



Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa

Ingeniera Claudia Margarita Zambrano de Marín

Coordinador de Planes y Programas

Correo electrónico: claudia.zambrano@organojudicial.gob.pa

Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa

Recibido: diciembre 2022

Aprobado: marzo 2023

Resumen

En conmemoración de los 30 años de la Escuela Judicial, hoy Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa (ISJUP), es pertinente resaltar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ISJUP.

En el año 2019, los servidores judiciales del ISJUP, inician una serie de capacitaciones en temas de Sistemas de gestión de calidad: Interpretación del Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, Gestión por procesos, Indicadores del Sistema de gestión de calidad, Documentación del Sistema de gestión de calidad, Riesgos y Oportunidades, Auditoría Interna y Auditor Líder.

Con posterioridad, a estas capacitaciones, inicia la elaboración de los procedimientos de ISJUP, con el apoyo de un experto externo en el tema. Tan pronto estuvimos listos, con la documentación, emprendimos el camino del cumplimiento de las fases para certificarnos en las Normas ISO 9001:2015.

Es así que el 7 de septiembre de 2020, el ISJUP, logra la obtención del certificado ISO 9001:2015 en el PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN MATERIA DE FORMACIÓN ACADÉMICA (FORMAL Y CONTINUA) PARA LOS ACTORES VINCULADOS AL SECTOR JUSTICIA.

Abstract

In commemoration of the 30 years of the Judicial School, today the Higher Institute of the Judiciary of Panama, Doctor César Augusto Quintero Correa (ISJUP), it is pertinent to highlight the importance of the ISJUP Quality Management System (SGC).

In 2019, the judicial servants of the ISJUP began a series of training on Quality management system issues: Interpretation of the Quality management system ISO 9001:2015, Process Management, Quality management system Indicators, Quality management system Documentation, Risks and Opportunities, Internal Audit and Lead Auditor.

After these trainings, the development of the ISJUP procedures begins, with the support of an external expert on the subject. As soon as we were ready, with the documentation, we began the path of compliance with the Phases to certify ourselves in the ISO 9001:2015 Standards.

Thus, on September 7, 2020, the ISJUP achieved the ISO 9001:2015 certificate in the TEACHING-LEARNING PROCESS IN ACADEMIC TRAINING (FORMAL AND CONTINUOUS) FOR ACTORS LINKED TO THE JUSTICE SECTOR.

Palabras Claves

Objetivo de calidad, sistema de gestión de la calidad, auditoría, no conformidad, mejora continua

Keywords

Quality objectives, quality management system, audit, nonconformity, improvement.

Introducción

El 11 de enero de 2023 se conmemoraron 30 años de la Escuela Judicial, regulada mediante Acuerdo, 5, (1993) de la Corte Suprema de Justicia. Dicho proyecto surgió del programa de mejoramiento de la administración de justicia y recibió el voto unánime de los Magistrados del Pleno de la Corte Suprema de Justicia y, en consecuencia se acordó aprobar el reglamento de la Escuela Judicial.

De estos 30 años, resaltamos la transformación de ISJUP, al adoptar un sistema de gestión de calidad y obtener certificaciones en Norma ISO 9001:2015 y Norma de calidad Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales _ NCR 1000:2015.

¿Cómo nace la idea de un sistema de gestión de calidad? ¿Qué elementos se consideran claves para la implementación del mismo?, los cambios que se aplicaron y los objetivos a largo plazo que nos hemos planteado como equipo, son los temas que desarrollaremos en este artículo.

Para este artículo nos apoyamos en los registros de la gestión documental de ISJUP.

¿Cómo nace la idea de un sistema de gestión de calidad en ISJUP?

La calidad dentro de una institución educativa, como ISJUP, es un factor importante que produce satisfacción en nuestros estudiantes, servidores judiciales, docentes, cooperantes, sociedad civil, y todas nuestras partes interesadas, cumpliendo sus expectativas sobre ISJUP. Desde esta premisa puede surgir la idea de adoptar un sistema de gestión de calidad en cualquier institución.

Un sistema de gestión de calidad

puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. (González & Arciniegas, 2016, párr. 51).

Adicional al crecimiento de la Escuela Judicial y las responsabilidades que mandata la Ley 53 (2015), que regula la carrera judicial, en su sección 2ª Escuela Judicial, en el año 2015 inicia un proceso de acreditación ante el Ministerio de Educación de Panamá, con el propósito de convertirse en un instituto de tercer nivel de enseñanza. Es así que, mediante Resuelto N°6696 (2015), se concede al Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa, la autorización de funcionamiento provisional por un (1) año, como centro de educación superior en la modalidad no universitaria, para dictar las carreras de: Técnico Superior en Formación Judicial y Técnico Superior en Administración Judicial.

La Escuela Judicial obtuvo la autorización de funcionamiento definitivo mediante Resuelto, 2207 (2017). Posterior a este logro y la experiencia de la acreditación ante el Ministerio de Educación de Panamá, nace la idea de implementar un sistema de gestión de calidad dentro del ISJUP.

Al respecto es de indicar que, la acreditación universitaria tiene por objeto comprobar que los certificados otorgados por las universidades (de hecho por las titulaciones)

cumplen con los requisitos mínimos de calidad. Por tanto, la acreditación es una evaluación esencialmente de los resultados que exige la existencia de criterios y estándares de calidad. (De Vries, 2005, p. 215).

¿Cómo inició el proyecto del SGC de ISJUP?

Con una visión de continuar ofreciendo una educación de calidad, el proyecto inicio con una serie de capacitaciones, al personal de ISJUP, en los diferentes temas de Sistema de gestión de calidad que a continuación se detallan:

Interpretación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Gestión por Procesos, Gestión del Riesgo ISO 9001:2015, Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2015 Curso de Auditor Interno, ISO 9001:2015 y Curso de Auditor Líder.

Una educación de calidad es aquella cuyas características hacen posible satisfacer las necesidades sociales de formación, o necesidades básicas de aprendizaje, que se plantea la sociedad. Por tanto, una educación puede ser de calidad en un determinado tiempo y para un determinado sitio, pero no implica que lo sea en cualquier época y lugar, dependerá de las necesidades de la sociedad en que se inscribe. (Quiñonez J. et al., 2011, p. 27).

Es importante resaltar que la Embajada de Estados Unidos, cooperante del ISJUP, brindó apoyo financiero y acompañamiento para este proyecto.

A través de esta cooperación internacional, se contrató los servicios de un auditor externo, como consultor para la construcción de los

procedimientos, formatos y documentos del sistema de gestión de calidad y últimos acompañamiento en las etapas de la certificación ISO.

La certificación, es un sistema mediante el cual una tercera parte, independientemente de una relación contractual cliente – proveedor, da constancia por escrito, por medio de un sello, que un producto cumple con los requisitos establecidos, en un referencial. (Heredia, 2013, p. 79).

Construcción del Proyecto Sistema de gestión de calidad de ISJUP

En el mes de mayo del año 2019, iniciamos el PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS ISO Y PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE ISO 9001:2015, que estuvo a cargo del auditor externo, contratado por la cooperación internacional de la Embajada de Estados Unidos.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales habitualmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. (Organización Internacional de Normalización, 2015, p. v)

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado

en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (Organización Internacional de Normalización, 2015, p. vii)

El objetivo del proyecto era certificar los procesos de formación y educación continua de ISJUP bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Es así como iniciamos, la elaboración de los mapas de proceso, caracterizaciones de proceso, confección de procedimientos y flujogramas.

Posteriormente ejecutamos los nuevos procedimientos de revisión por la dirección, Auditoría interna y el Tratamiento de hallazgos (No Conformidades), todos ellos procedimientos de la norma ISO.

Para el proceso de certificación ISO 9001:2015 pasamos por dos auditorías externas, denominadas Fase I y Fase II, obteniendo resultado aprobatorio y la recomendación que la certificación fuera tramitada.

Después de cumplir todas las etapas, en el mes de septiembre del año 2020, el ISJUP obtiene el certificado ISO 9001:2015, para el proceso de enseñanza aprendizaje en materia de formación académica, para los actores vinculados al sector justicia.

Planes para el futuro del SGC de ISJUP

Los planes futuros son mantener el sistema de gestión de calidad funcionando correctamente.

En el Plan operativo bienal 2022-2023, del Órgano Judicial se estableció como meta, para el producto 3ISJUP-5: Fortalecidos la cultura de calidad y el modelo de gestión del ISJUP, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en Normas de Calidad ISO y de la RIAEJ, la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Cabe señalar que, el certificado ISO 9001:2015 del ISJUP, tiene vigencia hasta septiembre 2023.

La Alta Dirección del ISJUP hace esfuerzos por mantener la cultura organizacional de ISJUP en torno a la calidad, para esto se realizan sesiones de capacitación a los responsables de proceso y Alta Dirección, en temas de mejora continua, solución de hallazgos (no conformidades), gestión del cambio entre otros.

Además, otra meta del producto de calidad del plan operativo bienal es la participación activa en la Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales (RIAEJ), ente con el cual obtuvimos el Certificado del Sistema de gestión de Calidad NCR 1000:2015 de la Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales que certifica que el ISJUP dispone de sistema de gestión de la calidad conforme con la norma RIAEJ NCR 1000:2015 con respecto a los programas académicos de Técnico Superior de Formación Judicial y Administración Judicial, de fecha 25 de noviembre de 2019 y válido hasta el año 2023.

Conclusiones

De esta manera, queda en evidencia el crecimiento de la Escuela Judicial, hoy Instituto Superior de la Judicatura, durante estos años.

La adopción de un sistema de gestión de calidad, enfocado en procesos y apegado a las normas ISO, es una decisión estratégica que ha fortalecido la misión del ISJUP.

Finalmente, todo el esfuerzo de la institución, para la consolidación de este proyecto, permite que el ISJUP cuente con una estructura definida (organigrama), su planificación estratégica bianual como lo mandata el Órgano Judicial; tener definido los recursos

para el buen funcionamiento del instituto; una gestión documental con los procedimientos, formularios, documentos y manuales en uso, leyes y reglamentos vigentes.

Actualmente, el personal del ISJUP, está enfocado en la mejora continua y el apego a las normas, reglamentos y leyes establecidas.

De igual forma, la Alta dirección, del Instituto, manifiesta su compromiso con el sistema de gestión de calidad, asegurándose que se establezcan políticas y objetivos claros y el uso del enfoque a procesos, promoviendo la mejora continua.

Referencias bibliográficas

Quiñonez J., Mariño D., Moreno A. (2011). La gestión de la calidad en instituciones de educación básica y media en Colombia. GRIN Verlag.

González O., Arciniegas J. (2016). Sistemas de Gestión de Calidad. ECOE ediciones.

De Vries W. (2005). Calidad, eficiencia y evaluación de la Educación Superior. Editora Cristina Seco.

Heredia N. (2013). Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva. ECOE Ediciones.

Ley 53, 2015. Que regula la Carrera J. Gaceta N°27856-A (Panamá)

Resuelto N°. 6696 de 2015 (Ministerio de Educación). Por la cual se concede autorización de funcionamiento provisional por un año, como Centro de Educación Superior. Diciembre 29 de 2015. (Panamá)

Resuelto 2207 de 2017 (Ministerio de Educación). Por la cual se autoriza el funcionamiento definitivo como Centro de Educación Superior. Mayo 17 de 2017. (Panamá).

Organización Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 9001. www.iso.org

Ingeniera Claudia Margarita Zambrano de Marín

Coordinador de Planes y Programas en el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Dr. Cesar Augusto Quintero Correa. Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de ISJUP.

Licenciatura en Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Panamá

(UTP). Especialista en Alta Gerencia por la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP). Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología (ULACIT).