumen

La transición del Centro Regional de Educación Normal “Profra. Amina Madera Lauterio” (CRENAML) a la Norma ISO 9001:2015 estableció un cambio importante dentro de los ámbitos de Docencia, Investigación, Difusión y Extensión Educativa.

El objetivo fue, identificar los procesos de transición que realizaron los docentes del CRENAML de Cedral, San Luis Potosí para alcanzar la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015; se determinó un análisis teórico de la Norma Internacional con su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con autores como Arnal (1992); Popkewitz (1988); y la página web <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>; quienes consideran al SGC como un recurso fundamental en la sistematicidad, eficacia, eficiencia y calidad que los actores educativos realizan con sus clientes en búsqueda de la mejora continua y la calidad total.

La investigación cualitativa y documental; describe e interpreta los datos registrados a partir de su análisis con la teoría, confrontando con entrevistas a los actores educativos y de esta manera comprender la transición del CRENAML. Los resultados obtenidos, permitieron comprender que el SGC es una herramienta con amplias áreas de oportunidad; con diversidad de pensamientos, actitudes y acciones donde la documentación y registros son elementos clave en la vida académica y profesional para con sus clientes.

Palabras Claves: *Auditoría, Certificación, Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, Transición.*

Abstract

The transition of the Regional Center for Normal Education "Profra. Amina Madera Lauterio "(CRENAML) to the ISO 9001: 2015 Standard established an important change within the areas of Teaching, Research, Dissemination and Educational Outreach.

The objective was to identify the transition processes carried out by the CRENAML teachers from Cedral, San Luis Potosí to achieve certification under ISO 9001: 2015; a theoretical analysis of the International Standard was determined with its Quality Management System (QMS), with authors such as Arnal (1992); Popkewitz (1988); and the website <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>; who consider the SGC as a fundamental resource in the systematic, effective, efficient and quality that the educational actors carry out with their clients in search of continuous improvement and total quality.

Qualitative and documentary research; describes and interprets the data recorded from its analysis with the theory, confronting interviews with educational actors and in this way understand the transition of CRENAML. The results obtained, allowed to understand that the (QMS) is a tool with wide areas of opportunity; with diversity of thoughts, attitudes and actions where documentation and records are key elements in academic and professional life for their clients.

Keywords: Audit, certification, ISO 9001: 2015 standard, Quality management system, Transition.

Introducción

El CRENAML desde 1975 ha formado estudiantes considerando los rasgos del perfil de egreso vigentes con sus planes 1975, 1984 reestructurado, 1997 y 2012. En esta institución en Noviembre de 2014 implantó el SGC, obteniendo la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 con una vigencia de 20 de agosto de 2015 al 19 de Agosto de 2018, al término de dicha certificación se solicitó una auditoría para lograr la recertificación, misma que se llevó a cabo del 07 al 10 de Agosto de 2018, obteniendo sólo una *no conformidad menor*, misma que se documentó, logrando la recertificación ISO 9001:2015 con una vigencia de 20 de Agosto de 2018 a 19 de Agosto de 2021. Para lograr la transición, se realizaron varios ajustes al SGC entre ellos al Manual de Calidad, considerando matriz de comunicación y planificación de los objetivos, también se realizó una técnica de estudio de la situación a través de sus Fortalezas, Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA) para valorar la satisfacción del cliente para atender las demandas requeridas.

En suma, el objeto de estudio hace referencia al CRENAML, certificada actualmente bajo la Norma ISO 9001:2015, el objetivo del presente estudio es profundizar y analizar las ventajas, avances y retrocesos que la institución ha tenido hasta el momento, considerando como principal fuente las evidencias y el personal responsable de ejecutar los procesos y procedimientos que conforman su alcance.

En la presente investigación encontraremos un análisis de resultados a partir de entrevistas realizadas a una muestra representativa del personal que conforma el SGC, mismo que abarca desde la Subdirección Académica; las áreas de Docencia, Investigación e Innovación Educativa y Difusión y Extensión Educativa; en Subdirección Administrativa, la Oficina de Recursos Financieros, de Personal y Materiales.

El problema de estudio es demostrar que la implantación de un SGC en una institución educativa al igual que en una empresa garantiza la mejora de los resultados y del servicio, la satisfacción del cliente y la comunicación. Por lo anterior, la importancia del estudio recae en el conocimiento de la postura que poseen los involucrados a más de cuatro años de la certificación, en cuanto a las ventajas de contar y ejercer en su tarea bajo los principio de planificar, hacer, verificar y actuar, para enfrentar factores e influencias, internas y externas que crean incertidumbre sobre sus objetivos.

En efecto, la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en su SGC. Además realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos. Todas las actividades de una organización implican riesgo. Las organizaciones gestionan el riesgo mediante su identificación y análisis, evaluando si el riesgo se debería modificar por medio del tratamiento sugerido con el fin de satisfacer sus criterios.

Metodología

La presente investigación se basó en el enfoque cualitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir preguntas de investigación en el proceso de interpretación; de esta manera, el análisis de los datos que se recabaron en cada una de las etapas, se realizó una descripción detallada de los hechos e interpretaciones que establecieron las relaciones o divergencias entre una acción y otra. Los instrumentos utilizados desde computadora, la cámara fotográfica, el guion de entrevista estructurada, la selección de manera inductiva de entrevistados, el registro de notas; permitieron contar con los elementos necesarios para su interpretación y descripción del suceso.

En el análisis de los datos primeramente se sistematizó el instrumento aplicado desde las entrevistas, los registros de las notas de observación directa y participante. Una vez que se contó con la información se identificó, ordenó y clasificó para después reducir el análisis con códigos de identificación específicos para cada dato de acuerdo a las preguntas de la investigación. Posteriormente se realizó una descripción de la información encontrada confrontando con las evidencias extraídas con otros instrumentos como fotografías y documentos de investigación. Finalmente, se logró la elaboración de conceptos empíricos; la construcción de conceptos teóricos, explicativos y confrontativos con la teoría y realidad surgida en el proceso de recertificación.

Resultados

Capacitación del personal para la transición a la norma ISO9001:2015

La segunda auditoría de seguimiento realizada al CRENAML por el organismo certificador Global STD Certification, (Etapa 2, Renovación de la certificación), estableció solo “Recomendado sin no conformidades” en donde “el equipo auditor felicitó a la organización por el logro obtenido y recomienda la obtención del certificado del Sistema de Gestión de la Organización” (STD, 2017).

Derivado de este logro obtenido por todo el personal de la EN, se estableció la estrategia de transitar de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015. En Enero de 2018 el representante de la dirección convocó primeramente a varios docentes responsables de procesos y procedimientos operativos para integrar un Comité de Gestión de la Calidad (CGC) el cual tiene el objetivo de vigilar “la calidad y cumplimiento de los servicios que ofrece la firma, promueva una forma coordinada de trabajo para lograr los objetivos de calidad, la satisfacción de los clientes y la mejora continua de los procesos” (Salinas, 2018). Se estableció que sería el presidente, el coordinador de calidad, el secretario de actas, seis vocales y seis responsables de vigilancia y seguimiento.

Posteriormente, con apoyo del asesor externo se determinó las partes interesadas pertinentes las cuales son quienes generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas

no se cumplen. La organización define qué resultados son necesarios de proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. En este sentido, se dio un inicio que permitiera comprender en un formato la identificación de estas partes interesadas tales como los alumnos, personal interno, proveedores, escuelas de práctica, padres de familia, de la Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación (DGESPE), registro y certificación, del DEN, Gobierno Municipal, entre otros, donde se destacó el nivel de influencia, el interés, el nivel de impacto, las necesidades como requisitos pertinentes, los responsables de seguimiento, los periodos a evaluar y las expectativas.

También se dio el inicio del análisis del contexto externo que puede verse facilitado o amenazado por cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, de mercado, competitivo cultural, social y económico.

Los talleres y reuniones de trabajo en el transcurso del semestre de enero a junio 2018 permitió “la constitución del comité de calidad, determinar cuestiones internas y externas, análisis de calidad, actualización de políticas y objetivos de calidad, formación de auditores, entre otros” (Salinas P. , 2018).

Principios de la norma ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional emplea un enfoque a procesos, que incorpora el ciclo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. “El ciclo PHVA, permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia” (ISO 9001:2015, 2015)

Está conformada por 10 secciones las cuales en la sección 4 es para el contexto de la organización; desde la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance del SGC hasta sus procesos. En la sección 5 de Liderazgo, la Alta Dirección (AD) determina sus generalidades, el enfoque al cliente, las políticas de la calidad, su difusión así como la determinación de roles, responsabilidades y autoridades en la organización. El apartado 6 de Planificación se analizan las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y como planificar para lograrlos así como realizar los cambios necesarios.

El punto 7 Apoyo, determina los recursos humanos, de infraestructura, de ambiente para la operación de los procesos, los recursos de seguimiento y medición así como el conocimiento de la organización; por otro lado se determina la competencia, la toma de conciencia, la comunicación y la información documentada. La sección 8 establece la operación de la planificación y control operacional; los requisitos para los productos, diseño, desarrollo y control de los productos y servicios; la producción y provisión del servicio; así como, el control de las salidas no conforme.

Los apartados que se agregan en esta norma son la sección 9 Evaluación del desempeño, con subsecciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción del cliente; la auditoría interna y la revisión

por la dirección. El apartado 10 mejora, se explican las generalidades, la no conformidad y acción correctiva así como mejora continua.

En general es una norma que contiene punto de vista más “suavizados” en términos de diseño y "endurecido" en cuanto a elementos de enfoque de procesos, se descarta el manual de la calidad y de un Representante de la Dirección, es un sistema de documentación más flexible, determina la inclusión de principios de gestión de la calidad, en lugar de ocho secciones son diez y con ajustes en terminología. Adicionalmente Cerecedo (2016) desataca la importancia de integrar aspectos de riesgos en toda la estrategia de gestión de la calidad, para mitigar o eliminarlos.

Desarrollo del Análisis del Contexto en el CRENAMEL

El análisis de contexto es fundamental para el SGC, ya que permite determinar los problemas internos y externos de la organización, las fortalezas, las cuestiones legales, de mercado, social y económica que puedan afectar, y en caso de no realizarla de forma profunda, aportará ningún valor a la organización y en el peor de los casos, puede ocasionar inconformidades en la Auditoría al SGC.

Para realizar la matriz FODA, se dividió el análisis en dos partes. En el *contexto interno* que incluye la oferta de productos y servicios, su importancia relativa, logística, clima organizacional (misión, visión y valores) perfil de la fuerza de trabajo (cantidad, escolaridad y nivel socioeconómico) y la organización (esquema de la organización, requisitos especiales de calidad, ambiente, salud y/o seguridad de la información, infraestructura, requerimientos regulatorios.). En cuanto al *Contexto Externo* se valoró el mercado (clientes, competencia, grupos de interés y proveedores) así como los requisitos clave en su cadena de suministro que agregan factores políticos, sociales o económicos que consideremos que afectan a nuestra organización. (CREN-CAL-AC-001) en <http://www.crenamina.edu.mx/isologin.html>.

El objetivo de realizar a detalle el análisis de contexto aumenta su valor como organización, para evitar hacer un documento que únicamente sea uno más. Por ello el comité de la calidad realizó varias reuniones en las que se detectaron dichos elementos y se propusieron estrategias ofensivas, de reorientación, defensivas y de supervivencia.

Conformación del Comité de Calidad

El CGC tiene como objetivo, establecer el grupo de trabajo que vigile la calidad y cumplimiento de los servicios que ofrece la firma, promueva una forma coordinada de trabajo para lograr los objetivos de calidad, la satisfacción de los clientes y la mejora continua de los procesos, así como garantizar la eficacia del SGC de la firma.

Dentro de sus responsabilidades a parte de lo anterior se destaca informar a la Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora. Contribuir a la determinación de los riesgos y

oportunidades que los cambios en el SGC se lleven a cabo de manera planificada. Participar en la planeación de las auditorías internas de gestión de la calidad, entre otras.

En el marco de reorganización del SGC de la EN, se convocó a una reunión por el representante de la AD a un grupo de docentes, administrativos y de servicios para integrar el CGC. Quedando el director de la escuela normal como presidente, el subdirector académico como presidente suplente coordinador de la calidad, una docente como secretaria de actas; vocales, el subdirector administrativo, los jefes de áreas, responsables de control escolar y de almacén; así también, seis vocales de vigilancia y seguimiento integrado por docentes y administrativos que forman parte de algún procedimiento operativo del SGC.

Con la integración del CGC se da la formalidad a que el SGC de la EN, tenga un orden establecido para las acciones que se realicen sean vigiladas por este comité y permita incidir en los momentos en que se requiera de acuerdo a sus responsabilidades. Permite además, garantizar el desarrollo de las etapas de transición a la norma ISO 9001:2015.

Auditoría interna de calidad

La auditoría interna se desarrolló del 23 al 24 Mayo de 2018, bajo la agenda establecida por el auditor líder, en ella participó el equipo de 13 auditores internos, después de ser capacitados.

Para arrancar con la auditoría interna se inició con una reunión de apertura, durante la auditoría se revisaron procedimientos de gestión como información documentada, auditorías internas, acciones correctivas y mejora; también, procesos como docencia, control escolar, apoyo académico, investigación, difusión y extensión, adquisiciones y servicio médico, capacitación, oficina de personal, recursos materiales y servicios generales. De los anteriores, se eligió una muestra representativa de los procedimientos operativos que conforman dichos procesos. Para culminar la auditoría interna se llevó a cabo una reunión en la que se realizó la valoración de los hallazgos que ameritan o no un Reporte de Acción Correctiva (RAC). En esta ocasión se realizaron 19 RAC, mismos que demandaban acciones inmediatas y algunas a un plazo no mayor a un mes, dichas acciones se documentaron de manera satisfactoria. También se emitió un informe en el que se señalan NO conformidades, la eficiencia del sistema, observaciones y recomendaciones generales.

Auditoría de recertificación

Global STD es una Firma de Certificación y Capacitación con reconocimiento internacional; desempeña auditorías de cumplimiento de 2a. parte y auditorías de certificación en sistemas de administración bajo el enfoque de calidad ISO 9001; ambiental ISO 14001, seguridad y salud en el trabajo OHSAS, seguridad alimentaria (BPM'S, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, programa SQF), seguridad de la información ISO 27001, responsabilidad social (RS), entre otros. Desarrolla auditorías de certificación con la autorización y aprobación de organismos de acreditación internacionalmente reconocidos; ANSI-ASQ National Accreditation

Board of USA (ANAB) para los esquemas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 y FSSC 22000 (consulte: <https://www.globalstd.com>).

La comunicación con este organismo certificador fue a partir del enlace realizado por el DEN de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado (SEGE) del cual nos brindaron la comunicación directa para establecer los contratos correspondientes con la empresa y esta pudiera desarrollar las etapas de auditoría correspondiente. “El éxito obtenido con Global STD, ha sido de gran dinamismo en las auditorías de certificación y seguimiento a nuestro SGC” (Vázquez, 2018)

Los enlaces y seguimientos a partir del Client Operation System (COS) que es una plataforma electrónica proporcionada por Global STD, mantiene un equipo de planeación y logística los cuales de manera muy amable brindan orientación y seguimiento con el representante de la dirección quién realiza la comunicación a distancia para garantizar que los agentes enviados por esta empresa puedan realizar las auditorías correspondientes.

La auditoría de recertificación se realizó a cargo del grupo certificador, del 7 al 10 de agosto de 2018, considerando principalmente el plan de auditoría emitido por la instancia certificadora con el objetivo de evaluar la implementación, mantenimiento, mejora y efectividad del sistema de gestión del cliente contra los requisitos de ISO 9001: 2015. En el plan de auditoría se incluyó la valoración de principios como contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Como resultado de la auditoría se obtuvo una NO conformidad menor, detectada en la oficina de personal, se encontró incongruencia entre dos perfiles de puesto y la preparación documentada en el expediente de las personas que desempeñan su puesto en este caso un docente y un administrativo. Se determinaron acciones inmediatas mediante un RAC que consistieron en ajuste de perfil y actualización de expediente. Para la emisión del certificado que acredita la recertificación bajo la Norma ISO 9001:2015 se documentó el RAC subiendo las evidencias a la plataforma virtual del grupo certificador.

Discusión

La transición del CRENAML, fue un proceso arduo que involucró a la mayoría del personal docente, administrativo y de servicios de la EN. El trabajo que cada individuo realizó permitió que se obtuviera la recertificación del SGC y que se tenga este certificado por tres años más. No obstante es meritorio mencionar.

1. Es una institución líder en la formación inicial, con un enfoque centrado en el aprendizaje para desarrollar las competencias genéricas y profesionales de sus estudiantes y atender las demandas de una sociedad cambiante comprometida en el desafío de ofrecer un servicio de calidad.
2. Para la mejora continua requiere de una comunicación eficaz entre el comité de la calidad, los responsables de procesos y procedimientos operativos para poder articular la información requerida y de esta manera garantizar una mejor atención a los clientes según requieran un servicio.

3. Evitar documentar los requisitos solicitados en cada proceso y procedimiento operativo hasta el final de cada etapa provocando un estrés acumulativo que provoca una gran cantidad de reportes de acción correctiva lo cual debilita al SGC y por ende se detiene el proceso de mejora continua.

4. La organización debe identificar los procesos necesarios para que el SGC pueda determinar los criterios y métodos para dar a conocer la secuencia de interacción de estos procesos asegurando su eficacia.

5. Realizar el seguimiento y medición e implementar las acciones para alcanzar los resultados de los objetivos planificados y la mejora continua; verificando que sean medibles, coherentes con la política de la calidad.

6. La AD debe establecer la revisión por la dirección a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora.

7. Así también, la AD debe dar a conocer los resultados de las auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas; el seguimiento de revisiones previas, los cambios que pueden afectar al SGC y las recomendaciones para la mejora.

8. Es necesario contar con capacitación periódica sobre el conocimiento del SGC para los responsables de procesos y procedimientos operativos; también a los auditores internos, así como las etapas de detección del producto no conforme, identificar su trazabilidad, preservar la conformidad del producto, el control de los dispositivos de seguimiento y medición.

9. Se requiere también estrategias para determinar, recopilar y analizar los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar dónde puede realizarse la mejora del mismo con el uso de técnicas estadísticas en distintas etapas del proceso y establecer el procedimiento por escrito.

10. Por último, pasar al estado de acciones preventivas eliminando las causas de no conformidades potencial para prevenir su ocurrencia. Garantizar con los puntos anteriores, revisar el logro de la política – objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, los análisis de datos, el estado de las acciones correctivas – preventivas y la revisión por la dirección para con ello establecer la mejora continua del SGC.

Conclusiones

Al término de esta investigación se destaca la relación directa entre gestión y la calidad del servicio educativo; al tener una buena gestión a través de la planificación estratégica se logra un servicio de calidad ya que se cumplen con las actividades previstas cubriendo con las expectativas de los clientes y evitando la mayor cantidad de errores posibles en los procesos.

La excelencia académica busca una calidad superior en el servicio educativo donde se involucra el buen desempeño docente, de los alumnos, de la gestión cumpliendo altos estándares de educación. El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión brinda al CRENAML una imagen de prestigio, clientes satisfechos, garantía de un servicio educativo de calidad y competitividad en el mercado al estar un paso adelante con este valor agregado a su servicio.

Sostener una certificación no es sencillo involucra trabajo constante, la duración del proceso de implementación y ejecución del sistema de calidad ISO 9001:2015 dependerá del nivel de compromiso de todos los agentes directos al servicio de calidad de la institución para enfrentar los retos de aspectos internos y externos que podrían poner en riesgo los resultados del servicio.

Se recomienda contar con un plan estratégico adecuado con base a los objetivos de calidad del sistema; en los procesos de gestión, académicos y administrativos que garantizan la calidad del servicio, teniendo como insumo la evaluación de los indicadores de satisfacción del cliente para realizar una revisión por la dirección real y objetiva de la que se desprendan proyectos de mejora pertinentes para el logro de la calidad en todo su SGC.

Referencias

- ISO** 9001:2015. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad - requisitos*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, traducción oficial en español avalada por el Translation Mangement Group.
- Salinas**, P. (22 de 11 de 2018). Entrevista sobre el sistema de gestion de calidad del CRENAML . (M. Vazquez, Entrevistador)
- Salinas**, P. A. (11 de 01 de 2018). Comité de Gestión de la calidad. Cedral, San Luis Potosí, México: Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio".
- STD**, G. C. (2017). *Recomendación, Etapa 2, renovación de la certificación o auditoría especial* . Guadalajara Jalisco: Global Certification STD.
- Vázquez**, M. E. (06 de 11 de 2018). Etapas de certificación y recertificación del SGC del CRENAML. (M. Cuello, Entrevistador)

<http://crenamina.edu.mx/piramide.html>