

Córdoba, 27 de junio de 2022

Señor Decano  
Facultad de Ciencias Exactas,  
Físicas y Naturales – U.N.C.  
Mgter. Ing. Pablo RECABARREN  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

**REF: Programa Aseguramiento Calidad de la S.E.**

De mi mayor consideración:

Por la presente solicito al Sr. Decano, y por su digno intermedio a quien corresponda, se elabore una Resolución por la Creación del **Programa de Aseguramiento de Calidad en la Secretaría de Extensión** de esta Unidad Académica, bajo la Coordinación de la Esp. Cra. Camila Suaid, y que contará con el Asesoramiento del Equipo de Gestión en Innovación y Transferencia Tecnológica (EGITT) para llevarlo adelante, en un todo de acuerdo al Plan de Mejora Continua Institucional que se tramita paralelamente por Expte. 2022-00526021.

### **PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN LA S.E.**

Los programas de aseguramiento de la calidad, en sí, son un proceso de mejora continua, por lo que no tiene un fin definido ya que siempre se puede buscar un punto para mejorar. Pero al mismo tiempo, plantearse objetivos medibles y alcanzables orientan las decisiones y la actividad grupal, y es por esto, que es una estrategia modelar los procesos según los requisitos normativos para certificar, ya que ayudan a establecer puntos de partidas probados internacionalmente, como criterios de calidad de las operaciones y actividades internas que realiza una Organización o implementará esta Secretaría.

Desarrollar un Programa de Aseguramiento de la Calidad en la Secretaría de Extensión, con el objetivo de certificar en el futuro la Norma ISO 9001:2015, permitirá diseñar un conjunto de procesos que se integren en un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** donde cada uno de estos procesos busque su eficacia mediante el análisis sistemático de oportunidades de mejora, la medición del rendimiento y variabilidad, estableciendo un conjunto de actividades que cambien la cultura organizacional y desarrollen el conocimiento interno, para utilizarlo como punto de aprendizaje. Luego, y a medida que pase tiempo, a través de la experiencia adquirida, se propone empezar a delinear los mismos procesos para las otras Secretarías propuestas.

Diseñar un SGC para la Secretaría, fue una política implementada desde el 2019, lo que nos hizo empezar a transitar un proceso de cambio al interno que permitió generar el ámbito y la motivación necesaria. De allí surgieron un conjunto de metas a cumplir en el mediano plazo, a saber:

- Determinar cuál es la mejor forma de implementar una propuesta de estrategia;
- Mejorar el flujo de información, recursos y personal;
- Mejorar las metodologías y el trabajo en equipo;
- Mejorar la interacción con nuestros usuarios;
- Alinear las áreas y los procesos durante la fase de reestructuración;
- Flexibilidad: adaptarse a los cambios!!;
- Aumentar la eficiencia

Es decir, que el aplicar un sistema de aseguramiento de calidad genera confianza y seguridad a las instituciones que sus productos (Cursos-Asesoramiento-Transferencia-etc.) reunirán las condiciones adecuadas de calidad esperada. En consecuencia, con ese propósito se aplican las normas de calidad bajo un sistema que permita la organización, la dirección y el control dentro de todo el proceso que se desarrolla.

También, se puede decir que el aseguramiento de calidad es una auditoría que verifica que los estándares de calidad se cumplan, es decir se controla que se cumplan todos los requisitos mínimos esperados en el curso o servicio técnico que se brinde.

Luego, para que las Instituciones cumplan el aseguramiento de la calidad, es necesario que sigan una línea de acciones que previamente se planifican, se sistematizan y

que finalmente se implantan como un conjunto de normas que la Unidad Académica deberá seguir.

Las actividades que serán necesarias realizar para lograr implementar un programa de calidad, serán entre otras:

- Relevamiento y diseño de procesos de análisis, operativos, de apoyo y de mejora mediante herramientas de análisis de procesos (canvas, flujogramas, etc.) y definición de los requisitos, riesgos y oportunidades de mejora.
- Diseño de método de seguimiento de tareas y proyectos.
- Diseño de procesos, procedimientos, registros, etc. e implementación de estos.
- Formación de personal.
- Desarrollo de toda la documentación necesaria para el sistema.
- Implementación de las herramientas definidas en el diseño de proceso.

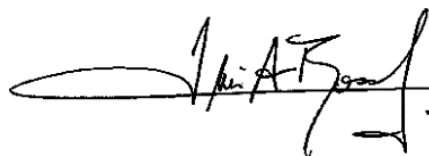
Al mismo tiempo para lograr los objetivos del programa se debe tener en cuenta:

- Herramientas sistemáticas y sistemas a elegir para el seguimiento y la mejora.
- Estrategia para la definición de la política de calidad, misión y visión, análisis de entorno, plan estratégico del SGC.
- La interacción de procesos.
- Análisis de riesgo de la organización.
- Modificaciones de los procesos de apoyo de los recursos humanos: Evaluación de competencias y poli competencias, formación, toma de conciencia, evaluación, comunicación. Gestión de conocimiento interno de la organización.
- Implementación de procesos de auditorías y la rigurosidad de estas.
- Modelo de seguimiento de datos, tablero de comando y revisión por la Dirección.

Por último, también es necesario aclarar que la correcta implementación de un Plan de Mejora Continua en nuestra Institución, aplicado en una Primera Etapa a la Secretaría de Extensión, dejará las bases de manera permanente y trascendente a las personas que lo inician. Por tanto se ha decidido que este Programa este bajo la coordinación de la Esp. Cra. Camila Suaid, personal No Docente de esta Institución, y quien

se ha especializado en procesos de mejora continua desde hace 4 años, y así de esta manera asegurar que la calidad que se desarrolle se vincule y transfiera a todas las partes interesadas sus beneficios, haciendo que los usuarios finales de los servicios perciban con mayor valor agregado sus interacciones con la organización, y por lo tanto, reconozcan no solo a Secretaria sino a la Facultad y a la Universidad toda.

Sin más y a la espera que lo elevado tenga una resolución favorable, aprovecho la oportunidad para saludarle atentamente.



Prof. Ing. Luis A. Bosch  
Secretario de Extensión  
F.C.E.F. y N. – U.N.C.