



Administración 2021-2024

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA



FACULTAD DE MEDICINA



Programa de Gestión de la Calidad

medicina.uas.edu.mx



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FMUAS

Responsables:

M.C. Luis Alberto González García
Encargado de Dirección

M.C. Carolina Zazueta Robles
Responsable del Departamento
de Gestión de Calidad

Culiacán, Sinaloa; febrero de 2022.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
I. CONCEPTOS GENERALES.....	3
I.1. Concepto de Calidad.....	3
I.2. Concepto de Gestión de la Calidad.....	4
I.3. Gestión de Calidad desde organismos internacionales y nacionales.....	4
I.4. Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Autónoma de Sinaloa.....	5
II. ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FMUAS.....	13
II. 1. Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	13
II.2. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la FMUAS.....	15
Referencias.....	21

INTRODUCCIÓN

Las instituciones formadoras de recursos humanos en el campo de la salud tienen el compromiso con la sociedad de entregar profesionales de la más alta calidad humana, científica, técnica y ética. Al hablar sobre calidad en la educación superior es imprescindible establecer su relación con la calidad de los recursos humanos, los estudiantes, los materiales e insumos utilizados en cada proceso universitario; los métodos y tecnologías utilizados en el proceso docente educativo, la infraestructura, el equipo directivo, los procesos de investigación e innovación y extensión universitaria, así como los programas de pregrado y posgrado. (García et al. 2014)

En este sentido la calidad asume un rol protagónico en el momento actual para nuestro sistema nacional de salud y especialmente en el proceso de formación de los recursos humanos donde se requieren profesionales cada vez mejor preparados y dispuestos a asumir complejas tareas en su desempeño. (Paredes, 2008).

De acuerdo con Pérez (2005), los conceptos de calidad, los procesos y procedimientos para lograrla no son exclusividad de la industria, son perfectamente aplicables en educación. Cada día la sociedad y el gobierno ejercen mayor presión sobre las instituciones, y sobre todo el sistema educativo, con el fin de lograr un nivel de calidad de la educación cada vez mejor. Esto es posible hacerlo si se toman como base los conceptos y modelos que se manejan en la industria, a pesar de las diferencias entre los fines y objetivos de cada cual; de tal manera que la calidad es un concepto extraído de la industria y aplicado a la medicina, que ha evolucionado constantemente durante los últimos años. (González et al. 2011)

Ahora bien, todos estos procesos y procedimientos hacen referencia al término Gestión de la Calidad, entendido como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio en el caso de la educación va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (iso-9001 calidad, 2022).

Las tendencias actuales de la gestión de la calidad basada en el enfoque a procesos y la mejora continua, propicia la creación de una cultura de la calidad en la vida universitaria que significa y persigue alcanzar la excelencia en todo lo que se hace. La

calidad de la educación es la finalidad de estos procesos, que tanto en el orden teórico como en el práctico imponen desafíos al desarrollo de la educación médica en general. (Borges et al. 2016)

Partiendo de lo anterior, el departamento de Gestión de la Calidad de la Facultad de Medicina (FMUAS), desarrolla el presente manual, cuya esencia consiste en la elevación continua de la calidad del proceso de formación y cuyo propósito radica en

- Detecta fortalezas y debilidades
- Diseña planes de mejora de la calidad
- Monitorea y evalúa el mejoramiento sostenido de los estándares de calidad.
- Establece una evaluación periódica de los procesos
- Ejecuta acciones de mejora

APARTADO I. CONCEPTOS GENERALES

Para entender la gestión de calidad en la educación es necesario primero que nada abordar el concepto de calidad, así mismo, la integración de un Sistema de Gestión de Calidad en la FMUAS debe ser entendido desde organismos internacionales, nacionales e institucionales. Por lo que a continuación se presenta el concepto de calidad y la gestión de calidad vista desde la perspectiva de organizaciones como UNESCO, ANUIES, Norma ISO-9001 y desde la UAS a través de su Plan de Desarrollo Institucional y la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

I.1. Concepto de Calidad

Primero que nada conviene afirmar que la calidad es un camino, no un logro limitado (Senlle y Gutiérrez, 2005).

La Real Academia Española en su Diccionario de la Lengua Española, actualización 2021, define calidad como: propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Superioridad o excelencia.

El concepto de calidad es de uso corriente en la vida cotidiana. Así pues, diferentes autores han conceptualizado dicho término, se mencionan a continuación algunas definiciones acuñadas y que la norma ISO-9000 toma como referencia en su marco conceptual:

- Para Parasuraman et al (1985) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.
- Berry (1988) mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según este autor, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones.

Según la Norma ISO-9001, la calidad debe ser entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

I.2. Concepto de Gestión de la Calidad

Desde una perspectiva integral, la gestión de la calidad comprende un conjunto de estrategias (políticas, acciones, y procedimientos) que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar una mejora progresiva con miras a la excelencia; en consecuencia, la excelencia de una organización depende de su capacidad de crecer en la mejora continua de cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. En definitiva, la gestión de la calidad es una actividad de tipo directivo en varios niveles de una organización, orientada a lograr de manera sistemática un incremento de la calidad de lo que dicha organización se propone. Indiscutiblemente, el mejoramiento continuo es una incesante búsqueda de debilidades y problemas y en consecuencia encontrar sus posibles soluciones. (Tapia, 2013).

Visto este término desde la norma ISO-9001:2015 La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.

I.3. Gestión de Calidad desde organismos internacionales y nacionales

El Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de la UNESCO, señala que la gestión educativa es un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados y relacionados, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las demandas sociales realizadas a la educación. Así, se entienden como gestión educativa, las acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático. En este sentido, la gestión educativa se establece como una política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela.

Así mismo ANUIES en su Plan de Desarrollo Institucional con Visión 2030 declara que

actualmente se exige a todas las organizaciones mejor calidad en los servicios que ofrecen, la obtención de resultados socialmente significativos, transparencia en su gestión y mayor responsabilidad social, de igual manera menciona que toda declaración de principios y toda aspiración debe desembocar en un plan de acción, en una hoja de ruta que permita organizar, ordenar, priorizar y sumar esfuerzos para aprovechar el inmenso capital humano e intelectual del que se dispone para proveer servicios educativos de calidad y contribuir a la integración y el desarrollo del sistema de educación superior en beneficio de todos los mexicanos. Para avanzar en estos propósitos ANUIES define como uno de sus objetivos estratégicos, el promover la mejora continua de los servicios que se prestan a las instituciones asociadas e incrementar su reconocimiento social.

De acuerdo con la Norma ISO-9001: 2015, Un sistema de gestión de calidad incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse. Esta norma trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Dichas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar. Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos.

I.4. Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Autónoma de Sinaloa

De acuerdo a Plan de Desarrollo Institucional UAS con Visión de Futuro 2025 (UAS, 2021), hablar de calidad de la gestión, es hablar de un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores en los procesos y en los servicios. Es por ello, que, la gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no solo de los productos obtenidos en sí, sino del proceso por el cual se obtienen estos productos. En este sentido, se

puede plantear que la calidad es un concepto multidimensional, multinivel y dinámico que está relacionado con el marco contextual de un modelo educativo determinado, la misión de la institución y los objetivos, así como con los estándares específicos dentro de un sistema dado. Es decir, una gestión y administración con calidad define las directrices a seguir en materia de política de calidad de una Institución de Educación Superior (IES), con competencias de planificación, recursos y procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), adopta como uno de sus principios, el enfoque basado en procesos; ello a partir de reconocer que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Así mismo, la UAS determina y gestiona numerosas actividades relacionadas entre sí, mismas que conforman procedimientos, los cuales requieren recursos que se gestionan y se ponen a su disposición, lo que asegura que los elementos de entrada se transformen en resultados, con la acción directa de sus responsables.

Por otra parte, al contar con un sistema de gestión de la calidad integral acreditado en sistemas de gestión normalizados, como lo son las normas ISO9000, la UAS avanza con paso firme hacia el cumplimiento del objetivo de prestar servicios a los ciudadanos desde la administración pública con las mejores garantías de eficacia y productividad. Indiscutiblemente, estos sistemas, dotan de prestigio a las instituciones y departamentos ante los ojos de sus usuarios; además, son de gran utilidad para detectar problemas y áreas de mejora, ya sea con sistemas de autoevaluación o mediante auditorías externas. Una gestión y administración de calidad, hace alusión a una mejora continua con el propósito de alcanzar una calidad óptima en todas las áreas de la institución: desde la filosofía, la cultura, la estrategia y el estilo de la organización; donde todos los involucrados estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de los procesos y productos institucionales.

Los objetivos general y específicos del eje IV. Gestión y Administración de Calidad contenido en el Plan de Desarrollo Institucional UAS 2025 se enmarcan a continuación: Objetivo general: Fortalecer los procesos de gestión y administración bajo el distintivo de calidad en la UAS, para consolidar los procesos de planeación, programación y presupuestación financiera, sobre la base de una planeación estratégica, participativa

y de mejora continua. Además, de mejorar el Sistema de Gestión Integral que permita a los usuarios: alumnos, maestros, trabajadores y sociedad en general reconocerla como referente internacional en el ámbito educativo por sus indicadores institucionales.

Objetivos específicos:

- I. Consolidar las estructuras de gobierno que garanticen la vida académica, administrativa, de investigación y difusión; fortaleciendo los canales de comunicación entre Unidad Organizacional (UO), Unidad Académica (UA), secretarías y áreas estratégicas que coadyuvan a la administración central.
- II. Mejorar la capacidad financiera de la institución bajo los principios de suficiencia, equidad, transparencia, corresponsabilidad y reconocimiento al desempeño.
- III. Mejorar el desempeño de las funciones universitarias mediante un proceso integral de planeación estratégica y prospectiva, atendiendo los principios de ahorro y eficiencia del gasto universitario.
- IV. Modernizar la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones y cómputo, así como el robustecimiento del Sistema Institucional de Indicadores Universitarios (SIU), mediante la automatización de procesos académicos, administrativos y de gestión.
- V. Consolidar el SGC para cumplir las expectativas de los usuarios.
- VI. Diversificar e implementar las normas ISO, incorporando las ISO vinculadas al Sector de las TIC y las de Seguridad y Salud.
- VII. Implementar los procesos de certificación de competencias digitales y laborales en las diferentes áreas.

De igual manera en el Plan de Desarrollo Institucional de la UAS se mencionan las líneas de acción del eje IV, las cuales se desglosan a continuación:

1. Actualizar la normatividad institucional.
2. Implementar procesos de planeación, gestión, administración y evaluación continua que proporcione insumos para la toma de decisiones.
3. Diversificar las fuentes alternas de financiamiento a través de la formulación de proyectos de desarrollo institucional.

4. Aplicar controles internos para la revisión y regulación correcta del presupuesto y para la comprobación, ante los organismos de fiscalización.
5. Sensibilizar al personal de las diferentes UA y UO sobre los beneficios de la certificación de sus procesos de gestión y administración.
6. Atender a los organismos externos de certificación que realizan auditorías a la Institución, así como solventar las observaciones correspondientes.
7. Impulsar la digitalización de documentos y el uso de firmas electrónicas, atendiendo las medidas para la administración, organización y conservación de estos.
8. Implementar un procedimiento de gestión documental electrónico y el resguardo de información digital: simplificación, sistematización y certificación de procesos que promuevan la eficiencia y la eficacia.
9. Fortalecer el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA), bajo la normatividad institucional, y normas y leyes aplicables.
10. Establecer mecanismos de evaluación de desempeño a través de la medición de indicadores con base en las metas establecidas.
11. Consolidar el programa institucional de certificación docente y estudiantil en competencias digitales y competencias profesionales.
12. Implementar instrumentos de evaluación sobre indicadores de responsabilidad social universitaria.
13. Consolidar y mejorar las acciones relacionadas a la educación ambiental y desarrollo sostenible.

Así mismo, la UAS a través de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (DSGC), define la Política de Gestión de Calidad institucional, la cual menciona lo siguiente:

“La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución pública descentralizada que imparte educación en los niveles medio superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales, realiza investigación científica y fomenta la extensión de la cultura y los servicios de acuerdo al contexto; que establece el compromiso social de proporcionar productos y servicios con calidad, orientados a satisfacer los requisitos

de los usuarios y partes interesadas pertinentes, controlando los aspectos e impactos ambientales de sus actividades para proteger el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables; enmarcando en una administración institucional que a través del sistema de gestión promueve la mejora continua con enfoque humanista permitiendo y asegurando el desempeño, la transparencia, el bienestar y el desarrollo sostenible universitario con visión de futuro.

La DSGC declara en su misión y visión lo siguiente:

Misión:

La DSGC de la UAS es una unidad organizacional promotora, asesora y evaluadora cuya misión es asegurar que los procesos administrativos y de gestión proporcionen productos y servicios de calidad e incrementar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, controlando sus aspectos ambientales para la protección del medio ambiente, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión certificado nacional e internacionalmente, que fomenta el enfoque basado en riesgos y el cumplimiento de la normatividad aplicable, para coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

Visión:

La DSGC de la UAS es una unidad organizacional reconocida por sus usuarios y partes interesadas, que consolida los mecanismos institucionales de evaluación, seguimiento y certificación al implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de conformidad con esquemas de calidad mundial que promueve el enfoque basado en riesgos y el cumplimiento legal aplicable; integrada por un equipo de trabajo competente que brinda capacitación continua a la comunidad universitaria en un ambiente de trabajo colectivo e incluyente y con la infraestructura necesaria, con la finalidad de contribuir al desarrollo de una gestión sostenible.

A continuación se enlistan los objetivos y funciones de la DSGC:

Objetivo 1. Planificar la realización del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001, normatividad y plan de desarrollo institucional vigente con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del mismo, brindar servicios de calidad a sus usuarios y mejorar la productividad de las unidades organizacionales con procesos certificados

Función 1. Determinar los procesos de gestión y administración necesarios para el sistema de gestión de la calidad considerando la organización académico-administrativa de la misma y el impacto que generen en las funciones sustantivas y adjetivas con el objeto de mejorar la calidad de los servicios.

Función 2. Establecer la política, los planes y los objetivos de la calidad de los procesos específicos atendiendo los requerimientos de la norma ISO 9001 y preceptos normativos institucionales a fin de asegurar la calidad de los servicios que se ofrecen a sus usuarios.

Función 3. Determinar y gestionar los recursos necesarios con base en los planes de la calidad de los procesos certificados con la finalidad de mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción sus usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Objetivo 2. Controlar el desarrollo de los procesos incorporados al alcance del sistema de gestión de la calidad mediante los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, normatividad aplicable y plan de desarrollo institucional vigente a fin de cumplir con las especificaciones de calidad establecidas, aumentar la satisfacción de sus usuarios y mejorar continuamente sus servicios.

Función 1. Definir los instrumentos necesarios para recopilar y analizar los datos apropiados con base a los preceptos de la norma ISO 9001, normatividad institucional, procedimientos establecidos y necesidades de los procesos certificados con el propósito de demostrar la idoneidad, eficacia y mejora del sistema de gestión de la calidad.

Función 2. Determinar los métodos apropiados para el seguimiento de los procesos a través de aplicar la norma ISO 9001 y necesidades propias de los mismos con la finalidad de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados y verificar que se cumplan con los requisitos establecidos.

Función 3. Definir los instrumentos necesarios para la medición de los procesos con base en lo dispuesto en la norma ISO 9001 y características particulares de los mismos con el objeto de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados y verificar que se cumplan con los requisitos establecidos.

Objetivo 3. Asegurar el desarrollo y mantenimiento de los procesos de gestión y

administración incorporados al alcance del sistema de gestión de la calidad mediante los requisitos de la norma ISO 9001, ordenamientos normativos institucionales y aplicables y especificaciones que satisfagan a sus usuarios con la finalidad de proporcionar la confianza y la transparencia en el otorgamiento de los servicios de las unidades organizacionales de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

Función 1. Establecer y mantener la documentación y registros necesarios del sistema de gestión de la calidad con base en lo señalado en la norma ISO 9001, requisitos legales y reglamentarios y necesidades particulares de las unidades organizacionales con proceso certificado con el objeto de lograr la conformidad con los requisitos de los usuarios, proveer la formación apropiada y proporcionar evidencia objetiva.

Función 2. Evaluar el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad a través de las prácticas de revisiones por la dirección referenciadas en la norma ISO 9001, procedimientos documentados y reglamentación institucional vigente con el propósito de asegurarse la conveniencia, adecuación y eficacia continua de los servicios que otorgan las unidades organizacionales.

Función 3. Programar y practicar auditorías internas y externas a los procesos del sistema de gestión de la calidad con base en las normas y procedimientos documentados de referencia, participación del equipo auditor interno de calidad y colaboración del organismo certificador respectivamente con la finalidad de verificar la conformidad con las disposiciones planificadas y con los requisitos de la norma ISO 9001.

Objetivo 4. Mejorar la eficacia, eficiencia y el alcance del sistema de gestión de la calidad a través de las estrategias contenidas en el plan de desarrollo institucional y demás lineamientos aplicables con el propósito de aumentar la capacidad de cumplir con las necesidades que demandan nuestros usuarios y refrendar el compromiso de brindar servicios con calidad.

Función 1. Definir las estrategias para realizar el análisis relativo a la percepción de los usuarios del sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001, procedimientos y mecanismos institucionales formalmente establecidos con la finalidad de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los mismos y de otras partes interesadas e identificar áreas para la mejora.

Función 2. Impulsar la mejora continua de los procesos certificados mediante la formulación y establecimiento de un plan de mejora continua, lineamientos y ordenamientos normativos institucionales con el objeto de integrar las acciones de mejora para que sean traducidas en el otorgamiento de servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios de forma coherente.

Función 3. Tomar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias atendiendo lo referente al contenido de la norma ISO 9001, procedimiento documentado y lineamientos del sistema de gestión de la calidad con el propósito de eliminar las causas de las no conformidades reales y/o potenciales, prevenir su ocurrencia y evaluar su eficacia.

Objetivo 5. Atender las relaciones de la Dirección con partes internas y externas de la Universidad sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad atendiendo los lineamientos del plan de desarrollo institucional vigente, la reglamentación general universitaria y la Rectoría con el objeto de que opere eficazmente.

Función 1. Informar a la Rectoría y a las unidades organizacionales que lo soliciten el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora con base a los mecanismos de comunicación interna establecidos y normatividad institucional y externa aplicable a fin de asegurar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Función 2. Solicitar cotizaciones sobre los servicios que ofrecen distintos organismos certificadores en sistemas de gestión considerando las necesidades de los procesos certificados y la suficiencia presupuestal actual de la institución con la finalidad de mantener y mejorar la realización del sistema de gestión de la calidad.

Función 3. Proporcionar la información necesaria y evidencia objetiva a las distintas entidades revisoras y fiscalizadoras de la Universidad con base en los requerimientos de las mismas y responsabilidad y autoridad contenida en la reglamentación interna con el propósito de dar respuesta y conformidad a las funciones de transparencia y rendición de cuentas del quehacer académico-administrativo universitario.

APARTADO II. ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FMUAS

La FMUAS a partir del 5 de enero del presente año incorporó dentro de su estructura organizacional el departamento de Gestión de la Calidad, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, al respecto conviene revisar desde el punto de vista de diversos autores él porque es necesario y pertinente implementar un Sistema de Gestión de Calidad en instituciones de educación médica.

II. 1. Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad

La implantación de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior del área de la salud ha presentado un gran avance en los últimos años, siendo una herramienta clave para la gestión y la mejora de los servicios ofrecidos. Para León et al (2019), Las instituciones de educación superior contemplan como una prioridad la gestión de la calidad, debido a que se les considera centros de capacitación de profesionales e investigadores de alto nivel, pero también representan unidades de producción de conocimiento y tecnología, aspectos esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico y elevar la calidad de vida del país.

En palabras de Sánchez et al (2010), la necesidad de integración de los procesos con proyección del aseguramiento de la calidad en todos los aspectos ha marcado un consenso general respecto a las numerosas ventajas que ofrece; las más señaladas entre otras son la mayor optimización de los recursos, la mejora de la comunicación interna y por ende constituye la imagen externa de la institución.

De acuerdo a León et al (2018), el modelo fundamental para un sistema de gestión de la calidad es el conocido como ciclo de Deming, el cual está basado en un concepto ideado por Walter A. Shewhart y que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, a este modelo también se le conoce como espiral de mejora continua. PDCA son las siglas de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a planificar, hacer, verificar, y actuar, que encarna los principios de investigación científica y la toma de decisiones por objetivos:

- Planificar: se alinea con el planeamiento de la calidad.

- Hacer: describe las políticas, los procedimientos y los procesos.
- Verificar: involucra el control de la calidad de los procesos.
- Actuar: se relaciona con las acciones basadas en los resultados obtenidos.

Al respecto conviene decir que, cualquier organización que pretenda brindar un servicio con credibilidad, eficiencia, confiabilidad, rigor científico y seguridad deberá desarrollar e implementar un SGC siguiendo las etapas previamente descritas. Desde esta perspectiva, su implementación en el sistema de salud se presenta como una alternativa válida e imprescindible, que abra la expectativa del éxito, aparejado a los adelantos científicos y técnicos.

Establecer un SGC en educación médica también se vuelve una imperiosa necesidad, partiendo del hecho de que es allí donde acontece la formación del futuro profesional, desde los más elevados principios éticos, bajo los cuales ejercerá su labor. (León et al 2018). La acreditación de procesos constituye la etapa culminante de la secuencia de evaluación (autoevaluación, evaluación externa y acreditación), donde se certifica la calidad encontrada basada en evidencias y hechos, sino que esta etapa adquiere relevancia al constituirse en un medio por el cual la institución adquiere información, no solo para conocer cómo está en la actualidad, sino para decidir cómo y en dónde estará en un plazo determinado a partir de la gestión de mejora basada en las debilidades encontradas en el proceso de evaluación.

Al respecto conviene decir, que un sistema integral con enfoque en los procesos, que identifique deficiencias y busque corregirlas de manera constante, tenga como propósito de formar profesionales de la salud con alta competencia y con profundos valores ético-morales. Es importante sensibilizar a toda la comunidad educativa, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: autoridades, docentes, administrativos, auxiliares y personal de apoyo, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención de cada uno de los procesos. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores

resultados. (Forrellat, 2014).

II.2. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la FMUAS

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la FMUAS debe establecerse en función de la oferta educativa, de su misión, visión, valores y contexto de dicha organización.

La FMUAS contempla dentro de su oferta educativa cuatro licenciaturas, dos programas en Técnico Superior Universitario (TSU), y tres posgrados; mismos que a continuación se mencionan: Licenciatura en Médico General, Licenciatura en Fisioterapia, Licenciatura en Gricultura, Licenciatura en Imagenología, Técnico Superior Universitario en Citología Cervical, Técnico Superior Universitario en Podología, así como tres posgrados, Maestría en Docencia en Ciencias de la Salud, Maestría en Ciencias en Biomedicina Molecular y Doctorado en Ciencias en Biomedicina Molecular.

Su misión y visión declaran lo siguiente:

Misión

Somos una Unidad Académica de la Universidad Autónoma de Sinaloa destinada a formar profesionales de la salud mediante programas de técnico superior universitario, licenciaturas y postgrados; capaces de actuar con humanismo, sentido social, principios éticos y capacidad científica.

Visión

La Facultad de Medicina es reconocida por su calidad académica, por el alto nivel de competencia de sus egresados a nivel nacional e internacional; está a la vanguardia en producción de conocimiento por el aporte de sus cuerpos académicos. Tecnológicamente equipada. Ejemplo de eficacia y eficiencia por el uso óptimo de recursos y procesos certificados. Con liderazgo en programas de bienestar laboral, académico y personal, en un ambiente de seguridad. Comprometida con la educación ambiental y la sustentabilidad.

Valores:

Honestidad

Ser sincero, directo y cándido son aspectos de la honestidad. La mentira destruye la

credibilidad, y debilita la confianza del pueblo.

Integridad

Ser fiel a sus propias convicciones forma parte de la integridad. El atenerse a los principios, mantener un criterio independiente y desempeñar sus deberes con imparcialidad, contribuye a mantener la integridad y a evitar conflictos de intereses de hipocresía.

Lealtad

Ser fiel a sus propias convicciones forma parte de la integridad. El atenerse a los principios, mantener un criterio independiente y desempeñar sus deberes con imparcialidad, contribuye a mantener la integridad y a evitar conflictos de intereses de hipocresía.

Responsabilidad

Al hacerse responsable de sus actos, contribuye a la toma de decisiones bien deliberadas, y previene las acciones insensatas.

Respeto

El tratar a las personas con dignidad, respetar su privacidad y permitir su libre determinación son esenciales en un gobierno conformado por una diversidad de personas.

Justicia

La receptividad e imparcialidad son aspectos importantes de la Justicia. No deben tomarse decisiones arbitrarias, caprichosas ni prejuiciadas. Se debe tratar a los demás con equidad y tolerancia.

Solidaridad

La Solidaridad es un elemento esencial de un buen gobierno. El interés en los demás sirve de balance para evitar que se quiera cumplir con la misión sea cual sea el costo. También es conveniente conocer la organización a través de las diferentes coordinaciones y departamentos, de manera que el directorio de funciones de la FMUAS está integrado de la siguiente manera:

- Dirección
- Subdirección Campus II
- Secretaría Académica

- Secretaría Administrativa
- Coordinación de Planeación Educativa
- Departamento Gestión de la Calidad
- Departamento de Acreditación y Rediseño Curricular
- Departamento de Evaluación Educativa
- Coordinación de Posgrado
- Coordinación de Control Escolar
- Coordinación de Investigación
- Coordinación de Educación Médica Continua
- Coordinación de Internado
- Coordinación de Servicio Social
- Coordinación de Vinculación, Extensión y Comunicación Social
- Coordinación de Campos Clínicos
- Coordinación de Ciencias Sociales
- Coordinación de Ciencias Básicas
- Coordinación de la Maestría en Biomedicina Molecular
- Coordinación de la Maestría en Docencia en Ciencias de la Salud
- Servicios Generales
- Departamento de Contabilidad
- Coordinación del Departamento de Cómputo
- Coordinación de Bibliothemeroteca
- Departamento de Titulación
- Departamento de Tutorías
- Coordinación del Centro de Simulación
- Coordinación del Doctorado en Biomedicina Molecular
- Coordinación General Campus I
- Coordinación de Imagenología
- Coordinación de la Lic. en Gericultura
- Coordinación de la Lic. en Fisioterapia
- Coordinación TSU Citología
- Coordinación TSU Podología

- Coordinación extensión Los Mochis
- Coordinación extensión Mazatlán

La implantación de un sistema de gestión de calidad en la FMUAS conlleva una serie de beneficios; como son la sistematización y estandarización de los procesos, aumento de la satisfacción de los usuarios (estudiantes), y del propio personal, así como una mejora de la imagen y prestigio de la facultad.

En su compromiso con la mejora continua, la FMUAS a través del Departamento de Gestión de la Calidad tiene como proyecto implementar el Sistema de Gestión de la Calidad apegándose a los procesos regidos por la DSGC de la universidad, así como a los lineamientos que marca COMAEM y CIEES, y de tal manera contribuir a mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos.

El departamento de Gestión de la Calidad está representado por un responsable del departamento, cuya misión, objetivo y funciones se enlistan a continuación:

Misión:

Asegurar que los procesos administrativos y de gestión proporcionen productos y servicios de calidad e incrementar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, controlando sus aspectos ambientales para la protección del medio ambiente, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión certificado, que fomenta el enfoque basado en riesgos y el cumplimiento de la normatividad aplicable, para coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

Objetivo:

Contar con un sistema que proporcione las bases de una gestión integral, ágil, eficaz y eficiente, apegado a los valores y a la normatividad institucional para ofrecer servicios educativos de calidad.

Funciones:

- Difundir y sensibilizar la política, misión y visión, así como la necesidad del cumplimiento de los requisitos de Gestión de la Calidad a toda la comunidad educativa.
- Establecer y supervisar mecanismos de retroalimentación para optimizar la Gestión de la Calidad, con base en un programa de mejora continua de los procesos educativos.

- Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia de la Gestión de Calidad con respecto a los objetivos y a la política de calidad de la FMUAS, así como de las partes interesadas.
- Establecer las directrices básicas para la permanencia de la Gestión de Calidad de la FMUAS, conservando el enfoque de la Norma ISO 9001 vigente.
- Coordinar las acciones y actividades para garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Documentar, registrar, consultar e informar a la Coordinación de Planeación Educativa y Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- los lineamientos generales de evaluación de satisfacción de usuarios de los diferentes trámites y procesos que se llevan a cabo en la FMUAS; así como verificar su cumplimiento y conocer los resultados, para hacer recomendaciones de mejora.
- Coordinar las acciones y actividades para asegurar el desarrollo óptimo de las auditorías internas y externas.
- Gestionar la certificación de la calidad ante las instancias correspondientes.

Para la toma de decisiones de manera conjunta, en la FMUAS se integran diferentes comités especiales encargadas de coordinar, analizar, evaluar propuestas y pactar acuerdos de conformidad.

El comité de gestión de la calidad aprobado por el Consejo Técnico de la FMUAS, se integra de la siguiente manera:

- Presidente
- Secretario Técnico
- Cuatro vocales:

El comité se oficializó a partir del día 21 de febrero del 2022 mediante la firma del Acta de Instalación del Comité de Gestión de la Calidad.

A partir de la integración se propone que el comité sesione con una periodicidad de por lo menos tres veces al año para dar seguimiento a las actividades programadas y a los acuerdos tomados, con base en las funciones del departamento de Gestión de Calidad arriba mencionadas.

Se propone integrar a las reuniones del comité a una representación de estudiantes, conformado por un alumno por grado, de manera prioritaria se plantea que dicha representación este dada por los jefes de grupo. Lo anterior mencionado atiende la necesidad monitorear la funcionalidad de los procesos, así como detectar debilidad en los servicios ofrecidos a través de los principales usuarios, en este caso los estudiantes y en consecuencia tener en cuenta las oportunidades de mejora y la búsqueda de posibles soluciones.

A continuación se presenta un cronograma de las actividades realizadas y de aquellas programadas a corto plazo.

REFERENCIAS

- Borges, O., Rubio, O., Pichs, G. (2016). Gestión de la calidad universitaria en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García".
- Forrellat, B. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- García Pérez O, González Gómez S, Rodríguez Luis MI. (2014). Gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Cuba. Elementos para su implantación. *Rev. Caribeña Ciencias Sociales. Paredes Bodega E.* (2008). Acreditación universitaria: Garantía de Calidad en la educación superior.
- 9001 calidad (2022). Sistemas de Gestión de Calidad según ISO-9000.
- León, R., Menéndez, C., Rodríguez, S., López, E., García, G., & Fernández, T. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.
- León, R., Menéndez, C., Rodríguez, S., López, E., Quesada L., & Nicolau, P. (2019). Primeros pasos para implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(6), 748-759.
- Paredes Bodega E. (2008). Acreditación universitaria: Garantía de Calidad en la educación superior.
- UAS (2021). Plan de Desarrollo Institucional con Visión de Futuro 2025 (Resumen ejecutivo). [Archivo de PDF]. Secretaría Académica Universitaria.
- Pérez Juste R. (2005). Calidad de la educación, calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. Recuperado de: González Pérez E, Fernández Clúa M, Jiménez Serrano D. (2011). Calidad en los servicios médicos en anestesiología: algunas consideraciones actuales. *Rev. Cubana Anest Reanim.*
- Real Academia Española. (2021). Diccionario de la lengua española (23a ed.).
- Sánchez, T., Abad, P., Rodríguez, M. (2010). Resultados esperados para una organización tras la integración de sistemas de gestión. *Rev. Segur med amb*
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos.

- Tapia, V. (2013). La gestión de la calidad de la educación universitaria: desafíos y posibilidades. ASPODEN (3), pp.