

INFORME INSTITUCIONAL SOBRE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FCE - UNL

Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001:2015

Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral

Período de análisis: 2022–2025

Revisión institucional: febrero 2026

Introducción: una decisión estratégica de política de gestión

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo norma ISO 9001:2015 en la Facultad de Ciencias Económicas constituye una política institucional deliberada, alineada con el Plan Estratégico Institucional 100+10 de la UNL y con los principios reformistas que estructuran la universidad pública.

La Política de Calidad aprobada por la Facultad establece el compromiso de mejorar de manera continua el sistema implementado, satisfacer las necesidades de estudiantes, graduados, docentes, no docentes y demás partes interesadas, y perfeccionar estándares de eficiencia, economía y eficacia en la gestión.

La decisión de implementar y sostener el sistema respondió a una definición de política de gestión impulsada por la Decana, Liliana Dillon, quien promovió la profesionalización administrativa, la trazabilidad de procesos y la institucionalización de la mejora continua como ejes estructurales del período 2022–2026.

Conducción e implementación del Sistema

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad estuvo a cargo de la Secretaría de Planeamiento y Coordinación de Gestión de la Facultad.

En la coordinación general del proceso estuvo al frente el Secretario de Planeamiento y Coordinación de Gestión, Emir Espinoza, quien condujo la planificación del sistema, la definición de procesos, la articulación interáreas, el seguimiento de indicadores y la revisión estratégica junto a la Dirección.

El desarrollo técnico y operativo contó con el apoyo central de la Responsable de Calidad de la FCE, Alejandra Fail, quien tuvo a su cargo la estructuración documental, la coordinación de auditorías internas, la comunicación permanente con las diferentes áreas, el seguimiento de no conformidades y la consolidación de los registros exigidos por la norma.

Asimismo, la Secretaria Administrativa, Agustina Lassaga, brindó apoyo institucional clave para la implementación transversal en las áreas involucradas, asegurando recursos, articulación administrativa y acompañamiento organizacional.

El proceso contó además con asesoramiento externo especializado en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad por parte de la Ing. Regina Caminos, cuya colaboración técnica permitió adecuar los procesos institucionales a los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015.

Este trabajo articulado entre conducción política, coordinación técnica interna y asesoramiento externo posibilitó no sólo alcanzar la certificación, sino consolidar un sistema sostenido en el tiempo.

Desarrollo progresivo del sistema (2023–2025)

La certificación inicial se obtuvo en 2023 para el Departamento de Alumnado y Diplomas. En 2024 se amplió el alcance a Mesa de Entradas y Bedelía. En 2025 se incorporó el Departamento de Despacho.

Esta ampliación progresiva evidencia madurez institucional y fortalecimiento continuo de la gobernanza administrativa.

Resultados de encuestas (2022–2025)

Las encuestas de satisfacción miden el **nivel de satisfacción** entendido como porcentaje de **percepción positiva** respecto del servicio o proceso evaluado.

El análisis histórico permite observar tendencias estructurales, consolidaciones y variaciones interanuales.

DOCENTES

Se midieron los siguientes indicadores:

Nivel de satisfacción del docente con el proceso de comunicación y gestión de inscripciones

Este indicador mide específicamente la satisfacción respecto al circuito administrativo de inscripción a cursadas (comunicación, gestión y funcionamiento del proceso).

Resultados:

- 72,86% en 2022
- 83,35 % en 2023
- 87,50% en 2024

- 98,11% en 2025

Análisis histórico

Entre 2022 y 2025 se observa un incremento acumulado de más de 25 puntos porcentuales.

- El salto más significativo ocurre entre 2022 y 2023 (+10 puntos).
- La tendencia se consolida en 2024.
- En 2025 el indicador alcanza un nivel de excelencia (98,11%).

Interpretación

Este comportamiento evidencia:

- Mejora sostenida en la comunicación institucional.
- Mayor estabilidad del circuito de inscripción.
- Reducción de fricciones administrativas.
- Alta previsibilidad operativa.

El indicador muestra madurez del proceso y consolidación organizacional.

Nivel de satisfacción del docente con el proceso de comunicación y gestión a turnos de examen

Este indicador mide la satisfacción del docente con el proceso de comunicación y gestión vinculado a los turnos de examen (publicación, organización y administración del circuito).

Resultados:

- 71,73% en 2022
- 81,72% en 2023
- 84,44% en 2024
- 95,00% en 2025

Análisis histórico

La mejora es progresiva y sostenida.

- Incremento acumulado: +23 puntos entre 2022 y 2025.
- No se registran retrocesos interanuales.

- Se consolida una curva ascendente constante.

Interpretación

Refleja:

- Mayor claridad en el circuito de turnos.
- Mejor articulación entre áreas académicas y administrativas.
- Estandarización del proceso.

Se trata de un proceso que pasó de aceptable (2022) a altamente satisfactorio (2025).

Nivel de satisfacción del docente con el proceso de comunicación y gestión de clases de consulta, otorgamiento de aulas y muestra de insuficientes

Este indicador mide la percepción sobre la gestión operativa de Bedelía en:

- Asignación de aulas
- Organización de clases de consulta
- Gestión de muestra de exámenes insuficientes

Resultados:

- 87,14% en 2022
- 88,60 % en 2023
- 87,50% en 2024
- 90,32% en 2025

Análisis histórico

A diferencia de los indicadores anteriores:

- Parte de un nivel alto en 2022.
- Se mantiene estable en 2023 y 2024.
- Registra mejora en 2025.

Interpretación

El proceso ya presentaba buena percepción inicial.

La estabilidad indica:

- Control operativo sostenido.
- Capacidad de mantener estándares.

- Consolidación del servicio logístico.

ESTUDIANTES

Según las encuestas, se midieron:

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Alumnado

Este indicador mide la satisfacción del estudiante con la calidad de atención y respuesta brindada por Alumnado.

Resultados:

- 46,49% en 2022
- 56,94 % en 2023
- 72,41% en 2024
- 74,70% en 2025

Análisis histórico

Se trata del indicador con mayor transformación estructural.

- Incremento acumulado: +28 puntos entre 2022 y 2025.
- La mejora más fuerte se produce entre 2023 y 2024 (+15 puntos).
- En 2025 se consolida la mejora.

Interpretación

En 2022 el nivel era bajo (menos del 50%).

La evolución indica:

- Profesionalización del servicio.
- Mejora en tiempos y calidad de respuesta.
- Mayor capacidad de resolución.

Es uno de los indicadores que mejor refleja el impacto del SGC.

Nivel de satisfacción con el servicio de autogestiones online vía página FCE

Mide la satisfacción con el servicio digital de autogestión.

Resultados:

- 57,82% en 2022
- 57,96 % en 2023
- 71,93% en 2024
- 75,31% en 2025

Análisis histórico

- Estancamiento entre 2022 y 2023.
- Fuerte mejora entre 2023 y 2024 (+14 puntos).
- Consolidación en 2025.

Interpretación

La mejora coincide con procesos de digitalización y optimización de la web.

Indica:

- Mayor aceptación del canal digital.
- Reducción progresiva de dependencia presencial.
- Mejora en accesibilidad.

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Mesa de Entrada

Resultados:

- (sin dato 2022)
- 72,34% en 2023
- 86,54% en 2024
- 76,06% en 2025

Análisis histórico

- Mejora significativa en 2024.
- Descenso en 2025 (-10 puntos respecto 2024).

Interpretación

El descenso no invalida el desempeño general (continúa por encima de 2023), pero:

- Indica alerta temprana.
- Activa revisión de proceso.

- Justifica acciones formativas previstas para 2026.

Aquí se evidencia funcionamiento del mecanismo de mejora continua.

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Bedelía

Resultados:

- (sin dato 2022)
- 72% en 2023
- 69,64% en 2024
- 75,90% en 2025

Análisis histórico

- Leve descenso en 2024.
- Recuperación en 2025 (+6 puntos).

Interpretación

Proceso con variación moderada pero tendencia final positiva.

Refleja:

- Capacidad de corrección.
- Ajustes operativos efectivos.

Durante el año 2024 se implementó en la Universidad el Sistema Unificado de Bedelía. En este proceso, fue necesario realizar diversos ajustes para adecuarlo a la modalidad de trabajo de nuestra Facultad. La disminución del indicador durante dicho año se explica por los inconvenientes transitorios que pudieron surgir durante la transición e implementación del nuevo sistema.

GRADUADOS

Se midieron:

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Diplomas

Resultados:

- 60,94% en 2022
- 79,91 % en 2023

- 80,00% en 2024
- 87,50% en 2025

Análisis histórico

- Incremento fuerte entre 2022 y 2023 (+19 puntos).
- Estabilización en 2024.
- Nueva mejora en 2025.

Interpretación

Evidencia:

- Optimización del proceso de emisión.
- Mayor claridad y seguimiento.
- Mejora en la experiencia postgraduación.

Nivel de satisfacción con el servicio de autogestiones online vía página FCE

Resultados:

- 57,82% en 2022
- 77,53 % en 2023
- 70,27% en 2024
- 87,50% en 2025

Análisis histórico

- Fuerte mejora en 2023.
- Descenso en 2024.
- Recuperación sobresaliente en 2025.

Interpretación

Indica proceso de ajuste y mejora digital progresiva.

La recuperación 2025 demuestra corrección de desvíos detectados.

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Mesa de Entrada

Resultados:

- (sin dato 2022)
- 69,23 % en 2023
- 72,50% en 2024
- 90,32% en 2025

Análisis histórico

- Mejora gradual.
- Salto significativo en 2025 (+18 puntos).

Interpretación

Proceso que alcanza alta consolidación en el último año medido.

NO DOCENTES

Se midió:

Nivel de satisfacción con la calidad de atención y respuestas de la oficina de Mesa de Entrada

Resultados:

- 85,19% en 2023
- 94,12% en 2024
- 78,26% en 2025

Análisis histórico

- Mejora importante en 2024.
- Descenso en 2025 (-16 puntos).

Interpretación

El descenso activa revisión institucional.

El indicador continúa en rango aceptable pero requiere fortalecimiento en criterios administrativos y comunicación interna.

SECRETARIOS Y CONSEJEROS

Se midieron dos indicadores para la oficina de Despacho:

1. Nivel de satisfacción con la calidad del servicio

2. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta

Resultados 2024–2025:

- Calidad del servicio: 75% (2024) → 100% (2025)
- Tiempo de respuesta: 100% (2024) → 100% (2025)

Interpretación

Refleja consolidación plena del proceso normativo y administrativo.

Se trata del indicador con desempeño óptimo sostenido.

Articulación con el Manual y la Política de Calidad

El Manual de Calidad Rev. 4 establece que la Dirección debe realizar seguimiento anual del desempeño, revisar indicadores, analizar resultados de auditorías y evaluar la satisfacción de las partes interesadas.

La evolución de los indicadores entre 2022 y 2025, así como las acciones correctivas derivadas de los resultados 2025, se enmarcan en ese proceso formal de revisión por la Dirección.

En coherencia con la Política de Calidad, el sistema permitió avanzar en la mejora de estándares de eficiencia, economía y eficacia en los procesos administrativos de la Facultad.

Conclusión institucional

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Facultad de Ciencias Económicas fue el resultado de una decisión política de gestión, una coordinación técnica sostenida y un trabajo articulado entre áreas.

El análisis histórico de los resultados correspondientes a los años 2022, 2023, 2024 y 2025 permite observar una evolución consistente del desempeño de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En aquellos procesos que presentaban niveles iniciales de percepción positiva relativamente bajos —particularmente en áreas de atención directa y autogestión digital— se evidencia una mejora estructural significativa a lo largo del período analizado. Los incrementos acumulados no responden a variaciones circunstanciales, sino a una tendencia sostenida que indica ajustes organizacionales, estandarización de circuitos y fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional.

Por su parte, los procesos que ya registraban niveles elevados de satisfacción desde las primeras mediciones mantienen comportamientos estables y consolidan estándares de desempeño. Esta estabilidad en niveles altos resulta especialmente relevante, ya que demuestra capacidad institucional para sostener calidad operativa en el tiempo y no sólo para mejorar situaciones deficitarias.

Las variaciones interanuales observadas en algunos indicadores —particularmente en 2024 y 2025— no representan quiebres estructurales, sino señales que activan los mecanismos formales de análisis y mejora previstos en el Manual de Calidad. El sistema permite identificar desvíos, revisar causas y programar acciones correctivas o preventivas, lo cual confirma su funcionamiento efectivo como herramienta de gestión.

En términos generales, la percepción positiva del servicio o proceso evaluado muestra una tendencia creciente en la mayoría de los procesos críticos, especialmente aquellos vinculados con atención administrativa, circuitos académicos y servicios digitales. Esta evolución refleja una mejora progresiva en la experiencia de las partes interesadas.

En conjunto, los resultados históricos evidencian que el Sistema de Gestión de la Calidad no sólo contribuye a incrementar niveles de satisfacción, sino que demuestra capacidad institucional de estabilización, aprendizaje organizacional y corrección sistemática ante variaciones detectadas, consolidando una cultura de mejora continua en la Facultad.

El sistema no representa únicamente una certificación vigente, sino una herramienta estructural que ordena, mide, evalúa y mejora la gestión pública universitaria.