

Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín

Methodology for the Design of a Quality Management System in the Medical Sciences University in Holguín

Dania Elena Portelles Cobas ¹, Alfredo Armando Rodríguez Guzmán ², Elizabeth Leyva Sánchez ³, Katia María Ochoa Aguilera⁴

1. Máster en Consultoría Gerencial. Ingeniera Industrial. Consultora de la CANEC.SA. Profesora Asistente. Facultad de Tecnologías de la Salud. Holguín Cuba.

2. Máster en Dirección. Ingeniero Mecánico. Docente de la Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.

3. Máster en Educación Médica. Especialista Segundo Grado en Histología. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. Holguín. Cuba.

4. Máster en Longevidad Satisfactoria. Especialista Segundo Grado en Medicina General Integral. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. Cuba.

RESUMEN

En la actualidad las universidades adecuan sus procesos y los perfeccionan para lograr un servicio de calidad entre las partes interesadas. En el presente trabajo se presenta una metodología para el diagnóstico de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. En la búsqueda de un instrumento que garantizara la eficiencia y eficacia dentro de la organización se decide realizar un diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que se define como el conjunto de normas interrelacionadas por los cuales se administra de forma ordenada su calidad, en la búsqueda de la mejora, planteándose cómo registrar la información, auto controlarla y auditar internamente los procesos de formación, investigación y extensión y obtener indicadores para

medir la eficiencia de sistema de gestión de calidad según los criterios de medidas seleccionados, bajo la Norma ISO 9001:2008.

Palabras clave: mejora, procesos, sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001:2008.

ABSTRACT

Nowadays the universities adapt and improve their processes to get a service of quality between the involved parts. In this paper a methodology for the diagnosis of quality in the Medical Sciences University of Holguin is presented. Looking for an instrument that guarantees the efficiency and efficacy in the organization it is decided to make a design of a Quality Gestion System (QGS), that is defined as a joint of interrelated norms by means of which the quality is administered, seeking for improvement, stating how to register and control information, getting indicators to measure the efficiency in the Quality Gestion System according to the measure criteria selected under the ISO 9001:2008 norms.

Keywords: improvement, processes, quality management system, ISO norm 9001:2008.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Ciencias Médicas de Holguín está inmersa en un proceso de perfeccionamiento constante del trabajo, acorde a las prioridades y objetivos ministeriales trazados con el objetivo de elevar los niveles de salud de la población en la que juega un papel preponderante la calidad de los procesos docentes, educativos e investigativos de pre y postgrado y de extensión universitaria, para la formación de profesionales de la salud integrales que solucionen las necesidades de salud de la población.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para estos sistemas, no precisa cómo lograr estos requisitos, ni tampoco cómo las organizaciones deberán emprender el proceso de diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad (SGC). Esto ha propiciado el desarrollo de varias investigaciones que faciliten el diseño e implantación de los requisitos exigidos por esta norma ¹.

La metodología seguida en el artículo es el resultado del estudio de diferentes experiencias en la aplicación de los SGC bajo el enfoque normalizado, fundamentalmente en lo referido a la etapa de diseño, de las que se seleccionaron los pasos o acciones más frecuentes propuestas por los autores. Para la calidad del sistema universitario se tienen en cuenta varias dimensiones las cuales se asumieron para este diseño ².

Para documentar el diseño del sistema de la calidad es necesario tener en cuenta los aspectos siguientes: definir la política y objetivos generales de calidad, determinar los procesos y su integración, construcción de mapa de procesos, elaborar las fichas y determinar los indicadores, elaboración de procedimientos mandatarios, instructivos y formatos, de los registros definiendo su autoridad y responsables, control de los registros, acciones correctivas y preventivas, elaborar el manual de calidad, capacitar en la documentación a todos los implicados, revisión y aprobación del sistema, auditorías internas y procedimientos específicos para el autocontrol ^{2, 3}.

En el presente trabajo se persigue como objetivo general: el diseño de un sistema de calidad y como objetivos específicos la determinación de criterios para medir la eficacia y la eficiencia del sistema en sus procesos sustantivos.

DESARROLLO

El objetivo fundamental para la acreditación institucional en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín es comprobar la calidad de la gestión y de los resultados en los procesos que desarrolla, en correspondencia con la misión o función social que le han encargado y de certificarla públicamente, cuando proceda, mediante el otorgamiento de una categoría superior de acreditación. Realizando evaluaciones internas y externas con el fin de verificar la mejora de los procesos y resultados a todas las instancias y diferentes niveles organizativos de una universidad.

Este proceso incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativas a la calidad de su gestión y la emisión de un juicio o diagnóstico a partir del análisis de sus componentes, funciones, procesos y resultados con el objetivo de reformar y mejorar dicha institución. Es un proceso abierto al mundo profesional y de los servicios de salud, pero diseñado y conducido por representantes del mundo académico.

Para lograr una sistematicidad en este autocontrol constante se ha diseñado un sistema de gestión de calidad a través de indicadores. En este trabajo se muestran estos indicadores y su forma de control, así como los pasos para el diseño del sistema de calidad.

Utilizando el método de entrevistas con expertos y análisis de causas y efecto de las debilidades detectadas en la revisión de cada indicador, se aplicó la matriz DAFO para la planeación estratégica donde se han determinado todos los factores externos e internos que inciden en la misma, se logró una Metodología para la gestión de la calidad en los procesos de formación, investigación y extensión universitaria a través de indicadores intencionados.

Se logró la opinión del 23% de los expertos académicos, de las facultades y consejo de dirección. Se revisaron todos los indicadores de acreditación institucional, expuestos por el Ministerio de Educación Superior, lográndose listar todas las debilidades y fortalezas de cada variable de acreditación, se integró a todos los actores en los procesos de formación, investigación y extensión universitaria.

La metodología que se muestra es simple, integradora para el diseño del sistema de gestión de la calidad:

1. Revisión de la planeación estratégica de la Universidad y determinación de los valores a compartir por estudiantes y trabajadores de la universidad.
2. Realización de diagnósticos y diseño e implementación de un sistema de gestión de los recursos humanos.
3. Realización de diagnóstico de sistema de gestión de calidad.
4. Realización de diagnóstico de sistema de comunicación institucional.
5. Incorporar a los objetivos de trabajo, a las metas de desarrollo individual de estudiantes y trabajadores, los valores compartidos.
6. Preparación de cada uno de los trabajadores y estudiantes de la institución en los patrones de calidad de cada una de las figuras de acreditación.
7. Correlacionar los patrones de calidad con la planeación estratégica y con todo el sistema de planificación de la institución.
8. Creación y preparación de equipos de evaluación para la autoevaluación de los procesos de formación, investigación y extensión universitaria que se llevan a cabo en la institución y de los procesos de apoyo.
9. Realización de la autoevaluación de las figuras de acreditación de carrera e institución, desde los niveles de dirección y de trabajo metodológico hasta cada docente, trabajador y estudiante.
10. Realización de estudios de profundización de cada indicador por grupos de expertos.
11. Correlación de los informes de autoevaluación de cada variable en las figuras de acreditación de las carreras.

12. Triangulación de la información obtenida en la autoevaluación para determinar fortalezas y debilidades del proceso de formación del profesional, postgrado, investigaciones y extensión universitaria.
13. Determinación y ejecución de las acciones de mejora donde se controló la responsabilidad.
14. Determinación de las acciones para la transformación de cada debilidad y para el sostenimiento de las fortalezas detectadas.
15. Elaboración de manuales de procedimientos de formación, investigación y extensión, recursos humanos, organización, comunicación, de seguridad y salud del trabajo.
16. Comunicación a todos los directivos, docentes, estudiantes, y trabajadores en general de las acciones de mejora y la responsabilidad de cada uno en su ejecución.
17. Preparación de cada nivel de dirección para la ejecución de las acciones de mejora.
18. Ejecución de las acciones de mejora, según la vía de solución elegida.
19. Valoración sistemática en cada uno de los niveles de dirección de los avances en la ejecución de las acciones de mejora.
20. Aplicación de variados instrumentos para conocer, de parte de todos los implicados en el proceso de formación, investigación y extensión la efectividad de las acciones de mejora ejecutadas.
21. Rendición de cuentas de los responsables de cada nivel, desde el profesor hasta el estudiante, hasta los directivos del cumplimiento de las acciones de mejora de las cuales son responsables.
22. Realización de controles sistemáticos por los niveles superiores al cumplimiento de las acciones de mejora.
23. Rediseño de las acciones a partir de los niveles de efectividad alcanzados.
24. Elaboración de fichas técnicas de cada indicador de calidad por proceso.

Se elaboraron los procedimientos del control de los registros, control de la documentación, procedimiento para el autocontrol y procedimientos de las auditorías internas y acciones correctivas y preventivas, así como el manual de calidad para la implementación de esta metodología. La estructura documental del sistema de calidad ([fig. 1](#)) y el desarrollo de un sistema que integre las funciones de los procesos sustantivos de la universidad, para lograr la categoría de acreditación superior de EXCELENCIA, máxima categoría de la calidad de un centro de educación superior en Cuba.



Fig. 1. Estructura documental del Sistema de Gestión

Se propone un esquema de diseño de los procesos ², en las cuales las entradas de los procesos estarán dadas por:

1. Compromiso de la alta dirección del centro en cuanto a la necesidad de la implantación del sistema de calidad para lograr la acreditación de excelencia.
2. Plan de acción para la implantación del Sistema de Calidad.
3. Planeación estratégica de la universidad: correlacionar los patrones de calidad con la planeación estratégica y con todo el sistema de planificación de la institución.
4. Auto evaluación de todos los procesos sustantivos y de apoyo.
5. Normativas legales.
6. Estructura administrativa.
7. Las actividades a realizar:
 - Identificar los procesos.
 - Describir y caracterizar los procesos.
 - Establecer la política y los objetivos de calidad.
 - Documentar los procesos.
 - Definir indicadores de seguimiento a los procesos.
 - Identificar los riesgos y los controles operacionales.
 - Plan de mejora para erradicar la debilidad y mantener las fortalezas.

Las salidas por:

1. Mapa de procesos.
2. Caracterización de los procesos.

3. Declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad.
4. Procedimientos, instructivos, manuales, formatos, etc.
5. Manual de calidad.
6. Fichas de indicadores con su control.
7. Mapa de riesgos de la universidad.
8. Preparación metodológica de cada directivo y profesional para la ejecución de la mejora.
9. Rediseño de las acciones a partir de lo alcanzado
10. Planificación de todo el sistema de trabajo a partir del patrón de calidad

CONCLUSIONES

Se identificaron los indicadores fundamentales en el proceso académico, realizando el control a través de indicadores de eficiencia y eficacia.

Se provee a la Universidad de un mecanismo de control de la calidad que le permitirá evaluar su eficiencia sistemáticamente.

Se logró disposición por parte de la mayoría del capital humano para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

El trabajo realizado provee a la universidad de una metodología para implementar su sistema de gestión de calidad.

Con la identificación e interrelación de los procesos estratégicos, clave y de apoyo, se pudo presentar las diferentes actividades departamentales de la Universidad desde una perspectiva más integradora.

Se ha logrado incrementar la participación del trabajo en equipo y del mejoramiento continuo de las actividades que realizan los trabajadores y estudiantes en las áreas involucradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Norma Internacional ISO 9001. ISO. Sistemas de Gestión de Calidad. 4 ed. Ginebra: OMS; 2008. [citado 3 feb 2016]. Disponible en: www.prosigma.com.ec/pdf/iso/Norma_ISO_9001.pdf

2. Nápoles Rojas L F, Moreno Pino M R, Arteta Peña Y, Steffanell De León I, Tapia Claro I I. ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO9001? INGENIARE.2013 [citado 30 may 2014]; 15(15): 1909-2458 Disponible en: www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/revistas2/index.php/ingeniare/article/view/460/414

3. Clemenza C. Ferrer J, Araujo R. La calidad de la educación superior: dimensión fundamental para la internacionalización de la universidad. MULTICIENCIAS. 2006 [citado 20 ene 2014]; 6(2):168-173. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/904/90460210.pdf

Recibido: 17 de julio de 2015

Aprobado: 23 de noviembre de 2015

MSc. *Dania Elena Portelles Cobas*. Facultad de Tecnologías de la Salud. Holguín. Cuba
Correo electrónico: danielaportelles@gmail.com