

Sistema de Gestión de Calidad del INIFAP

¡Manteniéndonos a la vanguardia!

El Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP) es responsable de fortalecer su capacidad institucional a partir de la constante renovación y actualización de sus actividades, con beneficios que impacten al sector productor, al campo y a la sociedad en general. Sin embargo, su compromiso va más allá de la investigación, enfocándose también en garantizar la modernización de su infraestructura, procedimientos y administración, a fin de satisfacer las demandas de los clientes, usuarios y beneficiarios de la producción científico-técnica.

Considerando lo anterior, desde el año 2009 y en el marco del Proyecto denominado “Diseño e instrumentación de un Sistema de Gestión de Calidad para la ejecución de proyectos de investigación del INIFAP en beneficio de socios, usuarios y beneficiarios de la producción técnico – científica”, se inició el desarrollo de una estrategia basada en la administración por procesos a partir de la instrumentación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a las Normas ISO. Al amparo de dicho Sistema, se documentaron los procesos sustantivos y de apoyo involucrados en la administración de proyectos del INIFAP, a través de manuales de procedimientos que evidencian el compromiso del Instituto con la calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente.

En seguimiento a dicho Proyecto se realizaron una serie de talleres de análisis que permitirían clasificar, sintetizar e identificar las problemáticas generales relacionadas con el Macroproceso de Investigación, dentro de las más relevantes se encontraron las siguientes:

- Cargas administrativas excesivas: Exceso de actividades manuales en la administración y operación de la investigación, validación y apoyo a la transferencia de la tecnología que realiza la institución.
- Prácticas no estandarizadas y sin documentar: Lineamientos involucrados sin actualizar y ausencia de procedimientos documentados con prácticas diferenciadas entre las unidades administrativas y operativas.
- Información dispersa: Generación de información manual y ausencia de una base de datos integral y automatizada.
- Disminución en la capacidad de atención a la demanda de investigación y desarrollo tecnológico: Disminución progresiva de investigadores y personal de apoyo, deficiencias presupuestales e insuficiencia de un proceso de gestión del conocimiento.
- Excesiva dependencia de recursos financieros externos: Al depender mayoritariamente de recursos externos y anualizados existía dispersión de la investigación y falta de continuidad en el proceso generación/validación/transferencia de tecnología y flujos de recursos irregulares.

De esta forma se llevó a cabo la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, buscando cumplir con la normatividad ISO 9001: 2008, cuyos ejes centrales favorecieron la determinación

de fortalezas y debilidades del instituto y, a su vez, permitieron que se definieran estrategias que responderían a los retos identificados en el entorno y que serían la base de sustentabilidad y competitividad.

En la actualidad, se cuenta con servicios y herramientas que se desprenden del SGC y que han contribuido a erradicar las prácticas inadecuadas que prevalecían en el Instituto, dentro de las principales se encuentran las siguientes:

- Elaboración de manuales de calidad y de procedimientos conforme a la norma ISO 9001: 2008, versión uno.
- Elaboración de un Plan de Calidad Institucional.
- Diseño de la Arquitectura del Macroproceso de Investigación.
- Instrumentación de una herramienta electrónica para la gestión de los Proyectos de investigación, es decir, el Sistema Institucional de la Gestión Integral.
- Actualización del inventario de control de documentos y registros del SGC.
- Análisis y aplicación de la encuesta “Satisfacción del Cliente”.
- Instalación del Comité Nacional de Calidad del INIFAP.
- Instalación de un módulo de atención a quejas y sugerencias.
- Realización de Auditorías Internas.
- A pesar de que las actividades presentadas han logrado importantes avances respecto a la disminución de cargas administrativas, la dinámica por procesos y la obtención de prácticas estandarizadas y documentadas, existen áreas de oportunidad que demandan el seguimiento del Proyecto y de nuevas actividades estratégicas que permitan su continuidad.

El punto culminante de este largo proceso se alcanzó en diciembre de 2013, cuando se llevó a cabo una auditoría externa por parte de la Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR). Entre las fortalezas más importantes detectadas por los auditores se encuentran las siguientes:

- El compromiso del Comité Nacional de Calidad del INIFAP para establecer y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- La formación del personal para implementar el SGC.
- El proceso de Planeación Estratégica.
- El impacto positivo que tienen los resultados de investigación generados en el Instituto lo cual ha permitido presentar en foros nacionales e internacionales las publicaciones generadas.
- La gestión de los proyectos ha mejorado la organización y control de los proyectos.
- El Análisis de riesgos en la integración o diseño de propuestas en la cual se determinan los impactos, ambientales, económicos, sociales y tecnológicos con la realización de los proyectos de investigación.

Como resultado de los esfuerzos antes descritos, el día 20 de febrero de 2014, se realizó una solemne ceremonia en cuyo marco se entregó el certificado al Sistema de Gestión de Calidad de la Administración de Proyectos de Investigación y Transferencia de Tecnología Forestal, Agrícola y Pecuaria del INIFAP, por parte de la Agencia antes mencionada.

El alcance del certificado cubre las oficinas centrales del INIFAP y el Centro de Investigación Regional Norte Centro, integrado por los estados de Zacatecas, Chihuahua, Aguascalientes, Durango y la Región de La Laguna.

Con la obtención de este reconocimiento, el INIFAP ha ingresado en una red internacional de empresas y organizaciones altamente capacitadas para competir en un mundo globalizado que requiere habilidades específicas de innovación y desarrollo. Asimismo, se ha hecho acreedor a los siguientes reconocimientos:

- La licencia de uso de la marca Empresa Registrada, de AENOR.
- El Certificado IQNet, pasaporte para un acceso internacional de su certificación (se anexa folleto informativo).
- La licencia de uso de la marca IQNet.

La relevancia de este logro constituye un aliciente para continuar trabajando en la adopción de mejores prácticas, así como en la revisión, mejora y expansión del SGC, con la finalidad de reforzar las capacidades del Instituto, posicionándolo como una institución competitiva y sustentable, comprometida con la calidad de sus productos y servicios y capaz de cumplir eficaz y eficientemente con los requerimientos de sus clientes, socios, usuarios y beneficiarios.

Actualmente, se han iniciado las gestiones necesarias para ampliar la certificación a otros Centro de Investigación del INIFAP, consolidando el compromiso del Instituto con la sociedad mexicana y dando pasos firmes hacia la Calidad Total y la Satisfacción del Cliente.