



Revista EDUCATECONCIENCIA.  
Volumen 4, No. 4.  
ISSN: 2007-6347  
Julio-Diciembre 2014  
Tepic, Nayarit. México  
Pp.170-180

**Aportes de la Implantación del Sistema Administrativo de Calidad (SAC) como parte de la Reforma Administrativa, en la gestión educativa y escolar de la UAN**

**Contributions of the Implementation of Quality Management System (SAC) as part of the administrative reform, in education and school management at UAN**

**Autores:**

J.Isabel Campos Ochoa  
Enedina Heredia Quevedo  
Denisse Paulina Barajas Ibarra

**Aportes de la Implantación del Sistema Administrativo de Calidad (SAC) como parte de la Reforma Administrativa, en la gestión educativa y escolar de la UAN**

**Contributions of the Implementation of Quality Management System (SAC) as part of the administrative reform, in education and school management at UAN**

**J. Isabel Campos Ochoa**

Universidad Autónoma de Nayarit.México

[isabelco8@hotmail.com](mailto:isabelco8@hotmail.com)

**Enedina Heredia Quevedo**

Universidad Autónoma de Nayarit.México.

[enedinahq@hotmail.com](mailto:enedinahq@hotmail.com)

**Denisse Paulina Barajas Ibarra**

Universidad Autónoma de Nayarit.México

[barajas.paulina@hotmail.com](mailto:barajas.paulina@hotmail.com)

**Resumen**

Con la Reforma Universitaria, nuestra Institución se planteó mejorar la gestión institucional, fomentando la cultura de la planeación y rendición de cuentas, así como implantar un sistema de gestión de la calidad basado en las orientaciones de las normas ISO 9000, denominado Sistema Administrativo de Calidad (SAC).

El sistema se implanta durante 2004, y en 2005 son certificados los primeros 37 procesos definidos como estratégicos por la administración universitaria, en 2006 fueron incorporados los procesos de control escolar a nivel central y en 2008 se amplía la cobertura de control escolar hacia las Unidades Académicas. En 2009, el SAC se implanta en las primeras 29 Unidades Académicas, y en 2010, son incorporadas al alcance del Certificado de Calidad, demostrando que dichos procesos se desarrollaban conforme a los estándares internacionales de la Norma ISO 9001; desde entonces se han incorporado el resto de las Unidades Académicas, encontrándose actualmente, todas ellas con el sistema implantado en sus procesos de control escolar.

La implantación del SAC y certificación de control escolar en la Institución, ha permitido mayor transparencia en el manejo de expedientes y calificaciones, así como mayor facilidad a los estudiantes para seleccionar sus cargas horarias y programar sus trayectorias académicas.

En la presente ponencia se analizan características y aportes a la gestión administrativa y escolar, con la implantación del SAC en los procesos de control escolar de la UAN.

**Palabras clave:** Gestión, Calidad, Procesos, Control Escolar,

### **Abstract**

With the university reform, our institution arose improve institutional management, promoting the culture of planning and accountability, as well as implement a system of quality management based on the guidelines of the ISO 9000 standards, called Administrative System Quality (SAC). The system was implante during 2004, and in 2005 was certified the 37 first processes defined as strategic by the university management in 2006 were incorporated into the control processes of school control at central level and in 2008 expands the coverage of school control to the Academic Units by multisite scheme. In 2009, the SAC was implanted in the 29 first academic units, and in 2010, were incorporated into the scope of the Quality Certificate, showing that these processes were developed according to international standards ISO 9001; since then have incorporated the rest of the academic units, and is currently, all their with the implanted processes of school control system. The implementation of SAC and certification of school control in the institution, has allowed better transparency in the management of records and qualifications, as well as easier for students to select their teaching loads and scheduling their academic careers. In this paper we analyze the characteristics, and contributions to the administrative and school management, with the implementation of CAS in school control processes of Social Sciences and Humanities UAN.

**Keywords:** Management, Quality, Processes, School Control.

### **Introducción**

En 1969, nace la Universidad de Nayarit, mediante el Decreto 5162, que contiene su Ley Orgánica; en 1975, se le otorga autonomía, mediante Decreto 5759 que reforma la Ley Orgánica de la Universidad, (Campos, J. 2003); y en 2003, mediante Decreto 8500, se establece la actual Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit, que precisa por primera vez, como funciones sustantivas de la Institución, la investigación, la docencia y la extensión, y, como función adjetiva, las relacionadas con las labores manuales, administrativas y de apoyo a la docencia (Periódico Oficial, 23 de agosto de 2003).

Del 2000 al 2002, se realizan Foros para la Reforma Universitaria, con la participación de la comunidad universitaria, así como de la sociedad nayarita, identificando como problemas estructurales la desvinculación de la docencia y la investigación; baja credibilidad social; desorden reglamentario y normativo; subordinación de la academia a la administración; elevada politización de las decisiones institucionales; creciente déficit presupuestal; carencia de un Plan de Desarrollo orientador de las políticas institucionales; bajo impacto de la investigación; grupos de investigación desvinculados y posgrados desarticulados; además de la falta de cultura de la evaluación tanto de alumnos, como de académicos y administración (Campos, J. I. 2006).

Como estrategias centrales para la Reforma, se plantea una Reforma Integral de la Universidad, que contemplara acciones normativas, académicas, de vinculación con la sociedad y administrativas, y entre las normativas se encontraba la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con base en las Normas ISO-9000 (UAN, 2002).

### **Implementación y desarrollo del SGC**

A partir de 2004 se ha trabajado en el diagnóstico e implantación del SAC en la Institución, conforme el sistema se va implantando, se evalúa su desempeño por los órganos de gestión establecidos, con mecanismos como auditorías internas de calidad, encuestas a los usuarios o revisión de informes presentados por el personal involucrado, entre otros; una vez que se considera que tiene la madurez suficiente, se contratan auditorías externas con organismos facultados para certificar procesos si cumplen con los requisitos de las normas ISO 9000.

En mayo de 2005 ABS Quality Evaluación, audita el alcance de sistema y luego de evaluar los resultados, otorgó a la Universidad, Certificado de cumplimiento con la Norma ISO 9001, en enero de 2006, se auditaron por el organismo certificador, nuevos procesos donde se había implantado el sistema y al aprobar satisfactoriamente la auditoría, el alcance del proceso certificado se amplió a los servicios bibliotecarios y en julio del mismo 2006, el alcance fue ampliado a los servicios de control escolar, a nivel central, donde también se había implementado el sistema, (Campos, J. I. 2010).

En mayo del 2008, se realizó auditoría externa de renovación del certificado, ya que su vigencia es por tres años y en 2010 se realiza auditoría externa para verificar que el tránsito de la documentación del SAC se hubiera realizado conforme a la nueva versión de la Norma ISO 9001, puesto que en 2008 se había actualizado la Norma y se habían establecido dos años para que las organizaciones actualizaran su documentación; también se amplió el alcance del proceso certificado en esta ocasión, incorporando los procesos de servicio social a nivel central, los de planeación y control escolar en Unidades Académicas, tanto del nivel Medio Superior como del nivel Superior, por lo que a partir de junio de 2010 el alcance del proceso certificado se denomina provisión y gestión de los servicios de soporte a nivel central relacionados con: recursos financieros, materiales, humanos, humanos, servicio social y servicios bibliotecarios. Y a nivel unidad académica: servicios de inscripción, reinscripción, horarios y manejo de expedientes (SAC de la UAN 2010).

Hasta ahora, el SAC en los procesos de control escolar a nivel central y de unidades académicas, se ha mantenido en las diversas auditorías externas de seguimiento y de renovación del certificado, el certificado se encuentran en la página WEB de ABS-QE (ABS Quality Evaluations 2014), las auditorías externas de seguimiento se realizan cada año y las de renovación, cada tres años.

### **La implantación del SAC en los procesos de control escolar, primero a nivel central y luego hacia las Unidades Académicas**

En 2006, fueron incorporados al SAC, los procesos de control escolar a nivel central; en 2008, se amplía la cobertura de control hacia las unidades académicas, mediante esquema multicentros. Los trabajos consistieron en seleccionar un grupo piloto para identificar y documentar los procesos que son comunes al conjunto de actividades de control escolar en las unidades académicas, considerados como sitios universitarios a evaluar, implantando el SAC en el grupo piloto, para luego de analizar su viabilidad, difundirlo al resto de los sitios comunes y empezar a evaluarlo en todos ellos.

Fueron seleccionados, cuatro unidades académicas del Nivel Superior y tres del Nivel Medio Superior; para ese momento en la UAN se ofertaban veintiseis Licenciaturas en quince unidades académicas y estudios de Bachillerato en otras quince; una vez que se identificaron los procesos de control escolar que se administran en las

unidades académicas y se empezó a implementa y evaluar el SAC en ellos, se hizo la difusión al resto de las unidades académicas, estandarizándose los que son comunes a todas ellas, así como los que resultaron ser comunes a cada nivel, ya fueran Superior o Medio Superior.

Durante 2009, el sistema se implementa en veintinueve de las treinta unidades académicas; las evaluaciones realizadas al desarrollo del sistema, tanto a nivel de responsables de procesos, como en los Órganos de Gestión responsables del desarrollo del SAC concluyeron en la ampliación de los procesos de control escolar en la unidades académicas, para la auditoría externa de mayo de 2010, con los resultados ya descritos anteriormente (SAC de la UAN 2010). Desde 2009, se han incorporado al SAC, el resto de las unidades académicas, encontrándose actualmente, todas ellas con el sistema implantado en sus procesos de control escolar y evaluado continuamente su desarrollo.

### **Resultados de la implantación del SAC y certificación de control escolar en la gestión educativa y escolar de la Institución**

Antes de la implantación del SAC en los procesos de control escolar en la Universidad, los alumnos no tenían certeza de su situación académica durante su trayectoria escolar, puesto que los docentes por lo general entregábamos calificaciones hasta entrado el semestre siguiente, aún cuando el calendario escolar señalara fechas distintas para entrega de calificaciones, pero incumplir el calendario no tenía repercusiones ni para el docente, ni para los responsables de control escolar en unidades académicas ni a nivel central.

Por otra parte, la captura de calificaciones, era individual en cada unidad académica, sin criterios comunes sobre el tratamiento de errores del docente en la asignación de calificaciones o el reclamo de alumnos sobre calificaciones equivocadas, tampoco se tenían fechas precisas sobre entregas de documentos oficiales como constancias de estudios, certificados o títulos (DAE 2014), por lo que muchos alumnos que terminaban sus estudios de Bachillerato y pretendían continuar estudios de Licenciatura en otras Instituciones educativa o aquellos que habiendo terminado sus estudios de Licenciatura, intentaban continuar estudios de posgrado o incorporase al mercado laboral, tenían dificultades para hacerlo luego de terminar sus estudios de

Licenciatura o posgrado y en mas de una ocasión perdían oportunidades, teniendo que esperar un semestre o incluso un año para buscar nuevas oportunidades.

Otro caso recurrente, era el de alumnos que provenían de otras Instituciones educativas y para incorporarse a la UAN, presentaban documentos apócrifos, o alumnos que deseaban estudiar en otras Instituciones, también presentaban documentos apócrifos de la UAN, al no tener un proceso de verificación establecidos, muchos de ellos realizaban estudios, pero al terminarlos y tratar de realizar trámites de registro de cédulas profesionales, resultaba que no tenían estudios reconocidos en la Dirección de Profesiones de la SEP, resultando que algunos de ellos, pretendieran reclamar a la Universidad, el reconocimiento de sus estudios supuestamente realizados (SAC de la UAN 2013).

Un caso más, lo constituía la dificultad para definir individualmente las trayectorias escolares de los alumnos, puesto que si bien, la reforma académica les daba el derecho de establecer sus cargas académicas en horarios de siete de la mañana a nueve de la noche, de lunes a viernes, e incluso los fines de semana, al no haber un procedimiento establecido para la selección de sus horarios y unidades de aprendizaje a cursar, causaba confusión y dificultades para que los alumnos establecieran adecuadamente sus cargas horarias en el siguiente semestre al cursado.

Por otra parte, al no tenerse estandarizado el alcance, propósito y responsabilidades de cada una de las acciones del control escolar en la Universidad, llegaban a suscitarse contradicciones entre las autoridades escolares de unidades académicas, DAE, CEDDI o SSA, sobre todo porque la normatividad al respecto era confusa o tenía lagunas en su definición (SAC de la UAN 2012).

Teniendo en cuenta esta situación, al momento de realizarse los trabajos de identificación y documentación de control escolar, tanto a nivel central como de unidades académicas, se buscó definir propósitos, alcances, responsabilidades, secuencias, actualización de normatividad, así como mecanismos de seguimiento que permitieran atender la situación que imperaba y la mejora continua de cada uno de los procedimientos necesarios para atender las expectativas de la comunidad universitaria, así como de las partes interesadas en una mejor educación universitaria, tanto a nivel Bachillerato como de Licenciatura (SAC de la UAN 2009).

Se documentaron procedimientos y se establecieron registros que permitieran tener bases de datos que ayudaran a la identificación y mejora de la gestión educativa y escolar de la comunidad universitaria, así como de las expectativas que la sociedad nayarita depositaba en su máxima casa de estudios, un concentrado de los procedimientos documentados, sus propósitos, alcances y registros establecidos en control escolar, son los siguientes:

Selección de aspirantes; tiene como propósito seleccionar a los aspirantes a ingresar a la UAN, de acuerdo al puntaje obtenido en su examen, su alcance aplica a todos los egresados de educación media y media superior. Entre los registros establecidos en este procedimiento se encuentran la solicitud de registro para examen de ingreso, el registro para examen de ingreso, listas de asistencia para el examen, resultados del concurso de selección, reporte de fichas generadas, así como la lista de aspirantes aceptados. Este procedimiento es administrado por CEDDI para ingresar al nivel Superior (CEDDI 2003) y por la Secretaría de Educación Media Superior (SEMS), para ingreso al bachillerato (SEMS 204).

En equivalencia, tenemos que su propósito es reconocer y verificar los antecedentes de estudios presentados ya sean parciales o totales y su alcance aplica a todos los interesados, provenientes de la UAN, otras instituciones oficiales y particulares; mientras que entre sus registros se establecen la solicitud de equivalencia o convalidación, así como su bitácora respectiva, el dictamen de equivalencia de estudios o de convalidación, tabla de correspondencia de estudios, bitácora de verificación de correspondencia de estudios, así como los requisitos para sus trámites.

El de inscripción tiene como propósito, inscribir a todos los aspirantes aceptados, en las fechas establecidas oficialmente, mientras que su alcance aplica a todos los aspirantes aceptados y sus registros comprenden el registro de inscripción, carta compromiso para aquellos aspirantes que habiendo sido aceptados les falte algún documento oficial para su inscripción, mediante este registro que firman, se comprometen a entregarlo en el plazo establecido por la Institución, de lo contrario causan baja definitiva como alumnos de la UAN finalmente se tiene en este procedimiento, el registro de la relación de alumnos inscritos.



Otro procedimiento es el de apertura y continuación del expediente, que tiene como propósito integrar y archivar el expediente del alumno y aplica a todos los alumnos de la Universidad; entre sus registros se encuentran la relación de alumnos inscritos, las listas de calificaciones, el libro de registro de documentos oficiales y listas de certificados.

También tenemos el de certificación de documentos oficiales, cuyo propósito consiste en validar la documentación oficial de los alumnos y egresados, aplicando a todos los alumnos y egresados de la UAN, para lo cual utiliza como registros, la relación de documentos en trámite de firmas, el libro de registros por unidad académica, las relaciones de expedientes de alumnos y egresados, la guía de cotejo de documentos oficiales y los requisitos para entrega de documentos oficiales.

El procedimiento de control de documentos del archivo DAE, tiene como propósito clasificar, archivar y conservar la documentación oficial de los alumnos y aplica a todos los documentos de los expedientes de los alumnos y tiene como registro el libro de control de documentos enviados a firmas.

Trámite de titulación, como su nombre lo indica, es para tramitar la titulación y aplica a todos los egresados de Licenciatura y posgrado, se auxilia de los registros de solicitud de elaboración de pergamino, relación de títulos enviados a firmas y libro de registro de títulos.

El instructivo para el llenado de bajas definitivas, aplica a todas las unidades académicas y tiene como registros el recibo de caja y el oficio de baja.

El de reinscripción, por su parte, establece lineamientos para reinscribir a todos los alumnos en las fechas oficiales vigentes y aplica a todos los alumnos, teniendo entre sus registros, la relación de alumnos reinscritos.

Finalmente se tiene el procedimiento de selección de carga horaria, para llevar el control de la selección de unidades de aprendizaje elegidas por los alumnos, que aplica a todos los alumnos del nivel superior y se apoya de los registros de carga horaria, horario de clases y listas de asistencia.

Los registros de equivalencia, inscripción, reinscripción, apertura y continuación del expediente, certificación de documentos oficiales, control de documentos de archivo

de la DAE, trámite de titulación, selección de carga horaria y el instructivo para el llenado de bajas definitivas, son administrados por la DAE, en coordinación con las unidades académicas (DAE 2013)

## **Conclusiones**

La participación de todo el personal involucrado en los procesos, conlleva a una mejora de la atención a los usuarios tanto internos como externos, así como a una mejora en la calidad de los servicios de gestión educativa y escolar de la Universidad.

Implementar el SGC con esquema multiciclos, ha permitido, identificar en un grupo piloto los procesos que se desarrollan en el conjunto de las unidades académicas, medir su desempeño y estandarizar los que son comunes a todas ellas, así como desarrollar las particularidades de los que tengan dichas características, ahorrando tiempo en su implementación, y sobre todo, mejorando la calidad de los productos y servicios que ofrece la Institución.

Pero sobre todo, la implantación del SAC y certificación de control escolar en la Institución, ha permitido mayor transparencia en el manejo de expedientes y calificaciones y más facilidad a los estudiantes para seleccionar sus cargas horarias y programar sus trayectorias académicas.

Es importante por lo tanto seguir fortaleciendo las acciones de mejora realizadas para desarrollar el SAC como parte de la Reforma Administrativa, y estimular a los integrantes de la comunidad universitaria para cumplir con los objetivos, misión y visión, en todos procesos estratégicos de la UAN.

## **Bibliografía**

- ABS Quality Evaluations (2014). Certificado número 39829, en [abs-qe.com/es/](http://abs-qe.com/es/). Consultado el 20 de agosto de 2014.
- Campos, J. I. (2003), en Semanario Junio7, del 21 de junio de 2003, Tepic, Nay.
- Campos, J. I. (2006). SAC de la UAN. Ponencia presentada en la Semana de la Calidad, Cultura y Transparencia, INEGI 2006; Tepic, Nayarit.
- Campos, J. I. (2010). Propuesta metodológica de elaboración de mapa global de procesos en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Caso Universidad Autónoma de Nayarit. Trabajo recepcional para obtener el grado de Maestro en Ciencias Administrativas, por la UAN, abril de 2010.

- CEDDI (2013). Relación de alumnos admitidos, ciclos escolares de 2010 a 2013. Archivo interno.
- DAE (2013). Minutas de círculos de calidad, sobre resultados de seguimiento del SAC en la DAE y unidades académicas del 2009 al 2013. Archivo interno.
- DAE (2014). Relación de listas de calificaciones y de documentos oficiales. Archivo interno, consultado el 10 de julio de 2014.
- Periódico Oficial, Órgano del Gobierno de Nayarit (23 de agosto de 2003). Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit, decreto 8500.
- SAC de la UAN (2009). Documentos de trabajo sobre documentación de procedimientos de control escolar en unidades académicas. Archivo interno.
- SAC de la UAN (2010). Minutas del Consejo de Calidad, en <http://calidad.uan.edu.mx/>, consultado el 15 de enero de 2014.
- SAC de la UAN (2012). Conclusiones de reuniones de coordinadores de calidad realizadas durante el año 2012. Archivo interno.
- SAC de la UAN (2013). Listas de verificación de auditorías internas de 2013. Archivo interno.
- SAC de la UAN (2014). Procedimientos de control escolar, en <http://calidad.uan.edu.mx/>, consultado el 10 de febrero de 2014.
- SEMS (2014). Relación de exámenes de ingreso al bachillerato, realizados del 2010 al 2014. Archivo interno.
- UAN (2002). Documento Rector para la Reforma Académica. Tepic, Nay., México.