



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE

Ing. Rosa Gloria García Bobadilla

Ingeniero Industrial

proygloria@gmail.com

Universidad Tecnológica de Huejutzingo

M.A Johan Yuri Martínez Bucio

Universidad Tecnológica de Huejutzingo

jymbfox@yahoo.com.mx

M. en C. María Gabriela Pérez Ramos

Maestra en Ciencias en Ingeniería Industrial

gabyprz0@gmail.com

Universidad Tecnológica de Huejutzingo

Mtra. en Educación Adriana Ramírez Pérez

adyplus@hotmail.com

Instituto Tecnológico Superior de Tepeaca



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE

Resumen

El presente artículo describe las actividades más importantes desarrolladas en Universidad Tecnológica de Huejutzingo (UTH) para hacer más eficiente y pertinente el sistema de gestión de calidad y asegurar que se cumplan los procesos internos. Por lo que fue necesario realizar un plan de acción ante los resultados hallados en el censo documental ejecutado por el área de calidad para dar mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en cual se incluyera el uso no sexista del lenguaje para la recertificación del SGC en el año 2015. En el 2014 los resultados logrados al final de la aplicación del plan de acción resultaron positivos, debido a que se revisaron 1214 documentos en la red interna, se actualizaron 742, los cuales fueron clasificados y estandarizados como procedimientos, instructivos, formatos y/o documentos, mismos que forman parte de los procesos Académico, Servicios Tecnológicos, Servicios de Educación continua y Mejora de la Calidad, los cuales se encuentran incluidos en el Manual de Calidad Versión 13, así como uso no sexista del lenguaje en toda la documentación.

Palabras clave: *Procedimientos, SGC, Documentación, Lenguaje incluyente.*

Abstract

This article describes the most important activities in Huejutzingo Technological University (UTH) to make the most efficient and appropriate quality management system and ensure that internal processes are met. So it was necessary to make a plan of action before the results found in the documentary census carried out by the quality area for servicing Management System (QMS), in which the non-sexist language for recertification is included QMS 2015. The results gathered after the implementation of the action plan were positive, 1214 documents were reviewed in the internal network, 742 were updated, which were classified and standardized as procedures, instructions, forms and / or documents, same as



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

They are currently found in the quality manual version 13 as use of non -sexist language is present in all documents.

I. Introducción

El manual de calidad tiene la finalidad de mostrar de manera fácil y transparente las actividades que agregan valor en la Universidad Tecnológica de Huejutzingo (UTH), a fin de mantener la eficacia y eficiencia de sus procesos. Como una medida preventiva para asegurar la operatividad de la documentación, así como para dar cumplimiento a la actualización de la Dirección de Eficiencia Gubernamental de la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado el responsable del sistema de gestión de la calidad en la UTH realizó la revisión de los procesos que se encuentran dentro del Manual de calidad, tal revisión arrojó los siguientes hallazgos:

1. Algunos documentos no están alineados al control de documentos del SGC de la UTH.
2. Existen: formatos sin la nomenclatura establecida dentro del procedimiento de control de documentos, diferencias entre los documentos en la red del SGC de la UTH y en los documentos operativos de varios procesos, así como lo declarado en el manual de la calidad, procedimientos que no coinciden en su descripción con lo descrito el mismo.
3. En diferentes documentos no se siguen los lineamientos del instructivo de trabajo, para la elaboración de documentación interna y documentos dados de alta en la red interna de la universidad (IP), pero no en el manual de calidad.

A partir de estos hallazgos focalizados, el área de calidad en conjunto con los auditores líderes procedieron a definir un proyecto que abarcó todas las áreas que conforman la Universidad, lo anterior con el objetivo de estandarizar la documentación, dicho proyecto se denominó: **MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE.**

MARCO TEÓRICO



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

ISO 9001:2008: Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Sistema de gestión de la calidad: A continuación se da una breve descripción del punto 4 de la norma: Sistema de gestión de la calidad, lo anterior debido a la importancia que guarda el cumplimiento de cada uno de estos para el control de los documentos que sustentan un SGC en cualquier organización.

4.1 Requisitos generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

4.2 Requisitos de la documentación: 4.2.1 Generalidades: La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: declaraciones documentadas de una política de la calidad, objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 Manual de la calidad La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad. [1].

4.2.3 Control de los documentos: 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 citados en el apartado 4.2.4

4.2.4 Control de los registros: indica que deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. [1]



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

II. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del proyecto de **MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE**, se definió lo siguiente:

Objetivo general: Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo del control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Huejutzingo con base en el requisito 4.2 «Requisitos de la documentación» de la norma ISO 9001:2008. [1]

Objetivos específicos:

- a) Sensibilizar al personal de la UTH sobre la importancia del requisito 4.2
- b) Identificar y realizar los cambios necesarios en la documentación del SGC de la UTH con base en requisito 4.2
- c) Integrar en el espacio documentos digitales de la red de la Universidad: \\calidad.uth.edu.mx\SGC, bajo los requerimientos del procedimiento control de documentos y el requerimiento 4.2
- d) Actualizar nuestro manual de gestión de la calidad, a la revisión 13, con los cambios necesarios referentes al requerimiento 4.2
- e) Actualizar la «Lista de control de registros», con los cambios necesarios. [1]

Para el desarrollo de las actividades programadas se contó con el apoyo del capital humano y experiencia de los auditores internos, dirigidos por el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance del proyecto: Revisar y actualizar la documentación interna del SGC., revisar y actualizar la documentación externa del SGC, actualizar el manual de gestión de la calidad versión 13, procedimientos, instructivos de trabajo y registros, el mantenimiento documental aplica a todas las áreas que conforman la Universidad. Dentro del proyecto se desarrolló un plan de acción revisado por la contraloría interna, el cual se menciona a continuación:.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

PLAN DE ACCIÓN: A continuación se describen las acciones realizadas para el Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el uso no sexista del lenguaje aplicado a la UTH.

- 1. **Realizar un censo documental del sistema del SGC actual y presentar los resultados a titulares y directores de carrera:** En septiembre 2014 presentaron los resultados del censo documental del SGC y se dio a conocer el objetivo del proyecto y el plan de acción para el mantenimiento al sistema documental del SGC. La figura 1 muestran los resultados encontrados en la red interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). [2]

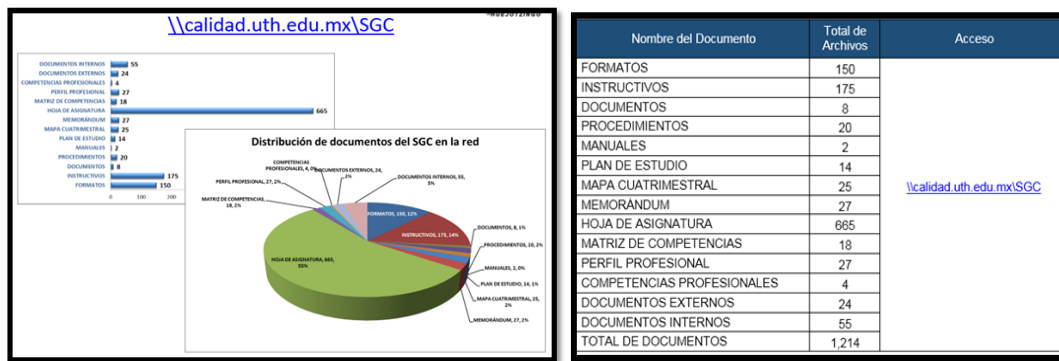


Figura 1. Resultados del censo documental en IP del sistema de Gestión de Calidad.

- 2. **Presentación de los resultados del censo documental del SGC y el plan de acción para el mantenimiento a auditores líderes y auditores en formación:** En el mes de septiembre se realizó la segunda reunión auditores líderes internos y auditores en formación con el objetivo de presentar los resultados del censo documental del SGC, el plan de acción para el mantenimiento al sistema documental del SGC, así mismo se mostró las áreas a las que se les apoyaría como coaching, con la función es alcanzar metas de productividad [3]. En la figura 2 se muestra la estructura del coaching para el mantenimiento documental.

“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
 21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

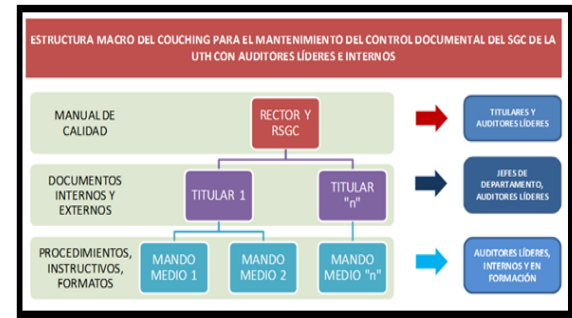


Figura 2. Estructura coaching de auditores.

En la figura 3. Se muestra la distribución del personal de apoyo para el mantenimiento del sistema documental del SGC de la UTH: auditores líderes y acompañantes a los auditores en formación quienes cubrieron todas las áreas que se les asignó.



Figura 3. Distribución del personal de apoyo para el mantenimiento del SGC.

3. Revisión del procedimiento de control de documentos del 2004: En octubre del 2014 se definió con la Contraloría Interna de la UTH, la pertinencia del procedimiento de control de documentos y el instructivo para la elaboración de documentación interna, usando como referencia la Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. [4]. La figura 4 muestra la propuesta del procedimiento de control de documentos 2015, en el que se establece la manera correcta de asignar la clave según el tipo de documento.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

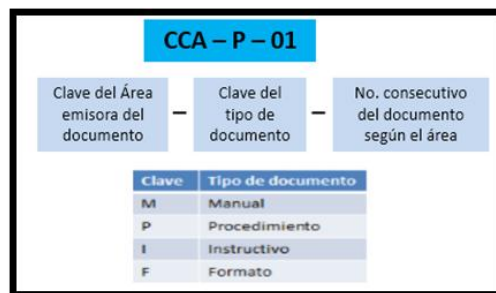


Figura 4. Asignación de clave de documento según aplique.

4. Desarrollo y presentación del procedimiento de control de documentos 2015: En octubre del 2014 se realizó la presentación de la propuesta de Procedimiento de Control de Documentos 2015, a titulares y auditores internos, el cual cuenta con la aplicación del uso del lenguaje incluyente no sexista [6], el manual de identidad de la universidad [5] y la guía para la elaboración de manuales de procedimientos. [4]

5. Conferencia “uso del lenguaje incluyente y no sexista”: Noviembre del 2014, se llevó a cabo la conferencia “USO DEL LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA” por parte del departamento de investigación y desarrollo del instituto poblano de las mujeres, cuyo objetivo fue proporcionar las herramientas necesarias a los asistentes y establecer recomendaciones para el uso del lenguaje incluyente, libre de toda discriminación fomentando la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres. [6]

6. Uso del manual de identidad grafica institucional: En cada procedimiento de cada área se aplicó el Manual de Identidad Grafica Institucional [5], el cual fue creado como referencia y guía de normas básicas para la correcta y unificada utilización de los elementos gráficos que conforman la imagen de la institución.

7. Presentación del procedimiento control de los registros: En noviembre del 2014, se presentó el procedimiento Control de los Registros basados en el punto de la norma ISO 9001: 2008 4.2.4, [1]

8. Revisión de documentación interna y externa de las áreas: Como parte de seguimiento en los meses de noviembre y diciembre 2014, se llevó a cabo la revisión de



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

necesidad de generación, actualización o depuración, de documentación interna y externa, según aplique en cada área, mediante la intervención del auditor interno asignado a cada área y trabajando en sesiones de trabajo con cada titular según su agenda de trabajo, llamándole documentación externa a los planes y programas de estudio de la universidad.

9. Difusión de nuevos documentos en la red interna, (IP del SGC): En enero del 2015, se Incluyeron los documentos en la red interna (IP) del Sistema Gestión de la Calidad y se inició con la difusión de estos nuevos documentos a los diferentes usuarios (titulares de área, directores de carrera, personal de apoyo y docentes).

10. Actualización de procedimientos: En el mes de enero del 2015, se determinó como se realizaría la actualización de procedimientos, definiendo tres casos: **Actualización:** Se deberán integrar las actualizaciones correspondientes del procedimiento. **Fusión:** De acuerdo a la lista inicial y a los documentos entregados en el 2004 a SEDECAP, se deberá analizar la propuesta de fusión y deberá integrarse una justificación que la sustente.

Eliminación: Según el análisis planteado se deberá integrar la justificación que sustente la eliminación del procedimiento.

III. Resultados

El total de procedimientos entregados y el trabajo que se realizó en equipo en toda la universidad entre auditores y áreas, se obtuvieron 742 documentos actualizados de un total de 1214 encontrados. Se dio a conocer la nueva dirección IP de la red interna de la universidad. Se determinó un administrador de la para la red interna (IP) del Sistema de Gestión de la Calidad, para evitar que se elimine la información y exista un control sobre la información que se maneja en las diferentes áreas. El mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad aportará a la mejora continua del SGC de la Universidad bajo la norma ISO 9001:2008. En los meses de Abril, Mayo Junio del 2015 se entregaron la Secretaria de Finanzas y Administración del Estado, las actualizaciones de los procedimientos que conforma la universidad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Cabe mencionar a lo largo del 2015 el manual de calidad ha tenido modificaciones acorde a las necesidades de la UTH y en diciembre se llevó a cabo la auditoría documental de tercera y se esta en espera de los resultados correspondientes.

IV. Conclusiones

Afrontar la gestión documental en una universidad es un reto, ya que cada proyecto debe ser diseñado a la medida y además no se puede entorpecer ni paralizar las actividades que se realizan a diario en las diferentes áreas. Por otra parte la gestión de cambio debe alterar lo menos posible las labores de los usuarios ya que el tiempo es valioso para ellos, más en este caso que los usuarios son operativos y las gestiones entre departamentos son constantes. Con este proyecto de mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad y el uso no sexista del lenguaje se ha logrado:

- Acceso homogéneo de la IP del Sistema de Gestión de Calidad desde cualquier área de la universidad.
- Estandarización de procesos y formatos en las áreas.
- Documentación actualizada y validada por el personal del área que lo emite.
- Uso no sexista del lenguaje en toda la documentación, así como en memorándums generados de cualquier área.
- Uso adecuado de las tecnologías de la información.
- Control de documentación durante el proceso de gestión
- Clasificación y estandarización de la documentación.

Agradecimientos: A todo el personal directa e indirectamente involucrado en el proceso de mantenimiento al SGC.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Referencias

1. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Quality management systems – Requirements, ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000.
2. Castells, Manuel. (1997). “The Information Age: Economy, Society and Culture”. Vol. II “The power of identity”. (Traducción castellana: Madrid, Alianza Editorial; traducción portuguesa en curso: Paz e Terra, Rio de Janeiro)
3. Zeus P. & Skiffington.S. (2002). Guía completa de coaching en el trabajo. México. McGraw-Hill Management.
4. El instituto politécnico nacional. (1999). Guía para la elaboración de manuales de procedimientos.
5. Manual de Identidad Grafica Institucional de la UTH. Recuperado de www.uth.edu.mx
6. Pérez C. María Julia & Venegas F. Manual para el Uso No Sexista del Lenguaje.
7. Qué es ISO 9001:2008. Recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.htm>