



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO BAJO LA NORMA ISO 9001:2008, EN EL PERIODO 2015.

AUTOR:

Villa Cuvi Juan Esteban

RIOBAMBA – ECUADOR

2016.

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas, ha sido desarrollado por el Sr. Villa Cuvi Juan Esteban, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Carlos Raúl García
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, (Villa Cuvi Juan Esteban), declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de abril de 2016

.....
Villa Cuvi Juan Esteban

C.I: 160078828 3

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y la oportunidad de culminar la presente carrera profesional y siempre estuvo conmigo en todo el transcurso de mi vida, por darme la fuerza, paciencia, perseverancia, sabiduría e inteligencia necesaria para poder cumplir este objetivo tan importante, la cual dedico con todo mi corazón, mente y alma, solo me queda decirle muchas gracias por todo ya que es una meta más cumplida.

A mis padres y tíos quienes me dieron todo lo necesario considerándome como su hijo.

Quienes sin importar el esfuerzo y sacrificio pusieron gran parte de su vida para formarme y educarme de la mejor manera, a quienes viviré agradecido toda mi vida respaldándoles también en la forma en que pueda.

JUAN ESTEBAN VILLA CUVI

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo “ESPOCH” por haberme dado la oportunidad de culminar mi carrera profesional y a los docentes que participaron en la formación académica con mucho esmero y respeto. En especial al Ing. Giovanni Alarcón, Ing. Eduardo Espín, Ing. Carlos García a quienes admiro por su amplio conocimiento aportó con su colaboración en la realización del trabajo de titulación, además brindo su confianza y amistad incondicional

Un objetivo he culminado, pero mi labor en el ámbito profesional apenas comienza con muchos más retos y logros.

JUAN ESTEBAN

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo	x
Summary.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Requisitos generales para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	9
2.1.2. Antecedentes históricos	21
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.2.1. Principales normas ISO	24
2.2.2. Gestión de calidad.....	25
2.2.3. Administración.....	28
2.2.4. Proceso administrativo.....	28
2.2.5. Organización	29

2.2.6.	Calidad.....	30
2.2.7.	Enfoque de calidad.....	30
2.2.8.	Kaizen y/o mejoramiento.....	31
2.2.9.	Estándares	33
2.2.10.	Lineamientos para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	37
2.3.	MARCO LEGAL.....	38
2.3.1.	Secretaria Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT).....	38
2.3.2.	Constitución política del ecuador	38
2.3.3.	Ley orgánica de educación superior (loes, 2015)	39
2.3.4.	Plan nacional del buen vivir (pnbv, 2014).....	39
2.3.5.	Nueva matriz productiva, 2015.....	40
2.3.6.	Responsabilidad socia universitaria.....	40
2.3.7.	Reglamento de régimen académico	41
2.4.	IDEA A DEFENDER	41
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1.1.	Cualitativa.....	42
3.1.2.	Cuantitativa.....	42
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
3.2.1.	Bibliográfica – Documental.....	42
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.4.	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
3.4.1.	Métodos de investigación	44
3.4.2.	Técnicas	44
3.4.3.	Instrumentos.....	44
3.5.	RESULTADOS	45
3.5.1.	Levantamiento de la información	45
3.5.2.	Análisis e interpretación de datos	45
3.5.2.1.	Entrevistas a los miembros de la administración del IPEC	45
3.5.2.2.	Encuestas aplicadas a los estudiantes de posgrado.....	47
3.6.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	50

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	51
4.1. TÍTULO	51
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	51
4.2.1. Antecedentes de la institución	51
4.2.2. Objeto y campo de aplicación.....	52
4.2.3. Referencias normativas	52
4.2.4. Términos y definiciones.....	53
4.2.5. Sistema de Gestión de Calidad	54
4.2.6. Responsabilidad de la dirección	58
4.2.7. Gestión de Recursos.....	61
4.2.8. Realización del producto	62
4.2.9. Medición análisis y mejora.	64
4.2.10. Documento de trabajo del S.G.C.	68
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	88
BIBLIOGRAFÍA	89
WEBGRAFÍA.....	89
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Acciones correctivas ASSA-Riobamba.....	22
Tabla 2: Modelos organizacionales	29
Tabla 3: Población de la investigación	43
Tabla 4: Resultados de la investigación.....	47
Tabla 5: Requisitos de la documentación.	55
Tabla 6: Seguimiento y medición de los procesos.....	66
Tabla 7: Guía de conformidad del sgc	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso Administrativo	28
Gráfico 2: Funciones del administrador.....	28
Gráfico 3: Ciclo de Mejora Continua	33
Gráfico 4: Modelo de gestión de calidad basado en procesos	35
Gráfico 5: Clasificación de los procesos.....	36
Gráfico 6: Control de documentos.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta compromiso	91
Anexo 2: Formato de encuestas	92
Anexo 3: Formato de guía de entrevista	95
Anexo 4: Documentación de las Políticas y objetivos de calidad	96
Anexo 5: Manual de Calidad	97
Anexo 6: Plan de Auditoría	141

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente trabajo de investigación es diseñar y elaborar un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008 periodo 2015, se efectuó a razón de mejorar sus procesos para cubrir las exigencias de los clientes a través del pleno cumplimiento de los requisitos establecidos en la misma.

Se ejecutó una planificación previa sobre diseño de investigación, se trabajó con la modalidad cualitativa, método inductivo, encuestas, entrevistas enfocado hacia los procesos que maneja el IPEC, de esta manera basándose en el esquema de la norma se desarrolló fichas narrativas y flujogramas para cada procedimiento.

Con los resultados obtenidos el sistema se considera como una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de los procesos del IPEC mediante políticas y objetivos de calidad, además estandariza sus procesos, asegurar la calidad educativa, mejorar su sistema de trabajo, agregar valor al servicio, logrando la excelencia académica que se verá expresada en la satisfacción del cliente.

Al contar con la participación comprometida de las autoridades del IPEC y del equipo de trabajo se llegó a obtener un SGC técnicamente elaborado y completamente aplicable, por lo que se recomienda socializar el sistema al talento humano complementando con capacitación en temas de gestión de calidad, calidad total, mejora continua y satisfacción del cliente; de manera que mejoren sus competencias y conocimientos en busca de alcanzar la excelencia académica.

Palabras clave: sistema de gestión de calidad, aseguramiento de calidad, mejora continua, enfoque al cliente, política de calidad, objetivos de calidad.

.....
Ing. Eduardo Rubén Espín Moya
**DIRECTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**

SUMMARY

The purpose of the following research is to design a Quality of Management System for Instituto de Posgrado y Educacion Continua of Escuela Superior Politecnica de Chimborazo under ISO 9002:2008 norm during of period 2015, this was carried out in order to improve the processes to meet the customers' exigencies through the accomplishment of the requirements established.

A previous planning over the design of the research was carried out in a qualitative way using the inductive method, surveys, and interviews focused of the processes carried out by IPEC. Therefore based of the norm scheme it was possible to make narrative cards and flowcharts for each procedure.

With the result obtained, the system is considered a tool which improves the IPEC processes management through policies and, quality objectives to standardize its processes, assure the educational quality, improve its work system, and add values to the service in order to reach the academic excellence which will be reflected in the customer's satisfaction.

With participation of the IPEC and work staff it was possible to obtain a technically-elaborated and completely applicable Quality Management System that is why it is recommended to allow the personnel know about the system complemented with quality management, total quality, and permanent improvement training in order to improve both competencies and knowledge to reach the academic excellence.

Key words: Quality management system, quality assurance, permanent improvement, customers approach, quality policy, quality objectives.

INTRODUCCIÓN

La administración para las organizaciones actualmente se ha convertido en un verdadero desafío dentro de un mundo globalizado y tecnológicamente avanzado puesto que se encuentran en gran competitividad por la calidad de servicio ofertado y porque el nivel de exigencia de los clientes es cada vez más alto. Razón por la cual se vio la necesidad de diseñar y elaborar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la ISO 9001:2008 para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de manera que le permita mejorar su gestión, el cual se reflejara en la calidad del servicio brindado, que mediante procesos y procedimientos, que nos facilitará lograr la excelencia académica para los usuarios.

Para el desarrollo Sistema de Gestión de Calidad, existe un marco teórico referencial que comprende de toda información pertinente a la norma ISO 9001:2008, para su respectiva elaboración de forma secuencial mediante el esquema existente, lo que permitirá además la un proceso eficiente.

Dentro de los métodos investigativos de desarrollo y ejecutó respectivas encuestas y entrevistas con los directivos y estudiantes del IPEC con la cual se obtuvo información eficaz y necesaria para su elaboración, de tal forma que el sistema esté de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Actualmente la satisfacción de los clientes, el mejoramiento de la calidad son unas de las prioridades de las organizaciones, para lo cual se elaboró un SGC bajo la norma ISO 9001:2008 que comprende de un manual de calidad con sus respectivas procedimientos, procesos, políticas y objetivos de calidad que buscan elevar productividad eficaz dentro de la misma alcanzando la excelencia académica.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la historia el desarrollo que ha tenido la Educación Superior en el mundo y las exigencias actuales de las sociedades, requiere de acercarnos a modelos de evaluación que transiten desde lo institucional hasta lo profesional de los docentes universitarios. Donde la evolución histórica de la evaluación de altos estudios y hasta la actualidad se utilizaron los métodos y técnicas desde la perspectiva de la investigación cualitativa, identificando la necesidad de realizar evaluaciones que las lleven hacia la Excelencia Académica. Además los organismos internacionales como la OUI (Organización Universitaria Interamericana) se han enfocado en darle una definición mejorada al contexto de la Excelencia Universitaria, considerando al Sistema Universitario en un tema de amplio conocimiento, flexible a los cambios del entorno educativo y encaminado a la excelencia.

La constitución política de la República del Ecuador Promulgada en agosto de 1998 la ley de Educación Superior en mayo del año 2000 son las normas que definen la Educación Superior en el Ecuador que desde entonces han empezado con un cambio radical, pero que no han llegado a lograr la excelencia por la falta de gestión y proyectos de las entidades competentes, además mediante el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) que tiene como misión la búsqueda de la verdad el desarrollo de las culturas universal y ancestral ecuatoriana, de la ciencia y tecnología, mediante la docencia, la investigación y la vinculación con la colectividad. Además desde el año 2008 se implementó el modelo propuesto por el Gobierno Ecuatoriano en busca de la generación de una Economía del Conocimiento, con la premisa, “Genero conocimiento, luego existo”, dirigiendo a las Instituciones de Educación Superior a incursionarse al reto de Evolucionar hacia la EXCELENCIA.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ha llegado a ser un referente en la Educación Superior a nivel regional y nacional, por su gran aporte académico, administrativo, social, tecnológico, científico e investigativo. Pero la problemática es que el IPEC no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, que basándose en la norma ISO9001:2008 que conlleva los principios y estándares de calidad que le permita

desarrollar estrategias de mejoramiento continuo de la calidad educativa superior. Razón por la cual para la acreditación y aseguramiento de la calidad educativa de la ESPOCH, los directivos deben trabajar bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, las directrices de la SENESCYT, la LOES, el Plan Nacional del Buen Vivir, Nueva Matriz Productiva y la Responsabilidad Social Universitaria.

En el Instituto de Postgrado y Educación Continua (IPEC), lo cual no permite seguir un proceso adecuado para incrementar el nivel de profesionalismo educativo en la investigación científica y tecnológica teniendo un objetivo claro y competitivo hacia la Excelencia Académica, cumpliendo con los lineamientos de pertinencia, equidad y calidad educativa y bajo los estándares de calidad y manteniendo una mejora continua.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo formular el Diseño y la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Investigación y Posgrado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, en el periodo 2015?

1.1.2. Delimitación del problema

Espacio: La presente investigación sobre el Diseño y la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad se realizara en el Instituto de Posgrado y Educación Continua (IPEC) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Acción: Desarrollar todas las bases teóricas y metodológicas necesarias para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad, establecer los procedimientos de planificación, realización, verificación y seguimiento continuo en base a la norma ISO 9001 versión 2008.

Tiempo: Durante el período 2016.

1.2. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se desarrollará con el objetivo de realizar un Diseño y elaboración de un Sistema de Gestión De Calidad para el Instituto de Investigación y Posgrado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, periodo 2015, con el propósito de orientar a la misma hacia la Excelencia Académica, bajo los lineamientos, principios y estándares de calidad académica y mantener un mejoramiento continuo.

La ESPOCH se ha identificado por su excelencia académica a nivel regional y nacional y, por su participación activa en el desarrollo integral del estudiante, la profesionalización del personal académico, su participación en proyectos de investigación científica- tecnológica nacionales e internacionales, siendo meritorio de varios reconocimientos por su aporte significativo al bienestar social, educativo y profesional a nivel nacional.

Mediante aquello se elaborará dentro del Instituto de Posgrado y Educación Continua – ESPOCH, procedimientos de Gestión de Calidad Académica, un análisis de la situación actual tanto interno como externo, implementando herramientas investigativas como entrevistas, encuestas, etc., aplicando a todos los involucrados, esto permitirá tener una interrelación académica eficaz entre docente y estudiante logrando una profesionalización competente en la sociedad y además alcanzar paso a paso una cultura de calidad académica.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Diseñar y elaborar el Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH bajo la norma ISO 9001:2008, en el periodo 2015.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Constituir un marco teórico conceptual del Sistema de Gestión de Calidad, como referencia para Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH.
2. Establecer los procesos de la metodología de investigación para el Diseño y Elaboración del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, para lograr Excelencia Académica.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Historia de la ISO

Las normas ISO tienen una gran importancia donde la historia de la Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization, ISO). Se remonta al año 1946 cuando 64 delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una organización internacional que facilitara la coordinación internacional y unificación de las normas industriales.

En este marco general, el Comité Presidencial asesorará al Consejo y supervisará la aplicación de las decisiones adoptadas por el Consejo y la Asamblea General. La ISO, como toda organización, tiene una serie de funciones las cuales consisten en elaborar los proyectos de normas técnicas internacionales; coordinar la cooperación de los países para la unificación de criterios; elaborar las normas internacionales; y colaborar de una forma activa con organizaciones internacionales que promulguen la normalización.

La Organización Internacional de Estandarización ante el crecimiento de las sociedades y del comercio mundial ha creado la necesidad de buscar una mejora continua de los productos, servicios y bienes debido al volumen de consumidores. Para ello, es importante la mejora de los procesos productivos de una empresa mediante la optimización de los recursos o medios de los que dispone. A partir de este planteamiento, se estima necesaria la creación de una estructura organizativa que se dedique a uniformar la producción así como crear estándares o normas de calidad aplicables a todas las organizaciones productivas. (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946)

Normas ISO

Sistema de Gestión de Calidad: “Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.”

Estándar: Un estándar es un documento que proporciona requisitos, especificaciones, directrices o características que pueden ser utilizadas consistentemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para su propósito.

Beneficios de las Normas Internacionales ISO: Los productos y servicios son seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas, que son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar los residuos y errores, y el aumento de la productividad. Ellos ayudan a las empresas a acceder a nuevos mercados, nivelar el campo de juego para los países en desarrollo y facilitar el comercio mundial libre y justo. Las Normas Internacionales de traer beneficios tecnológicos, económicos y sociales. Ayudan a armonizar las especificaciones técnicas de los productos y servicios que hacen la industria más eficiente y rompiendo las barreras al comercio internacional. Conformidad con las Normas Internacionales de ayuda a tranquilizar a los consumidores que los productos sean seguros, eficientes y bueno para el medio ambiente.

Los Materiales ISO: se han desarrollado materiales que describen los beneficios económicos y sociales de las normas, los materiales ISO están diseñados para ser compartido con los tomadores de decisiones y actores como ejemplos concretos del valor de las normas.

Hechos y cifras sobre los beneficios de las normas

El repositorio de estudios sobre los beneficios económicos y sociales de las normas proporciona una visión de los enfoques y resultados de los estudios realizados por diferentes autores, como los organismos de normalización nacional e internacional, institutos de investigación, universidades y otros organismos internacionales.

ISO 9001: La norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

El conjunto de normas ISO 9001 se fundamenta en un modelo de gestión por procesos que establece los 8 principios de la Gestión de la Calidad. En concreto, la norma ISO 9001, es el sistema de trabajo más completo para la mejora de la satisfacción del cliente y de la calidad de una empresa, producto o servicio.

Cambios Clave La historia de este estándar de calidad se traslada a la época de la Segunda Guerra Mundial a los EEUU cuando, en ese momento, había una gran necesidad de controles de productos y procesos militares, por lo que por medio de la OTAN, comenzaron a expandirse dichos controles por Europa. Igualmente, las Fuerzas Armadas Británicas admitieron la normativa para sus servicios. Por su parte, el ejército de los EEUU adoptó la norma MIL-Q-9858 y fue secundado por la NASA, la Administración Aeronáutica Nacional y la Espacial. Todos ellos comprendían la concepción de calidad como “conformidad” y no como “mejora continua” que es el actual concepto establecido. (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

La ISO en el contexto nacional

Las normas ISO han tomado fuerza en la elaboración y aplicación en el país por obtener la certificación ya que es de gran importancia mejorar todos los procesos de la organización, de esta manera la gran mayoría de empresas ya trabajan de manera eficiente, eficaz y efectivo con el objeto de mejorar la satisfacción del cliente.

Es por ello también que a nivel universitario e institutos de posgrado en la actualidad se están elaborando varios proyectos de investigación sobre el Sistema de Gestión de Calidad que lograra un gran cambio en los procesos y satisfacción del cliente. En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se han desarrollado un aproximado de 57 tesis en base a la norma ISO 9001:2008 en las diferentes facultades lo cual hará que la institución como tal será un ente referente en el mejoramiento de la calidad y con el objetivo de alcanzar la excelencia académica.

2.1.1. Requisitos generales para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- ✓ Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- ✓ Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- ✓ Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad. (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008).

2.1.1.1. Estructura General de la norma ISO 9001:2008

Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la Empresa. De incluirse:

- ✓ Los objetivos particulares
- ✓ Los productos que proporciona
- ✓ Los procesos que emplea y la Estructura
- ✓ El propósito que persigue la organización enfocado a identificar y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, proveedores, propietarios y sociedad.

Enfoque basado en procesos: Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Relación con la Norma ISO 9004: Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

Compatibilidad con otros sistemas de gestión: Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

2.1.1.2. Objeto y campo de aplicación.

Proporciona directrices para la aplicación de la norma.

Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

2.1.1.3. Referencias normativas

ISO 9000:9005

2.1.1.4. Términos y definiciones

Se consideraran los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Proveedores - organización - cliente : (Partes Interesadas); Producto = Servicio

2.1.1.5. Sistema de gestión de la calidad

Requisitos Generales

Identificar los procesos necesarios para el sistema de Gestión de calidad.

- ✓ Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- ✓ Quién los origina
- ✓ Quién los procesa
- ✓ Quien sigue la cadena

- ✓ Usar diagrama de flujo.

Documentación: El propósito es definir la documentación necesaria y los registros para establecer, desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad.

Esta Documentación incluye:

- ✓ Declaración de la Política
- ✓ Un manual de Calidad
- ✓ Procedimientos Documentados requeridos
- ✓ Registros requeridos por esta norma

Manual de Calidad

- ✓ Alcance de sistema
- ✓ Los procedimientos documentados establecidos o referencia
- ✓ Descripción de interacción

Control de los documentos

- ✓ Determinamos los niveles de firmas para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos de calidad.
- ✓ Tener accesibilidad a los documentos en los puntos de uso, que conserven legibilidad y actualización.
- ✓ Controlar la distribución de los documentos.

Control de los Registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como con la operación eficaz.

2.1.1.6. Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la Dirección:

El liderazgo, compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de la gestión de calidad.

- ✓ Establecer visión, políticas y objetivos
- ✓ Liderar la organización con el ejemplo
- ✓ Crear un ambiente que promueva la participación activa
- ✓ Crear métodos para medir el desempeño, establecer indicadores.

Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de Calidad

- ✓ Es adecuado al propósito
- ✓ Incluye compromiso de cumplir con los requisitos
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- ✓ Es comunicada y entendida dentro de la organización

Planificación:

- ✓ Definir los objetivos de calidad
- ✓ Que sean medibles y consistentes con la política de calidad.

Responsabilidad, autoridad y Comunicación:

Definir y comunicar a todos en la organización las responsabilidades y autoridades de cada puesto.

- ✓ Elaborar una matriz de responsabilidades.
- ✓ Elaborar fichas de descripción de puestos

Representante de la Dirección

Designar y dotar de autoridad a un representante de la dirección para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de calidad.

Comunicación Interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la comunicación.

Revisión por la Dirección

La alta dirección debe, a intervalos planificados revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización.

- ✓ Resultados de las Auditorias
- ✓ La retroalimentación del cliente
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- ✓ Estado de las acciones correctivas
- ✓ Los cambios que podrían afectar al sistema
- ✓ Las recomendaciones para la mejora

2.1.1.7. Gestión de los recursos

Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria.

- a. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b. Equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c. Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

2.1.1.8. Realización del producto

Planificación de la realización del Producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto; esta debe ser coherente, con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

- ✓ Objetivos de calidad y los requisitos para el producto.
- ✓ Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos.

- ✓ Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo y pruebas específicas para el producto.

Procesos relacionados con el cliente

Verificar los requisitos del cliente de cada uno de los productos /servicios que son contratados con la organización, de manera que tengan la seguridad de que son adecuadamente definidos y comprendidos y que se tienen las condiciones para poder cumplirlos.

Información sobre:

- ✓ Requisitos del cliente
- ✓ Investigación de mercados, incluyendo datos del sector y del usuario final.
- ✓ Análisis de los competidores
- ✓ Estudios comparativos (Benchmarking)

Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Diseño y Desarrollo

Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,

- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,

Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e

- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Producción y prestación del servicio

Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- c) Medición, análisis y mejora

Generalidades

Seguimiento y medición

Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

- a) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- b) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- c) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Mejora

Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,

Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,

(Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

2.1.2. Antecedentes históricos

2.1.2.1. Tesis elaboradas en base a la norma ISO 9001:2008

Ante todo lo mencionado cabe indicar la propuesta existente de una tesis de Sistema de Gestión de Calidad según autora (GAVÍN R LESLY VERÓNICA) elaborada para la empresa Automotores de la Sierra S.A en la ciudad de Riobamba , año 2014, que para el mejoramiento de todos sus procesos, ha implementado la metodología que consta de cinco etapas que son: Análisis inicial, Planificación y Entrenamiento, Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna. Además se ha presentado la documentación elaborada y la evidencia de implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. La documentación consta de: Declaración de la Política y Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, Manual de Procesos, instructivos y registros. La evidencia de implementación y mejora continua del sistema consta de: Acta de la Revisión por la Dirección, Reporte general de Indicadores, resultados de la Auditoría Interna y el Informe del control de las acciones correctivas, preventivas y mejoras emitidas tanto en el desarrollo de las actividades de automotores de la sierra S.A como en la primera Auditoría Interna y en la Revisión por la Dirección, además se ha propuesto las siguientes acciones:

Acción correctiva: ASSA-Riobamba cuenta con un modelo para la ejecución de acciones correctivas, con la finalidad de disminuir las no conformidades.

Las pautas para llevar a cabo esto, se consideran en el procedimiento denominado Acciones Correctivas. Autor: *GAVÍN R LESLY, 2014*

Acción preventiva: ASSA-Riobamba, en la búsqueda de evitar las No conformidades, cuenta con un procedimiento de Acciones Correctivas, mismas que deben ser apropiadas y efectuadas bajo las siguientes consideraciones.

- ✓ Estableciendo las No Conformidades.
- ✓ Valorando las necesidades de prevenir las no conformidades.
- ✓ Definir acciones necesarias.

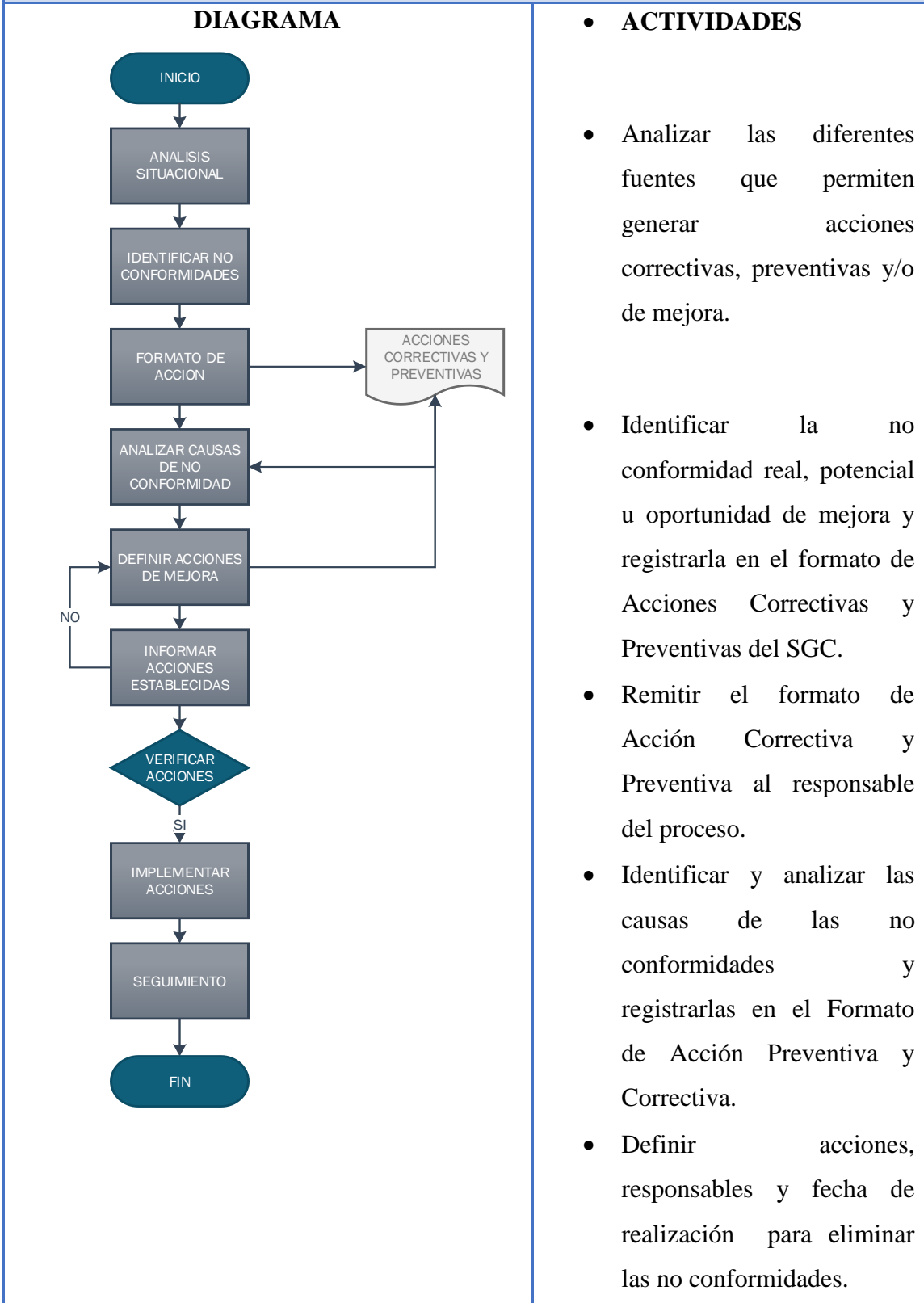
- ✓ Revisión de acciones efectuadas.

Tabla 1 Acciones Correctivas ASSA-Riobamba

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Referencia Norma ISO 9001:2008 SECCION 8. Mejora.	CODIGO: ASSA-SGC-PR-011
	VIGENCIA: Diciembre 2015
	VERSION: 1
OBJETIVO	
Establecer lineamientos para aplicar acciones correctivas y preventivas, que ayuden a minimizar las no conformidades en el SGC.	
ALCANCE	
Aplica a todos los procesos del SGC.	
RESPONSABLE	
Gerente ASSA-Riobamba. Equipos del SGC. Responsable de la Dirección.	
REFERENCIAS NORMATIVAS	
ISO 9001:2008. Documentación del SGC. Procesos del SGC.	
TÉRMINOS Y REFERENCIAS	
<p>Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p>	

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

DESCRIPCIÓN:



	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre las acciones establecidas al Equipo de Gestión de la Calidad del SGC. • Verificar las acciones, en términos de resultados esperados. • Implementar las acciones de acuerdo a lo establecido en el formato Acciones Correctivas y Preventivas. • Efectuar el seguimiento a las acciones definidas. • Evaluar resultados.
--	--

FUENTE: GAVÍN R LESLY VERÓNICA, 2014

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Principales normas ISO

Norma ISO 19011

La norma ISO 19011 relacionada a las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Normas ISO 9000

ISO adoptó en 1987 normas para los sistemas de calidad. A fin de estandarizar los requerimientos de calidad en países europeos surge la Organización Internacional para la estandarización (ISO). Adoptó en 1987 normas para sistemas de calidad.

ISO 9001

Trata de los Requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad. Es de las más famosas e implantadas en las empresas. Con ella se consigue demostrar que la organización está trabajando en base a su cliente y cumple con las condiciones establecidas en base a una mejora en la satisfacción de cliente.

Norma ISO 14000

Las normas ISO 14000 se relacionan a Sistemas de Gestión Ambiental, el análisis del ciclo de vida (ACV), consiste en evaluar cada uno de los efectos ambientales generados a lo largo de la vida del producto.

ISO 14001

Requisitos de los Sistemas de Gestión de Medio Ambiente. Tras la ISO9001, es la segunda más conocida y se pueden implantar conjuntamente en un “sistema de gestión integrado”. Se encarga de establecer que las organizaciones cumplen los reglamentos legales ambientales marcados en cada territorio.

ISO 18001 (OSHAS)

Se puede implantar y certificar conjuntamente con la 9001 y la 14001 en un sistema de gestión integrado. La ISO 18001 es la que se encarga de establecer cuáles son las especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud (OHSMS). (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946)

2.2.2. Gestión de calidad

2.2.2.1. Porque implementar un sistema de Gestión de calidad.

La respuesta parte de 4 principios básicos:

- ✓ No se puede mejorar nada que no haya sido CONTROLADO
- ✓ No se controlar nada que no se haya MEDIDO

- ✓ No se puede medir nada que no haya sido DEFINIDO
- ✓ No se puede definir nada que no haya sido IDENTIFICADO

La forma más eficaz para lograrlo, es implantar un Sistema de gestión de la calidad normalizado e internacional, que incluya los requisitos principales para involucrar a todos los departamentos, mediante el estudio de los procesos actuales y su adaptación a estos requisitos. (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946)

2.2.2.2. Principios de calidad

Un principio de gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, en el largo plazo, de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

- ✓ Organización enfocada al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del personal
- ✓ Enfoque basado en procesos
- ✓ Gestión basada en sistemas
- ✓ Mejora continua
- ✓ Toma de decisiones basada en hechos
- ✓ Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946)

2.2.2.3. Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo. (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

2.2.2.4. Norma ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

2.2.2.5. Ventajas de la implantación ISO 9001:2008

- ✓ Lograr satisfacer al cliente: permite que éste repita los hábitos de consumo, y FIDELIZARLO a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.
- ✓ La aplicación de la Norma, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Una mala organización o un mal proceso definido, genera un servicio deficiente, que no sigue las especificaciones de la dirección.

2.2.3. Administración

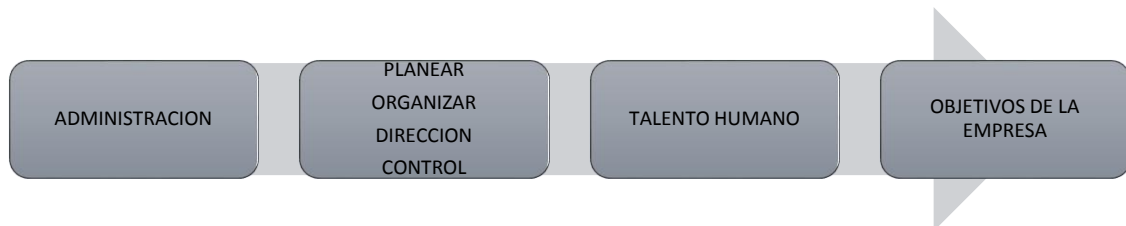
La administración se fundamenta en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, considerando que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás.

Además la administración requiere la culminación eficiente, eficaz y efectiva de las actividades laborales de la organización o por lo menos lo que aspiran los gerentes. (Robbins 2. , 2005)

2.2.4. Proceso administrativo

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el proceso administrativo de la siguiente forma:

Gráfico 1 Proceso Administrativo



Fuente: Robbins 2, 2005
Elaborado por: Juan Esteban Villa

Las funciones del administrador, como un proceso sistémico, se entienden de la siguiente manera:

Gráfico 2 Funciones del administrador



Fuente: Robbins 2, 2005
Elaborado por: Juan Esteban Villa

Planeación: Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.

Organización: Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos.

Dirección: Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liberado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.

Control. Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios. (Hurtado Cuartas & Metropolitano, 2008)

2.2.5. Organización

Una organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. Cada organización tiene una finalidad distinta, que se expresa de ordinario como la meta o las metas que pretende alcanzar. Toda organización está compuesta por personas, una persona que trabaja sola no es organización y hacen falta personas para realizar el trabajo que se necesita para que la organización cumpla sus metas. Todas las organizaciones crean una estructura deliberada para que los integrantes puedan trabajar, esa estructura puede ser abierta y flexible, sin límites claros ni precisos de los deberes laborales y sin apearse rigurosamente a ninguna disposición laboral explícita.

En el siguiente cuadro se reflejan las diferencias entre las organizaciones tradicionales y las nuevas:

Tabla 2: Modelos Organizacionales

ORGANIZACIÓN TRADICIONAL	NUEVA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estable ✓ Inflexible ✓ Centrada en el trabajo. ✓ El trabajo se define por posiciones. ✓ Trabajo de individuos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dinámica. ✓ Flexible. ✓ Centrada en las habilidades. ✓ El trabajo se define por las tareas que se deben hacer.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puestos permanentes. ✓ Se mueve por órdenes. ✓ Los jefes deciden siempre. ✓ Se guía con reglas. ✓ Personal homogéneo. ✓ Relaciones jerárquicos. ✓ Trabajo en las instalaciones en el horario establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajos de equipo. ✓ Puestos temporales. ✓ De participación. ✓ Los empleados participan en las decisiones. ✓ Orientan a los clientes. ✓ Relaciones laterales y en redes. ✓ Trabajo en cualquier parte y en cualquier momento.
---	--

Fuente: (Robbins S. P., 2005)

Elaborado por: Juan Esteban Villa

2.2.6. Calidad.

Basada en el servicio: La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un servicio.

Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”.

Basado en el valor: La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio.

Basado en la producción: La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. (ARIAS COELLO, 2008)

2.2.7. Enfoque de calidad.

2.2.7.1. Enfoque japonés

Kaoru Ishikawa señala que el enfoque de la calidad total puede apoyarse en:

Grafico del proceso: Grafico aplicado como herramienta de la Calidad Total que permite analizar los procesos paso a paso, desde su inicio hasta la obtención del producto deseado, y conocer en cada paso las fallas más comunes en que se incurre.

Hoja de registro y lista de verificación: Hitoshi Kume define a la hoja de registro como “un formato pre impreso en el cual aparecen los ítems que se van a registrar, de tal manera que los datos puedan recogerse fácil y concisamente. (Hernández y Rodríguez, 1994)

2.2.8. Kaizen y/o mejoramiento

Kaizen significa mejoramiento, además significa mejoramiento continuo en la vida personal, familiar social de trabajo. Cuando se aplica al lugar de trabajo Kaizen significa un mejoramiento continuo que involucra a todos los gerente y colaboradores por igual.

Desde el punto de vista estratégico el Kaizen es la acción sistemática largo plazo destinada a la acumulación de mejores ahorros, con el objeto de superar a la competencia en niveles de calidad. Productividad, costos y plazos de entrega. (Villalba Guanga, 2008)

2.2.8.1. Características distintivas de la mejora continua.

Primero bajo el sistema de mejora continua, la gerencia considera el nivel de rendimiento de la empresa como algo “que hay que enfrentar aumentar continuamente”. En tanto que bajo el sistema de mantenimiento de estándares, se le considera esencialmente fijo, por las restricciones tecnológicas y a organización existente. Dela única forma que pueden vencerse tales restricciones es a través de la innovación.

2.2.8.2. Ciclo de la mejora continua

El ciclo de la mejora continua o también conocida como circulo PDCA, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter Stewart. Las siglas PDCA con el acrónimo de Plan, Do, Check, Act, (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

2.2.8.3. Planear

Establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado. Al basar las acciones para el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar, aunque sería mejor ya no tener que mejorar, o sea, hacerlo bien a la primera. Cuando sea posible conviene realizar pruebas según sea requerido, para probar los resultados.

- ✓ Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- ✓ Detallar las especificaciones de los resultados esperados
- ✓ Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, verificando los requisitos especificados

2.2.8.4. Hacer

Es ejecutar el plan contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución de todas las actividades previamente planificadas.

2.2.8.5. Verificar.

Pasado un tiempo previsto con anterioridad, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido las metas y en su caso, establecer un proceso de mejora continua.

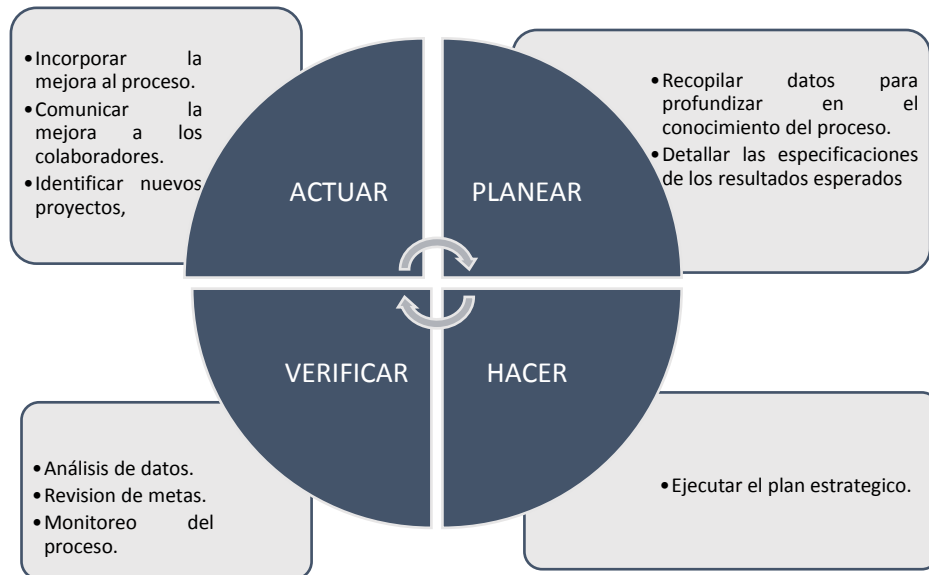
2.2.8.6. Actuar.

De acuerdo a las conclusiones se debe observar:

- ✓ Si existieron errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.
- ✓ Si no existieron errores, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos
- ✓ Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos

- ✓ Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación. (Eduard Deming, 1998)

Gráfico 3 Ciclo de Mejora Continua



Fuente: Eduard Deming 1998

Elaborado por: Juan Esteban Villa

2.2.8.7. Ventajas y desventajas de la mejora continua.

Ventajas

- ✓ El esfuerzo está enfocado en ámbitos organizacionales y procedimientos puntuales.
- ✓ Las mejoras son en corto plazo y los resultados son visibles.
- ✓ Incide en el incremento de la productividad u administra a la organización hacia la competitividad, la cual es prioridad de las empresas.
- ✓ Elimina procesos monótonos.

2.2.9. Estándares

2.2.9.1. Definiciones

Estándar de calidad es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional, además son normas y protocolos

internacionales que deben cumplir productos de cualquier índole para su distribución y consumo por el cliente final.

La norma ISO 9000 es un estándar para sistemas de administración de la calidad. La norma es publicada y mantenida por la ISO (Organización Internacional para la estandarización, aunque ISO no es un acrónimo y solo sugiere igualdad), mientras que es administrada por entidades externas de acreditación y certificación. (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

2.2.9.2. Para que sirven los estándares

Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y deseado en los empleados y son utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios.

Los estándares requieren ser establecidos con el fin de contar con una referencia que permita identificar oportunamente las variaciones presentadas en el desarrollo de los procesos y aplicar las medidas correctivas necesarias. (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

2.2.9.3. Estándares de calidad

Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador. Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto. Estamos cumpliendo con nuestro objetivo de calidad. Si, por el contrario, estamos por debajo del rango significa que no cumplimos nuestro compromiso de calidad y deberemos actuar en consecuencia selección-verificación-reacción-prevención. (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946).

2.2.9.4. Procesos

La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que se utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

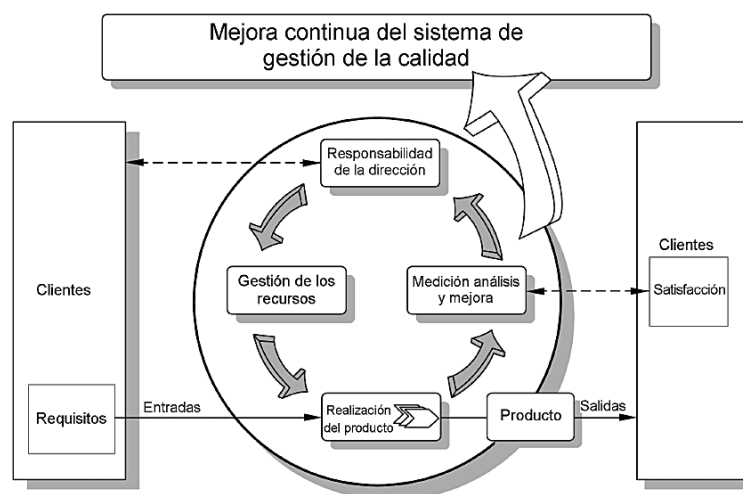
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una de las ventajas del enfoque en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- ✓ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. (Harrington, 1994)

Gráfico 4: Modelo de gestión de calidad basado en procesos



FUENTE: (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

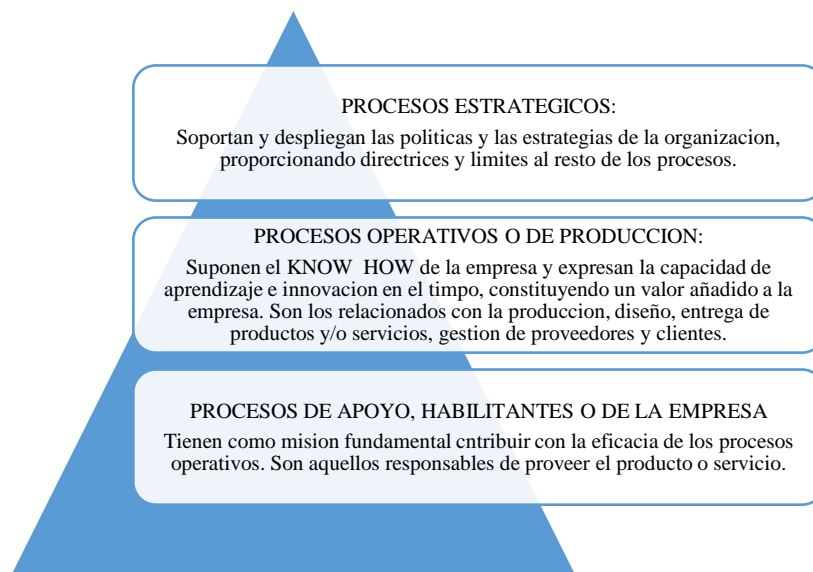
2.2.9.5. Mapa de procesos.

El mapa de procesos permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y ubicar en su contexto cualquier proceso específico. Es una mirada holística, de “helicóptero”, a todo el hacer repetitivo, ya sea frecuente, tal como comprar y vender, o esporádico, tal como tramitar multas de la Inspección del Trabajo o elaborar el balance. Al incluir todo el hacer de la organización se hace más fácil identificar cuales procesos agregan o no valor. Desde este punto de vista, es un modelo vital para elaborar un plan estratégico, porque ayudará a tomar consciencia visual de nuestra misión y facilitará tomar decisiones respecto a qué debería permanecer y qué no. (Bravo Carrasco, 2013)

2.2.9.6. Clasificación de los procesos.

Dentro de la administración por procesos se puede distinguir tres tipos de procesos:

Gráfico 5: Clasificación de los procesos

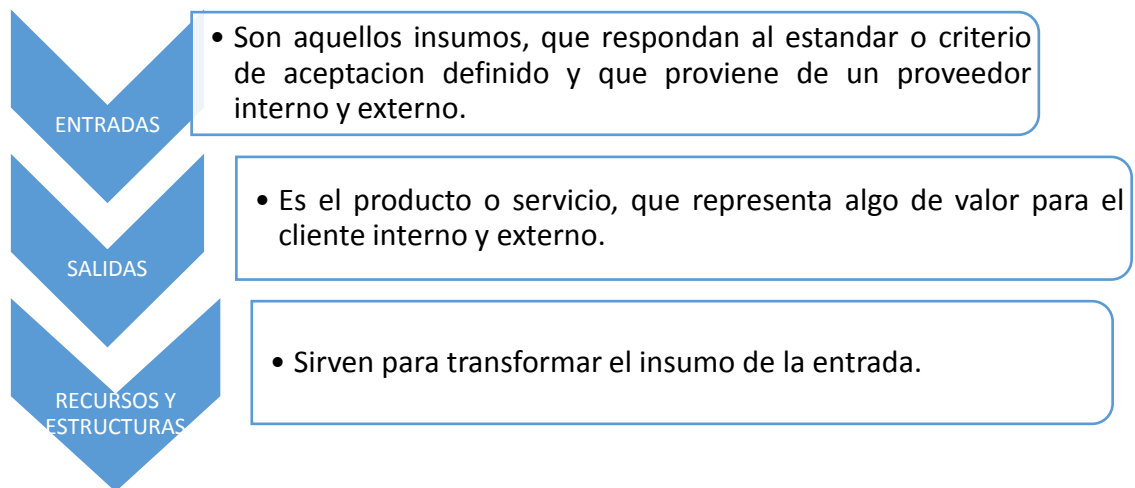


FUENTE: (Organización Internacional de Estandarización. ORG ISO, 1946)

Elaborado por: Juan Esteban Villa

2.2.9.7. Componentes de los procesos

Cualquier proceso involucra cuatro componentes principales: entradas, salidas, recursos y controles.



2.2.10. Lineamientos para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Alcanzar la Excelencia Académica

Con el fin de crear y promocionar una imagen de rigurosidad y calidad técnico científica, la EPEC viene trabajando bajo el criterio de resultados que procura una gestión eficiente para una acreditación efectiva, por lo que, su oferta académica se establece en función de las demandas actuales y futuras de la sociedad, orientando a sus alumnos/alumnas a la resolución de problemas sociales y fenómenos científicos que inciden en el desarrollo local, regional y nacional, amparados en los principios de equidad, sostenibilidad y sustentabilidad.

Profesionales de Calidad: Mertens, L. (1997, 2000) La formación de calidad profesional en el enfoque estructural, requiere de la aplicación de los atributos personales, (conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes) para lograr un desempeño efectivo, de esta forma la competencia se constituye en una capacidad real cuando las condiciones del proceso formativo exigen al sujeto lograr un resultado destacado en función de las necesidades de la empresa.

Docencia: Imberon (1928:23) “La función docencia comporta un conocimiento pedagógico específico, un compromiso ético y moral y la necesidad de corresponsabilidad con otros agentes sociales, esto es así puesto que ejerce la influencia sobre otros seres humano y, por lo tanto, no puede ni debe ser una función meramente técnica de expertos infalibles”

Investigación: ZORILLA Y TORRES, 1993 “La búsqueda de conocimientos que le permitan describir, explicar generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad, es un fase especializada de metodología científica”

Bienestar Estudiantil

El papel de la educación en la formación del individuo implica incorporar en los procesos educativos una mayor orientación hacia la humanización del proceso de aprendizaje, hacia la construcción de la capacidad de potenciar los valores o de aportar en el proceso de edificación de la identidad de los estudiantes. Esta propuesta supone considerar que la educación no es sólo escolarización. Si bien es el principal medio de educación, desde el punto de vista de la socialización, es importante considerar los marcos de referencia necesarios para posibilitar el desarrollo personal y social.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Secretaria Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT)

Se encarga de ejercer la rectoría de la política pública de educación superior, ciencia, tecnología y saberes ancestrales y gestionar su aplicación; con enfoque en el desarrollo estratégico del país. Coordinar las acciones entre el ejecutivo y las instituciones de educación superior en aras del fortalecimiento académico, productivo y social. En el campo de la ciencia, tecnología y saberes ancestrales, promover la formación del talento humano avanzado y el desarrollo de la investigación, innovación y transferencia tecnológica, a través de la elaboración, ejecución y evaluación de políticas, programas y proyectos.

2.3.2. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR

Que, la Constitución de la República en su **Art. 354** establece que las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base los informes previos favorables y

obligatorios de la instituciones responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación.

Los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y los conservatorios superiores, se crearán por resolución del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, previo informe favorable de la institución de aseguramiento de la calidad del sistema y del organismo nacional de planificación.

La creación y financiamiento de nuevas casas de estudio y nuevas carreras universitarias públicas se supeditarán a los requerimientos del desarrollo nacional.

El organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema y el organismo encargado para la acreditación y aseguramiento de la calidad podrán suspender, de acuerdo con la ley, a las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y conservatorios así como solicitar la derogatoria de aquellas que se creen por ley.

2.3.3. LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES, 2015)

Art. 15.- Organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior.- Los organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior son:

- a) El Consejo de Educación Superior (CES); y,
- b) El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.- El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

2.3.4. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (PNBV, 2014)

Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible (objetivo 8)

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital.

Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y técnica (objetivo 11)

En el Ecuador uno de los factores principales es la evolución educativa como un estratégico. Esto permite generar mayor conocimiento y competencia en el ámbito laboral.

2.3.5. NUEVA MATRIZ PRODUCTIVA, 2015

Mediante los lineamientos de la Secretaría de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) la cual se encarga de Administrar y coordinar el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, como medio de desarrollo integral del país a nivel sectorial y territorial; establecer objetivos y políticas estratégicas, sustentadas en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación; orientar la inversión pública y promover la democratización del Estado, a través de una activa participación ciudadana, que contribuya a una gestión pública transparente y eficiente.

2.3.6. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Se propone un abordaje a la necesidad y la forma de cómo lograr la concreción de las estrategias trazadas por las universidades y, en especial, la encaminada al logro de la Responsabilidad Social Universitaria. Este objetivo será alcanzado solo, si se transforman los requerimientos de la sociedad, concretados en la estrategia, en exigencias de los procesos. Otro elemento a considerar, en el diseño o perfeccionamiento de los procesos es la alta intensidad de conocimiento intercambiado y, por tanto, adquirido en las universidades. Evidentemente, se convierte en una necesidad la implementación del enfoque de procesos y la concreción en él del enfoque por el conocimiento para la alineación de los procesos con las estrategias trazadas para el logro de la Responsabilidad Social Universitaria.

2.3.7. REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO

Artículo 6. Niveles de formación. En la ESPOCH se tienen los siguientes niveles de formación:

- a. Educación Superior de Grado o Tercer Nivel
- b. Educación Superior de Posgrado o Cuarto Nivel (se regirá por el respectivo Reglamento de Posgrado y Educación Continua)

Artículo 112. Proyectos de desarrollo, innovación y adaptación técnica o tecnológica. La ESPOCH en cuyas fortalezas o dominios académicos se encuentren relacionados directamente con el ámbito productivo, podrá formular e implementar proyectos institucionales de investigación aplicada para el desarrollo de modelos prototípicos y de adaptación de técnicas, tecnologías y metodologías. La ESPOCH propenderá a la articulación de estos proyectos de investigación con las necesidades sociales de los actores en cada territorio.

2.4. IDEA A DEFENDER

El diseño y la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, permitirá desarrollar y mejorar los procesos logrando la calidad de los mismos y encaminado hacia la excelencia académica.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación acerca del Diseño y elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Investigación y Posgrado de la ESCPOC bajo la norma ISO 9001:2008 se utiliza el paradigma cualitativo y cuantitativo.

3.1.1. Cualitativa

La investigación cualitativa, porque es una alternativa que nos ayudará para interpretar y comprender la realidad educativa de la IPEC, mediante la recolección de toda la información necesaria, análisis respectivo y propuesta.

3.1.2. Cuantitativa

Trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra, para hacer inferencia a una población, de esta manera encaminar hacia el alcance de la excelencia educativa del IPEC.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Bibliográfica – Documental

Está dado por los objetivos específicos del proyecto de investigación, en tanto delimitan cada una de las operaciones y procedimientos que deben realizarse para alcanzar el objetivo general de ésta.

Además nos permitirá la utilización de documentos para; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, porque realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

- ✓ n= tamaño de la muestra
- ✓ N= población
- ✓ Z^2= valor tipificado
- ✓ n= error máximo admisible
- ✓ p= 0-50 probabilidad a favor
- ✓ q= 0,50 probabilidad en contra

Para el cálculo de la muestra se tomara el valor total de los estudiantes que es de 795, además del total de las 11 autoridades del personal administrativos, se considerará a 4 autoridades para su respectiva recolección de información.

Tabla 3: población de la Investigación

ESTRATOS	F	%
AUTORIDADES	11	3,54
ESTUDIANTES	795	96,46

Fuente: Secretaria IPEC - ESPOCH

Elaborado por: Juan Esteban Villa.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{795 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (795 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 259$$

3.4. MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos de investigación

3.4.1.1. Método Inductivo

Es aquel método que va de lo general a lo particular relaciona hechos con otros aún desconocidos de un marco teórico que nos permite comprar las definiciones de los fenómenos con las características de los hechos para establecer generalidades respecto al comportamiento de las variables.

3.4.1.2. Método deductivo

Este método parte de los hechos particulares y llega a conclusiones generales, este método se relaciona con la experimentación, se basa en experiencias vividas y nos serviremos de este método al comenzar la observación exacta de fenómenos particulares para llegar a conclusiones lógicas.

3.4.2. Técnicas

Toda la Información necesaria se obtendrá mediante una entrevista directa a los directivos de la IPEC, y posteriormente se aplicara encuestas a los estudiantes del Instituto, además se obtendrá información directa del IPEC y su respectivo portal web.

3.4.3. Instrumentos

Guía de entrevista, Cuestionario, acta – compromiso, portal web, libros, biblioteca Virtual.

- a. Para la aplicación de las encuestas se estableció previamente un cuestionario de 5 preguntas cerradas, revisado y aprobado por el director del CIMOGSYS, las cuales mantienen una relación directa con la norma de calidad cuyo objetivo es “Leer determinadamente cada pregunta y responder con una “X” de la manera más sincera, ya que su información es muy valiosa para mejorar el servicio académico del IPEC.”

- b. Para la aplicación de las entrevistas también se desarrolló una guía de entrevista que comprende de 9 preguntas abiertas cuyo objetivo es que el entrevistado me facilite una información veraz y oportuna para la elaboración del SGC.
- c. Se firmó un acta-compromiso con el director del IPEC con el propósito de obtener todas las facilidades necesarias para recopilar toda la información útil para el sistema.
- d. Para la tabulación de los resultados a diferencia de la segunda pregunta se considerara la escala de Likert con una ponderación de Insatisfactorio, satisfactorio, satisfactorio, muy satisfactorio.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Levantamiento de la información

Para la obtención de la información para el desarrollo de la presente investigación se desarrolló entrevistas al personal administrativo y respectivas encuestas a los estudiantes de posgrado del IPEC, además información del portal web.

3.5.2. Análisis e interpretación de datos

3.5.2.1. Entrevistas a los miembros de la administración del IPEC

Como introducción cabe mencionar que para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad no es necesario realizar una encuestas o algún método similar, por razón de que el sistema se lo aplica a cualquier organización con el fin de mejorar sus procesos y procedimientos.

Ingeniero Juan Vargas (Sub director General de Educación Continua): Durante la entrevista realizada mencionó que en el IPEC se trabaja de manera planificada bajo reglamentos y estatutos tanto del Instituto como de la ESPOCH, poseen un manual administrativo el cual se maneja de manera adecuada, existe buenas relaciones laborales y una comunicación eficiente, tiene un claro conocimiento del IPEC que uno de los principales es ser un ente referente a nivel nacional en la educación de cuarto nivel

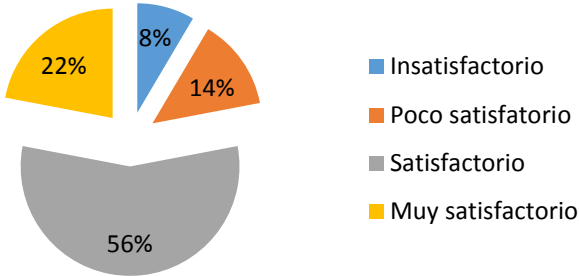
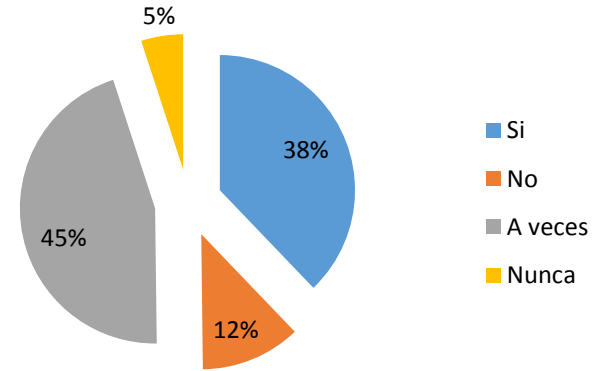
ofreciendo profesionales altamente calificados y competentes en su especialidad. Una de sus falencias es mejorar sus procesos mediante indicadores lo cual hace énfasis a obtener un S.G.C para alcanzar la excelencia académica.

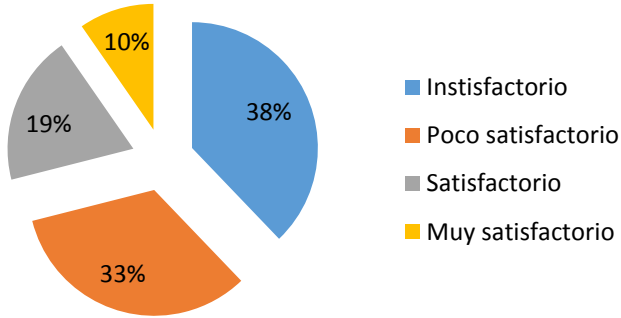
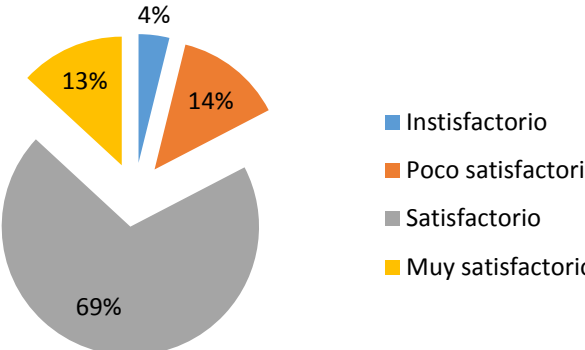
Ingeniero Diego Caisaguano (área de sistemas): Mencionó que para las maestrías se trabaja con responsabilidad y de manera planificada, secuencialmente y bajo los lineamientos del CES, tiene conocimiento de los objetivos del IPEC y uno de los principales es obtener maestrías acorde al requerimiento empresarial y ser un ente referencial en la educación de cuarto nivel, mantienen buenas relaciones laborales y trabajo en equipo, pero existen falencias en la presentación de informes de la administración lo cual hace énfasis en mejorar sus procesos.

Ingeniera Cecilia Guevara (Secretaria del IPEC): Durante la entrevista comentó que de igual manera se trabaja de forma planificada en las actividades mensuales, se maneja mediante reglamentos del IPEC y ESPOCH para mantenerse bajo los lineamientos legales como instituto, existe un buen ambiente laboral y trabajo en equipo, el principal objetivo considera la satisfacción de los estudiantes en el ámbito educativo aunque en sus procesos existen falencias en la agilización de trámites por parte de los estudiantes e institución, lo cual consideramos en mejorar sus procedimientos.

3.5.2.2. Encuestas aplicadas a los estudiantes de posgrado.

Tabla 4: Resultados de la Investigación

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
<p>1. ¿Cómo considera los servicios educativos que reciben del IPEC?</p>	 <p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding the satisfaction with educational services. The chart is divided into four segments: a large grey segment representing 'Satisfactorio' at 56%, a yellow segment for 'Muy satisfactorio' at 22%, an orange segment for 'Poco satisfactorio' at 14%, and a small blue segment for 'Insatisfactorio' at 8%. A legend to the right of the chart identifies each category with its corresponding color.</p>	<p>El 8% de los estudiantes encuestados consideran que los servicios son insatisfactorios, el 14% poco satisfactorio, el 56% satisfactorio y el 22% muy satisfactorio.</p>	<p>Se encontró que el 22% de los estudiantes consideran que existe una baja satisfacción lo cual se es necesario mejorar sus procesos de servicios.</p>
<p>2. ¿El trato y atención en secretaría es el adecuado hacia los estudiantes?</p>	 <p>A pie chart showing the responses to the question about the adequacy of treatment and attention in the secretariat. The chart features four segments: a blue segment for 'Si' at 38%, a grey segment for 'A veces' at 45%, an orange segment for 'No' at 12%, and a small yellow segment for 'Nunca' at 5%. A legend to the right of the chart maps these colors to their respective response categories.</p>	<p>El 38% de consideran que existe una buena atención en secretaría, el 12% dicen que no, el 45% a veces y el 5% nunca.</p>	<p>Lo necesario hacer es mejorar el servicio al cliente y sociabilizar el mismo.</p>

<p>3. ¿Cómo considera los tiempos de espera en trámites académicos?</p>	 <p>■ Insatisfactorio ■ Poco satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Muy satisfactorio</p>	<p>El 38% consideran que existe demora en trámites académicos, el 33% poco satisfactorio, el 19% satisfactorio y el 10% muy satisfactorio.</p>	<p>Con respecto al bajo nivel de insatisfacción en conveniente mejorar los procesos de gestión académica.</p>
<p>4. ¿Cómo considera la infraestructura del IPEC?</p>	 <p>■ Insatisfactorio ■ Poco satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Muy satisfactorio</p>	<p>Los resultados sobre la infraestructura corresponden a un 6% insatisfactorio, un 21% poco satisfactorio, un 58% satisfactorio y un 15% muy satisfactorio.</p>	<p>Se considera que hay un nivel aceptable en la infraestructura del IPEC.</p>

<p>5. ¿Cómo considera los servicios generales que reciben del IPEC?</p>	<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding the satisfaction with general services received from IPEC. The chart is divided into four segments: a large grey segment representing 'Satisfactorio' at 52%, an orange segment for 'Poco satisfactorio' at 22%, a yellow segment for 'Muy satisfactorio' at 19%, and a small blue segment for 'Insatisfactorio' at 7%. A legend to the right of the chart identifies each category with its corresponding color.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfactorio</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Poco satisfactorio</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Satisfactorio</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfactorio</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Insatisfactorio	7%	Poco satisfactorio	22%	Satisfactorio	52%	Muy satisfactorio	19%	<p>La información obtenida sobre los servicios generales refleja un 7% de insatisfacción, un 22% poco satisfactorio, un 52% aceptable y un 19% muy satisfactorio.</p>	<p>El nivel de insatisfacción a pesar de ser bajos deben ser considerados en la mejora del proceso como eje de cumplir las expectativas del cliente.</p>
Categoría	Porcentaje												
Insatisfactorio	7%												
Poco satisfactorio	22%												
Satisfactorio	52%												
Muy satisfactorio	19%												

Fuente: Encuestas realizadas a estudiantes del IPEC.

Elaborado por: Juan Esteban Villa

Nota: Para recopilar toda la información necesaria se ha firmado un acta-compromiso conjuntamente con el director del IPEC, director del CIMOGSYS y el estudiante a cargo de la elaboración del Sistema, por ello se dispone de antecedentes y un conocimiento general donde se ha visto la necesidad de elaborar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Considerando la idea a defender planteada en el capítulo II en la cual se expuso:

El diseño y la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, permitirá desarrollar y mejorar los procesos logrando la calidad de los mismos y encaminado hacia la excelencia académica.

Se hace alusión a los procesos que maneja el IPEC, considerando que se ha detectado debilidades en los mismos, como lo demuestran los resultados de la investigación de campo efectuada, en donde se encontró que el 22% de los estudiantes consideran que existe una baja satisfacción lo cual se es necesario mejorar el servicio.

Para lo cual en el Sistema de Gestión de Calidad planteado se propone un manual que contiene todos los procesos necesarios.

Por lo tanto el SGC aplicado correctamente al IPEC demuestra que se podrá desarrollar y mejorar la calidad administrativa y académica

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

La presente investigación del Sistema de Gestión de Calidad se realizara para el Instituto de Posgrado y Educación Continua - ESPOCH

4.1. TÍTULO

Diseño y elaboración del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, en el periodo 2015.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Antecedentes de la institución

El IPEC es una institución que presta servicios educativos de cuarto nivel que además promociona una imagen de rigurosidad y calidad técnico científica, ya que viene trabajando bajo el criterio de resultados que procura una gestión eficiente para una acreditación efectiva, por lo que, su oferta académica se establece en función de las demandas actuales y futuras de la sociedad, orientando a sus alumnos/alumnas a la resolución de problemas sociales y fenómenos científicos que inciden en el desarrollo local, regional y nacional, amparados en los principios de equidad, sostenibilidad y sustentabilidad.

MISIÓN

"Formar recursos humanos de la más alta calificación científica, académica y profesional, a través del postgrado y de la investigación, que permita contribuir al desarrollo institucional y del país. "

VISIÓN

"Ser una institución universitaria líder en la Educación Superior y en el soporte científico y tecnológico para el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia de Chimborazo y del país, con calidad, pertinencia y reconocimiento social. "

OBJETIVOS

- a) Desarrollar la ciencia, la tecnología, las artes y las ciencias humanísticas;
- b) Crear, desarrollar y aplicar el conocimiento científico, tecnológico y técnico, orientado a la satisfacción de las necesidades básicas y demandas de la sociedad ecuatoriana;
- c) Fomentar la investigación científica, tecnológica y cultural;
- d) Preparar talentos humanos de la más alta calificación científica, académica y profesional; y,
- e) Alcanzar la excelencia académica.

4.2.2. Objeto y campo de aplicación

4.2.2.1. Generalidades

El IPEC mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad pretende mejorar sus procesos dentro de la institución, además demostrar que su objetivo primordial es lograr una gestión de la calidad para satisfacer en su totalidad las exigencias del cliente

Alcanzar la satisfacción del cliente mediante la ejecución eficiente, eficaz y efectiva del sistema, con los procesos de mejora continua del sistema y aseguramiento de la calidad con los requisitos del cliente y los aspectos legales.

4.2.3. Referencias normativas

Las normas mencionadas a continuación contienen disposiciones que constituyen referencias para la elaboración del sistema de gestión de calidad.

Normas

ISO 9000: 2005. Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

ISO 9001: 2008. Cuarta Edición, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.4. Términos y definiciones

- ✓ **Actividad:** Conjunto de términos interrelacionados su respectiva definición que responden un resultado esperado.
- ✓ **Calidad:** La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- ✓ **Mejora continua:** busca mejorar los productos, servicios y procesos.
- ✓ **Sistema:** Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.
- ✓ **Proceso:** Es la interacción de recursos materiales, humanos, económicos, de producción que se utilizan para la elaboración de un producto o prestación de servicios que satisfacen las necesidades.
- ✓ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✓ **Gestión:** Conjunto de actividades que conducen a la satisfacción de una expectativa.
- ✓ **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ✓ **Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- ✓ **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- ✓ **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- ✓ **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- ✓ **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- ✓ **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- ✓ **Efectividad:** Grado de cumplimiento de los objetivos planificados.
- ✓ **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- ✓ **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ✓ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener auditoria y evaluarlas de manera objetiva.

4.2.5. Sistema de Gestión de Calidad

4.2.5.1. Requisitos generales

La institución debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Datos Generales

Unidad Académica: Instituto de Posgrado y Educación Continua

Dirección: Panamericana Sur Km 1 1/2.

Norma: ISO 9001:2008

4.2.5.2. Requisitos de documentación

La documentación estructural del sistema se compone de:

Tabla 5: Requisitos de la documentación.

TIPO DE DOCUMENTACIÓN	DESCRIPCIÓN
Manual de Calidad	Es el documento de trabajo y la guía de requisitos de normas con el Sistema de Gestión de Calidad para el IPEC y contiene las funciones y responsabilidades claves, proporcionando una orientación para la aplicación.
Política de Calidad	La Política de Calidad, contiene un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia y efectividad del sistema y la satisfacción del cliente interno y externo del IPEC.
Procesos	Identifica y establece los principales procesos del Sistema de Gestión de Calidad para el IPEC definiendo entradas y salidas, indicadores, responsables, mejoras, acciones correctivas y preventivas, etc.
Procedimientos	Los procedimientos encaminan a conseguir resultados, se han establecido de acuerdo a las necesidades requeridas por la norma son necesarios para una planificación, operación y control de los procedimientos para el IPEC
Registros	Los registros de calidad establecidos por la norma y los registros adecuados para el IPEC y así demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz y efectivo de su Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentos	Responsabilidades, nivel de puestos de trabajo, actas documentados que sirven de apoyo y evidencia de acciones del Sistema de Gestión de Calidad para el IPEC y para su correcta aplicación que deben ser aprobados controlados y mejorados.

Fuente: Documentación estructural del S.G.C.

Elaborado por: Juan Esteban Villa

4.2.5.2.1. Manual de calidad

El IPEC establecerá, documentará, implementará y mantendrá un manual de calidad, con el propósito de describir el S.G.C con el objetivo de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad de todos sus procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma ISO 9001:2008.

Objeto del manual de calidad

El manual debe considerarse como un documento básico para el IPEC y como tal, contiene los procesos específicos para cada una de las actividades desarrolladas en la organización. En general la aplicación correcta del manual requiere el complemento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad enfocados los mismos que están encaminados a la mejora continua de sus procesos, procedimientos del servicio.

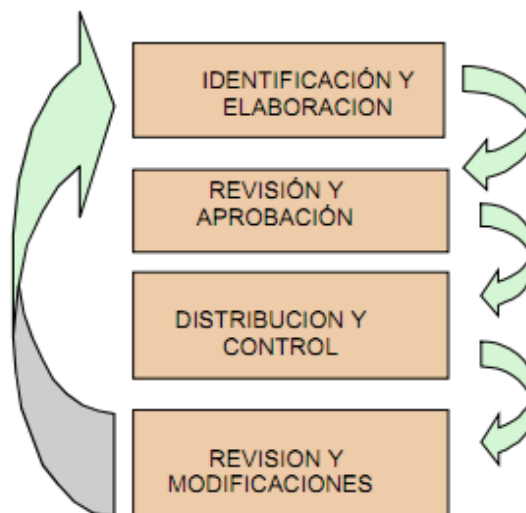
Alcance

El Sistema de Gestión calidad se aplicara a todas las áreas del IPEC

4.2.5.2.2. Control de documentos

Los documentos requeridos por el S.G.C deben controlarse eficientemente mediante un proceso por la alta dirección del IPEC, revisar y actualizar cuando lo requiera para para una correcta aplicación del sistema.

Gráfico 6: Control de documentos



Fuente: (Organizacion Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

IDENTIFICACIÓN Y ELABORACIÓN: La realización de todos los procedimientos, los métodos de trabajo se realiza de acuerdo a lo estipulado en los

procedimientos del IPEC, generados por el director y corresponden a los siguientes documentos:

- ✓ Manual de calidad.
- ✓ Procedimientos.
- ✓ Instructivos de trabajo.

Los documentos elaborados comprenden lo siguiente:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma.	Firma:	Firma:
Fecha.	Fecha:	Fecha:

REVISIÓN Y APROBACIÓN: La documentación es realizada por personal encargado de acuerdo a:

TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	APROBACIÓN
Manual de Calidad	CIMOGSYS ,Juan Esteban Villa	Director IPEC
Procedimientos	CIMOGSYS ,Juan Esteban Villa	Director IPEC
Instructivos de trabajo	CIMOGSYS ,Juan Esteban Villa	Director IPEC

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: El control de la documentación se ejecutará en base a un registro de distribución por medio del cual el IPEC sabrá donde se encuentra la documentación:

Registro distribución del manual de calidad RMC Nro. XX

Fecha de entrega del Manual de Calidad	Destinatario	Copia N°	Nro. de la versión del Manual de Calidad entregado

REVISIÓN Y MODIFICACIONES: el IPEC realizará la revisión y modificaciones necesarias a la documentación para corrección o modificación de la misma, lo cual se estipula consecuentemente en los registros del formato ya establecido anteriormente.

4.2.5.2.3. Control de registros

El IPEC dispondrá y se guiará mediante los registros legibles, que además deben permanecer identificados, ser recuperables, y protegidos; y se define el tiempo y lugar de conservación de dichos registros.

4.2.6. Responsabilidad de la dirección

4.2.6.1. Compromiso con la dirección

El director del IPEC mediante un acta - compromiso (ver anexo 1), se responsabiliza y se compromete de brindar las facilidades de información para el desarrollo e implementación con todas las acciones establecidas en el Manual la de Calidad para el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

4.2.6.2. Enfoque al cliente

El IPEC cumplirá con requerimientos del cliente con respecto a la calidad académica con el propósito de lograr cubrir su satisfacción y fidelidad, de esta forma se pueda aumentar clientes y prestigio institucional por lo que también deberá:

- ✓ Conocer y solucionar las necesidades de los clientes.
- ✓ Asegurar que los objetivos institucionales se relacione con dichas necesidades.
- ✓ Informar las necesidades de los clientes a todo el personal de la institución para el cumplimiento de sus exigencias.
- ✓ Medir la satisfacción del cliente en base a resultados
- ✓ Asegurar una excelencia académica

4.2.6.3. Política de calidad

La política fue elaborada conjuntamente con el centro de investigación CIMOGSYS, presentada y aprobada por el director del IPEC.

De esta manera la dirección se compromete que la política de calidad sean responsables en su aplicación, determinación participativa, cumplimiento de la misión, objetivos, y construcción de la cultura de trabajo, la comunicación interna y externa mediante diversos medios: reuniones, plan de capacitación de manera que se sociabilice eficiente y efectivamente a todo el personal. (Ver anexo 4: Manual de calidad)

4.2.6.4. Planificación

Corresponde asegurarse que todos los objetivos de calidad se cumplan integra y efectivamente.

4.2.6.4.1. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad fueron elaborados conjuntamente con el centro de investigación CIMOGSYS, presentada y aprobada por el director del IPEC, los cuales de igual manera tiene relación con las políticas que son medibles y alcanzables. (Ver anexo 4)

4.2.6.4.2. Planificación de sistema de gestión de calidad

El director del IPEC asegurara la planificación adecuada del sistema de gestión de calidad con base a los requisitos de la norma, y como primer lugar el manual de calidad, las políticas y de los objetivos de la calidad mencionados anteriormente, así como del cumplimiento efectivo del mapa de procesos de la institución.

4.2.6.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

El director del IPEC deberá asegurarse de que las responsabilidades y autoridades pertinentes estén establecidas y que sean comunicadas y socializadas dentro de la institución, de acuerdo a su organización interna.

4.2.6.5.1. Responsabilidad y autoridad.

Dentro del IPEC se manejará de con modelo organizacional basado en procesos manteniendo una correlación entre todas las áreas y un trabajo en equipo.

4.2.6.5.2. Representante de la dirección.

El director del IPEC será el representante de la dirección que velará por la ejecución correcta, mantenimiento, adecuación y mejoramiento del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 desarrollado en el presente proyecto.

4.2.6.5.3. Comunicación interna.

En el IPEC la comunicación interna se realizará de manera formal y directa para que, las responsabilidades y obligaciones se ejecuten por parte de la institución, optimizando tiempos y recursos mediante capacitaciones y cuadros informativos.

4.2.6.6. Revisión por la dirección

4.2.6.6.1. Generalidades

La alta dirección del IPEC analizara el sistema para asegurar su desarrollo, adecuación, la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios educativos, la evaluación debe incluir oportunidades de mejora y la necesidad de aceptar cambios, conteniendo además las políticas y objetivos de calidad.

4.2.6.6.2. Información de entrada por la revisión

La dirección del IPEC ejecutara auditorías internas para verificar si el servicio prestado está en conformidad con las exigencias del cliente, caso contrario poder plantear acciones correctivas y preventivas y ejecutarlas para mejorar las falencias y alcanzar una mejora continua.

4.2.6.6.3. Resultados de la medición

Contendrá todas las acciones concernidas con la mejora continua, el S.G.C y sus respectivos procedimientos, la mejora del servicio con los requisitos de los clientes. Además se debe disponer de nuevas estrategias y métodos para mejorar el servicio y difundir la información con el talento humano para el mejor desenvolvimiento de sus funciones.

4.2.7. Gestión de Recursos

4.2.7.1. Provisión de recursos

El IPEC deberá disponer un presupuesto necesario, talento humano capacitado, recursos materiales, planes de mejoramiento para la correcta aplicación del sistema.

4.2.7.2. Recursos humanos

4.2.7.2.1. Generalidades

Los colaboradores que integran el IPEC deben ser competentes y calificados con base en la educación que sea de cuarto nivel, destrezas, habilidades y experiencia comprobada, para ello se ha elaborado un plan de capacitación (ver manual de calidad)

4.2.7.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

Se desarrolla con educación, capacitación, competencia y experiencia como eje fundamental que todos mantengan conciencia de la importancia de las actividades para lograr los objetivos de la calidad. De esta manera podrán obtener nuevas habilidades, y destrezas relacionados con el nivel de experiencia que cada uno y por ende mejorara la eficacia de la realización de sus funciones.

4.2.7.3. Infraestructura

El IPEC dispone una infraestructura adecuada de acuerdo a la gestión realizada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

4.2.7.4. Ambiente de trabajo

En el IPEC el ambiente de trabajo que se requiere debe ser acorde a que la infraestructura además de una relación directa entre los colaboradores y la gerencia mediante comunicaciones internas establecidas, lo que ayudara solucionar los problemas que se presenten, para ello existirá motivación, capacitación, aplicación de valores, actitud proactiva, interacción social, calor, luz, flujo de aire para elevar el nivel de realización de actividades.

4.2.8. Realización del producto

4.2.8.1. Planificación de la realización del producto

El IPEC para la planificación de la prestación de servicios se direccionara especialmente en las necesidades del cliente y consecuentemente en los objetivos institucionales. Las actividades deben planificarse entre el director y el personal administrativo tomando en cuenta los alumnos inscritos para las diferentes maestrías.

4.2.8.2. Procesos relacionados con el cliente

Para el IPEC el fundamental elemento es el cliente por eso la institución debe enfocarse a las necesidades y exigencias del mismo con el propósito de:

- ✓ Cubrir las necesidades de los clientes
- ✓ Entregar servicio académico de calidad

Además se debe mantener una comunicación efectiva para un correcto seguimiento de los procesos.

4.2.8.3. Diseño y desarrollo

4.2.8.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

Objetivo: Asegurar que el diseño del servicio cumpla las exigencias del cliente.

Alcance: Se lo aplicará a los colaboradores del IPEC.

Documentos aplicables

✓ Manual de calidad.

✓ Hojas de registro

✓ **Responsable**

Dirección y el personal operativo

✓ **Procedimiento**

Elaborar y entregar un servicio de calidad.

✓ **Preparación**

Aplicar una guía de prestación de servicio al cliente.

✓ **Comprobación**

Satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

4.2.8.4. Compras

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades y naturaleza declara que excluye el presente numeral de la Norma ISO 9001: 2008

4.2.8.5. Producción y prestación del servicio.

4.2.8.5.1. Control de la prestación del servicio

El IPEC llevara a cabo la prestación del servicio manteniendo los parámetros establecidos y de manera controlada que se aplicara una vez que se ejecute. (Ver manual de calidad)

4.2.8.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

El IPEC revisara y validará todo proceso de prestación del servicio dentro del marco de la calidad de servicio. (Ver manual de procesos)

4.2.8.5.3. Identificación y trazabilidad

El IPEC identificará la prestación del servicio por medios adecuados, a través de toda la ejecución del servicio.

4.2.8.5.4. Propiedad del cliente

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades declara que excluye el presente numeral de la Norma ISO 9001: 2008.

4.2.8.5.5. Preservación del producto

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades declara que excluye el presente numeral de la Norma ISO 9001: 2008.

4.2.8.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades declara que excluye el presente numeral de la Norma ISO 9001: 2008.

4.2.9. Medición análisis y mejora.

4.2.9.1. Generalidades

El IPEC debe planificar y aplicar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

Gestión de la Calidad: Es aquel aspecto de función general de la gestión de la organización que define y aplica la política de calidad. La gestión de la calidad incluye la planificación, asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad.

Aseguramiento de la Calidad: Aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que el servicio satisface los requisitos de calidad establecidos.

Control de Calidad: Técnicas e indicadores de carácter operacional que se utilizan para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se enfoca a mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de calidad para alcanzar la excelencia académica.

Sistema de Calidad: Se fundamenta estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para aplicar la gestión de la calidad que además debe responder a las necesidades de la institución para satisfacer los objetivos de calidad.

Plan de Calidad: Documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de los diferentes procedimientos relativos a la prestación del servicio.

4.2.9.2. Seguimiento y medición

4.2.9.2.1. Satisfacción del cliente

Para mantener de un conocimiento preciso de la satisfacción del cliente el IPEC deberá medir y analizar frecuentemente que se utilicen los procedimientos y métodos de forma eficaz y efectiva para determinar el desempeño y alcanzar cubrir las exigencias del cliente. Para ello se aplicara métodos de control del manual de calidad, documentos del control de calidad, herramientas de investigación (encuestas, llamadas telefónicas, formularios, portal web de quejas y sugerencias).

4.2.9.2.2. Auditoria interna

El IPEC implementará un equipo exclusivo con un plan de auditoría interna los cuales serán responsables de una planificación auditoría para determinar la conformidad e implementación de sus procesos, procedimientos, documentos y requisitos de las normas ISO legales y de los implicados, para un funcionamiento efectivo del sistema.

4.2.9.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El IPEC deberá medir y hacer un seguimiento del nivel de satisfacción que tienen los clientes, lo cual debe relacionarse con acciones correctivas asegurando la conformidad de los productos ofertados.

Tabla 6: Seguimiento y medición de los procesos

PROCESOS	ANÁLISIS	CONFORMIDAD	INCONFORMIDAD	ACCIONES	
				Correctivas	Preventivas
Norma ISO 9001:2008	El IPEC ejecutara el seguimiento de la norma en base a los registros correspondientes por cada proceso y así tomar acciones necesarias para brindar una satisfacción plena a los clientes.				

Fuente: Norma ISO

Elaborado por: Juan Esteban Villa

4.2.9.2.4. Seguimiento y medición del servicio

El IPEC tiene procedimientos establecidos para llevar a cabo el seguimiento y medición de auditorías y un sistema de información para verificar el cumplimiento de la prestación del servicio, control de procedimientos durante la atención cliente, control del desempeño del talento humano.

4.2.9.2.5. Control de servicio no conforme

El IPEC dispondrá de un procedimiento verificar el servicio no conforme, tomar acciones necesarias para controlar y eliminar las falencias.

4.2.9.3. Análisis de datos

El IPEC debe recopilar y analizar todos los datos apropiados obtenidos de la auditoria para demostrar la eficacia y efectividad del sistema y conocer donde implementar la mejora continua en el instituto, lo que además ayudara a concretar las acciones preventivas en la prestación del servicio.

4.2.9.4. Mejora

4.2.9.4.1. Mejora continua

El análisis que se desarrolla permitirá al IPEC identificar la necesidad trabajar bajo expectativas de calidad, ya que con los constantes avances tecnológicos actuales, surgen nuevas expectativas por parte de los clientes, para ello se debe también, identificar de la innovación de los servicios, cumplimiento de la política de calidad, consecución de objetivos de calidad y los resultados de auditoria.

4.2.9.4.2. Acción correctiva

Se desarrollará un procedimiento documentado para:

- ✓ Tener conocimiento de las quejas y sugerencias de los clientes y determinar sus causas.
- ✓ Apreciar las necesidades de adoptar acciones para eliminar las quejas e insatisfacción de los clientes.
- ✓ Mantener un registro de los resultados obtenidos.

4.2.9.4.3. Acción preventiva.

El IPEC determinará acciones para eliminar las causas de no conformidades y prevenir las mismas para ello se establece un documento donde se determina y evalúa las causas y prevenir cualquier falencia, implementar las acciones necesarias, revisar las acciones preventivas y desarrollar las actividades tomando las precauciones necesarias para brindar un excelente servicio y de calidad (cero defectos, cero errores).

4.2.10. DOCUMENTO DE TRABAJO DEL S.G.C.

4.2.10.1. GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 7: Guía de conformidad del SGC

REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1.	Requisitos generales						
	¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?	X				Manual de procesos	
	¿Se han determinado la secuencia e interacción de los procesos?	X				Manual de procesos	
	¿Existe información disponible para apoyar la operación y vigilancia de los procesos?	X				Ficha de procesos	
	¿Los procesos se miden, vigilan y analizan tomando acciones apropiadas para alcanzar los resultados y la mejora continua?				X		El sistema está en construcción
	¿Se realiza la medición, el seguimiento y el análisis de los procesos del SGC?				X		El sistema está en construcción y se dejara un plan de auditoría

4.2	Requisitos de la documentación							
4.2.1	Generalidades							
	¿Existe un documento de política de calidad?	X					02/12/15	
	¿Existe un documento de objetivos de calidad?	X					02/12/15	
	¿Existe un manual de calidad?	X				Manual de calidad		
	¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo del sistema?	X				Manual de calidad		
4.2.2	Manual de la calidad							
	¿El manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad?	X				Manual de calidad		
	¿El manual incluye o cita a todos los procedimientos documentados?	X				Manual de calidad		
	¿El manual de calidad incluye la interacción de los procesos?	X				Manual de calidad		
4.2.3	Control de los documentos							
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?	X				Manual de calidad		
	¿Existe una metodología documentada adecuada para la aprobación de documentos?	X				Manual de calidad		
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de aprobación?	X				Manual de calidad		
	¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de	X				Manual de calidad		

	documentos?							
	¿Los documentos son legibles e identificables?	X				Manual de calidad	Tipo de presentación pdf	
4.2.4	Control de los registros							
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?	X				Manual de calidad		
	¿Existe una metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?	X				Manual de calidad		
	¿Los registros revisados cumplen con esta metodología?	X				Manual de calidad		
	¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros en formato digital?	X				Manual de calidad		
	¿Se realizan copias de seguridad de los registros informáticos?	X				Manual de calidad		
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							
5.1	Compromiso de la dirección							
	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	X				Mapa de procesos		
	¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X				Manual de calidad		
	¿Asegura el establecimiento de	X				Manual de		

	objetivos de la calidad?					calidad		
	¿La alta dirección realiza las revisiones por la dirección?				X		El sistema está en construcción	
	¿Asegura la disponibilidad de recursos?	X				Manual de calidad		
5.2	Enfoque al cliente							
	¿Se está realizando la determinación de los requisitos del cliente? Ver apartado 7.2.1	X					El sistema está en construcción	
	¿Se está analizando la satisfacción del cliente? Ver apartado 8.2.1				X		El sistema está en construcción	
5.3	Política de calidad							
	¿La política de la calidad es coherente con la realidad de la organización?	X				Manual de calidad		
	¿Incluye un compromiso de mejora continua y de cumplir con los requisitos?	X				Manual de calidad		
	¿Los objetivos de la calidad están de acuerdo a las directrices de la política?	X				Manual de calidad		
	¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?	X				Plan de capacitación		
	¿Se encuentra documentada la metodología para la revisión de la política y se evidencia esta revisión?	X				Manual de calidad		

REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
5.4	Planificación							
5.4.1	Objetivos de la calidad							
	¿Los objetivos de la calidad están de acuerdo a las directrices de la política?	X				Manual de calidad		
	¿Los objetivos se han fijado en funciones y niveles adecuados que ofrezcan mejora continua de la organización?	X				Manual de calidad		
	¿Los objetivos son medibles y están asociados a un indicador?	X				Manual de calidad		
	¿Los objetivos se encuentran desarrollados en planes de actividades para su cumplimiento?	X				Manual de calidad		
	¿Se encuentran definidos los recursos, las fechas previstas y responsabilidades para las actividades del plan de objetivos?	X				Manual de calidad		
	¿Los objetivos evidencian mejora continua respecto a valores de periodos anteriores?	X				Manual de calidad		
	¿Las actividades de los objetivos y el seguimiento de los mismos se están realizando según lo planificado?				X		Plan de auditoria	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad							
	¿Se encuentran planificados los procesos del sistema de gestión de la	X				Manual de calidad		

	calidad?							
	¿Se encuentran planificados los objetivos del sistema de gestión de la calidad?	X				Manual de calidad		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación							
5.5.1	Responsabilidad y autoridad							
	¿Se encuentran definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y fichas de puesto?	X				Manual de procesos		
	¿Se encuentran documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo referidas al sistema de gestión de la calidad?	X				Manual de procesos		
	¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades a cada uno de los colaboradores de la organización?	X				Manual de procesos		
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
5.5.2	Representante de la dirección							
	¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	X				Registro del personal de la ESPOCH		
	¿En las responsabilidades del representante de la dirección se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema?	X				Manual de calidad		
	¿En las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la	X				Manual de		

	dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?					calidad		
	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente?	X				Manual de calidad, plan de capacitación		
	¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	X				Portal web,		
5.5.3	Comunicación interna							
	¿Se encuentra evidencia de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?	X				MAPA DE PROCESOS, SISTEMA DE GESTION DE PROCESO		
5.6	Revisión por la dirección							
5.6.1	Generalidades							
	¿Se encuentran definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?	X				MAPA DE PROCESOS, Plan de auditoria		
	¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad?				X			
	¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión por la dirección?				X			

	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas?				X			
	¿El informe de revisión contiene los resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones?				X			
	¿El informe de revisión contiene el análisis de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos?				X			
5.6.2	Información de entrada para la revisión							
	¿El informe de revisión contiene el estado de las acciones correctivas y preventivas?				X			
	¿El informe de revisión contiene la necesidad de cambios que afecten al sistema de gestión de la calidad?				X			
	¿El informe de revisión contiene las recomendaciones para la mejora?				X			
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
5.6.3	Resultados de la revisión							
	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X			
	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del servicio?				X			
	¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones?				X			

6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1	Provisión de recursos							
	¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?	X					MANUAL DE CALIDAD	
6.2	Recursos humanos							
6.2.1	Generalidades							
	¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?	X					MANUAL DE FUNCIONES-ESPOCH, MAPA DE PROCESOS	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia							
	¿Se encuentra definida la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X					MANUAL DE FUNCIONES-ESPOCH	
	¿Existe un plan de formación o de logro de competencias?	X					MANUAL DE COMPETENCIAS-ESPOCH	
	¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?	X					MANUAL DE COMPETENCIAS-ESPOCH	
	¿Existe evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos de competencia para cada empleado de la organización?	X					EVALUACION DE FUNCIONES-	

						ESPOCH		
6.3	Infraestructuras							
	¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?	X				IPEC, DESITEL		
	¿Existen planes o rutinas de mantenimiento preventivo para cada uno de los equipos?	X				IPEC		
	¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas?				X			
	¿Existe una metodología definida para la realización de estas tareas de mantenimiento?				X			
6.4	Ambiente de trabajo							
	Si existen condiciones específicas de trabajo, ¿Se encuentran definidas tales condiciones?	X				IPEC		
	¿Existen evidencias del mantenimiento de estas condiciones específicas de trabajo?	X				IPEC		
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							
7.1	Planificación de la realización del producto							
	¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	X				MANUAL DE CALIDAD, MAPA DE PROCESOS,		

						MAPAR DE REGISTROS		
7.2	Procesos relacionados con el cliente							
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio							
	¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente, incluyendo condiciones de entrega y posteriores?	X				MAPAR DE REGISTROS		
	¿Se han definido requisitos no especificados por el cliente pero propios del servicio?	X				MANUAL DE CALIDAD		
	¿Se han definido los requisitos legales o reglamentarios del servicio?	X				REGLAMENT O INTERNO IPEC		
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?	X				REGLAMENT O INTERNO IPEC		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto							
	¿Se encuentra descrita la metodología, momento y responsabilidades para la revisión de los requisitos del cliente?	X						
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?	X						
	¿Existe evidencia de la revisión de los requisitos?	X						
7.2.3	Comunicación con el cliente							
	¿Existe metodología eficaz para la comunicación con el cliente?	X						
	¿Se registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas?	X						
7.3	Diseño y desarrollo							

7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								
	¿Existe una planificación para cada uno de los diseños o desarrollos?	X					MANUAL DE CALIDAD		
	¿La planificación incluye etapas del diseño, verificación y validación?	X					MANUAL DE CALIDAD		
	¿Están definidos los criterios de revisión de cada una de las etapas del diseño?	X					MANUAL DE CALIDAD		
	¿Están definidas las responsabilidades para el diseño y desarrollo?	X					MANUAL DE PROCESOS		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño								
	¿Para todos los diseños se han definido los elementos de entrada? (requisitos funcionales, legales, diseños similares, etc)	X					REGLAMENT O ESPOCH		
	¿Existe registro asociado a esta identificación?	X							
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo								
	¿Los resultado del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada?	X							
	¿Proporcionan información para el servicio?	X							
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo								
	¿Existen registros de las revisiones realizadas a cada una de las etapas del diseño?	X							
	¿Existen criterios de aceptación para	X							

	cada etapa?							
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo							
	¿Existe registro de la verificación de los resultados del diseño y desarrollo?	X						
	¿Los criterios de aceptación para la verificación están de acuerdo a los elementos de entrada del diseño?	X						
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo							
	¿Existe registro de la validación del servicio diseñado?	X						
	¿Los criterios de aceptación para la validación están de acuerdo a los elementos de entrada del diseño?	X						
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo							
	¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño del servicio?				X			
	¿Estos cambios están sometidos a verificación y validación?				X			
7.4	Compras	(EXCLUSIÓN)						
	¿Se encuentran definidos por escrito los productos/servicios y los requisitos solicitados a los proveedores?						El IPEC no realiza esas adquisiciones	
	¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?							
	¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?							
	¿Existen registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación?							
7.4.2	Información de las compras							
	¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de				X			

	compra?							
	¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?				X			
	¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?				X			
7.4.3	Verificación de los productos comprados							
	¿Existe definida una metodología adecuada para inspección de los productos comprados?	X						
	¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?	X						
	¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología definida?	X						
7.5	Producción y prestación del servicio							
	¿Existe una metodología adecuada definida para la producción o prestación del servicio?	X				MANUAL DE CALIDAD		
	¿Existen registros cumplimentados conforme a lo definido en la metodología de servicio?	X				MANUAL DE CALIDAD		
	Si existen instrucciones de trabajo ¿Se encuentran disponibles en los puestos de uso y están actualizadas?	X				MANUAL DE PROCESOS		
	¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de prestación del servicio?	X						
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
7.5.1	Control de la producción y de la							

	prestación del servicio (cont.)							
	¿Se utilizan los medios y los recursos adecuados?	X				MANUAL DE CALIDAD		
	¿El personal es competente para la realización de sus funciones?	X				MANUAL DE FUNCIONES		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio							
	Si existen procesos para validar, ¿se han definido los requisitos para esta validación?	X				MANUAL DE PROCESOS		
	¿Existen registros de la validación de los procesos?	X				MANUAL DE PROCESOS		
7.5.3	Identificación y trazabilidad							
	¿Se encuentra identificado el servicio a lo largo de todo el proceso?	X				MANUAL DE PROCESOS		
	Si es necesaria la trazabilidad del servicio, ¿Se evidencia la misma?	X				MANUAL DE PROCESOS		
7.5.4	Propiedad del cliente	(EXCLUSION)						
	¿Existe una metodología adecuada definida para la comunicación de las falencias ocurridas en los servicio del cliente?						El IPEC no realiza esta actividad	
	¿Existen registros de estas comunicaciones?							
	Si es de aplicación, ¿se cumple la ley de protección de datos con los datos de los clientes?							
7.5.5	Preservación del producto/servicio	(EXCLUSION)						
	¿Existe definida una metodología adecuada para la preservación del servicio?						El IPEC no realiza esta actividad	
	¿Se evidencia el correcto							

	cumplimiento de esta metodología?							
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	(EXCLUSION)						
	¿Se encuentran identificados todos los equipos de seguimiento y de medición?						El IPEC no realiza esta actividad	
	¿Existen definidas unas rutinas adecuadas de verificación?							
	¿Existen registros de las verificaciones?							
	¿Los equipos se encuentran correctamente identificados con su estado de verificación?							
	¿Están definidas las pautas de actuación cuando se observe que las mediciones han sido erróneas?							
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos cuando participen en actividades de seguimiento y medición?							
REQUISITOS ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1	Generalidades							
	¿Existen definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?	X					MANUAL DE PROCESOS	
	¿Se están empleando técnicas estadísticas?				X			
8.2	Seguimiento y medición							
8.2.1	Satisfacción del cliente							
	¿Existe definida una metodología	X						

	adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?							
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?				X			SISTEMA DE CALIDAD
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?				X			SISTEMA DE CALIDAD
8.2.2	Auditoría interna							
	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	X						PLAN DE AUDITORIA
	¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	X						PLAN DE AUDITORIA
	¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?				X			
	¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?	X						PLAN DE AUDITORIA
	¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?				X			PLAN DE AUDITORIA
	¿Existen registros de las auditorías internas?	X						PLAN DE AUDITORIA
	¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	X						PLAN DE AUDITORIA
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos							
	¿Existen indicadores adecuados para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X						MANUAL DE PROCESOS
	¿Está definida la responsabilidad y la frecuencia para la realización del	X						MANUAL DE PROCESOS

	seguimiento de los indicadores?							
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores?		X					
8.2.4	Seguimiento y medición del producto							
	¿Se encuentran definidas las pautas de inspección final del servicio?		X					
	¿Existen registros de estas inspecciones finales?	X					MANUAL DE PROCESOS	
8.3	Control del servicio no conforme							
	¿Existe un procedimiento documentado para el control del servicio no conforme y el tratamiento de las no conformidades?	X					MANUAL DE PROCESOS	
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?	X					MANUAL DE PROCESOS	
	¿Se toman acciones para la solución de las no conformidades?	X					MANUAL DE PROCESOS	
	¿El servicio no conforme es segregado o identificado para evitar su uso?	X					MANUAL DE PROCESOS	
ISO 9001:2008	CONCEPTO	CONFORME	NO/CONFORME	PARCIALMENT. CONFORME	N/A	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
8.4	Análisis de datos							
	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?				X			
	¿Se emprenden acciones a partir de este análisis?	X						
8.5	Mejoras							
8.5.1	Mejora continua							
	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?				X			
8.5.2	Acción correctiva							

	¿Existe procedimiento documentado para las acciones correctivas?	X						
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?				X			
	¿Existe análisis de causas?				X			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?				X			
8.5.3	Acción preventiva							
	¿Existe procedimiento documentado para las acciones preventivas?	X						
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?				X			
	¿Existe análisis de causas?				X			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?							

Fuente: (Organización Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008)

Elaborado por: Juan Esteban Villa

CONCLUSIONES

El Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una institución que presta servicios de educación de cuarto nivel, capacitaciones y cursos de especialización, para lo cual ha establecido una base teórica sobre la norma ISO 9001:2008, que ha servido como referencia para la construcción eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de Calidad para el IPEC.

Durante el método investigativo aplicado como resultado se obtuvo que el 22% de los estudiantes con respecto a la muestra, consideran que los servicios de posgrados del IPEC tienen debilidades en sus procesos y durante las entrevistas se determinó que el que la administración presentaba falencias de gestión.

Se elaboró de forma comprometida con la participación del IPEC y equipo de trabajo toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la cual comprende como documento principal el Manual de Calidad, procesos documentados, responsabilidad de la dirección, sistema de gestión por procesos, políticas y objetivos de calidad y el compromiso de la dirección con una mejora continua.

RECOMENDACIONES

Al IPEC implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, de manera que alcance los estándares de calidad mejorando la eficacia de sus procesos con una mejora continua y encaminada hacia la excelencia académica.

Tomar las acciones correctivas y preventivas para eliminar la insatisfacción de los clientes y mejorar la administración de manera que se cumpla los objetivos y políticas de calidad, logrando que el talento humano sea más competitivo y con ello cubrir las exigencias de los clientes.

Socializar la documentación del SGC y ejecutar las respectivas auditorías del Sistema de Gestión de Calidad para verificar su eficiencia, efectividad y conformidad con los requisitos de la norma, además actualizar y mejorar el sistema cuando sea necesario para elevar el nivel de gestión institucional y la plena satisfacción de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Rodríguez, H. (2008). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (2a Ed). México. Editorial: Mc Graw Hill

Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de Procesos*. Ciudad: EE.UU; Editorial: ITM

Hernández Sampieri, R. et al. (2010). *Metodología de la Investigación* 2da ed. México: McGraw - Hill.

P. Smill V. (2010). *Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008)*. Madrid: Vértice.

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. (2009) *Fundamentos de Administración* 6ta ed. México: Pearson Educación.

Castañeda, J. (2011). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado Cuartas, D., & Metropolitano, I. T. (2008). *Principios de Administración*. Bogotá: ITM.

WEBGRAFÍA

Ugarte, Procesos SGC (2009). *De:*

<http://www.guiauniversitaria.com/trabajos75/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial2.shtml>

Monteros, E. Empresas modernas de: <http://edgarmonteros.blogspot.com/2011/03/breve-historia-de-las-empresas.html>

Zaratiegui, J. R. *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. *De:*

<http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/>

[Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf](http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf)

Maldonado, J. Historia empresarial (2013). *de* http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion_historica.html

Astros, I. J. (2012). *De: monografias.com:* <http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml>

Hederaconsultores.Blogspot. (2008). *De:*
<http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>

(Organizacion Internacional de Estandarización. Org ISO 9001, 2008). Ginebra.

Yáñez, C. M. Internacional Eventos, de Internacional Eventos:
<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

Boletín de Calidad BLOG 2011. *De:* <http://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso-9004-origen-de.html>

ANEXOS

Anexo 1: Acta compromiso

Ing. Mgs. Wilian Pilco M.

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUA

Presente:

De mi consideración

Me permito saludarlo muy comedidamente y desearle éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio de la escuela y de la ESPOCH.

El motivo del presente documento es para proponerle un ACTA – COMPROMISO, en la cual se consideren las siguientes cláusulas:

- 1.- Que se tome la decisión estratégica de Diseñar y Elaborar el Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de elevar la satisfacción de los clientes internos y externos.
- 2.- Los directivos del IPEC analizarán la viabilidad de implementación del sistema posteriormente se enviará toda la documentación a Consejo Politécnico para su respectiva aprobación, y luego el Instituto tome la decisión de aplicación.
- 3.- Que se designe al Sr. Juan Esteban Villa Cuvi como responsable de construcción del sistema conjuntamente con el asesoramiento del Ing. Giovanni Alarcón Parra como director del CIMOGSYS.
- 4.- Que el IPEC se comprometan a brindar todas las facilidades de información necesarias para la construcción del sistema.

Con lo antes mencionado se solicita muy comedidamente revise, analice la propuesta y nos facilite un acta de aprobación para poder empezar con el proyecto.

Por la favorable atención que dé a la presente anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,


Ing. Giovanni Alarcón Parra
Director CIMOGSYS

Logm 27-11-2015
15:38

ACTA COMPROMISO

A la firma del presente documento comparecen, por una parte el Ing. Giovanni Alarcón Parra, en calidad de Director del CIMOGSYS, Ing. Mgs. Wilian Pilco M. en calidad de Director del IPEC y en adelante la “ESPOCH”; y por otra parte, el Sr. Estudiante Juan Esteban Villa, estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, que se encuentra realizando un proyecto de investigación, a quien para efectos del presente documento se establecen las siguientes cláusulas.

PRIMERA. Antecedentes.- El Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas informáticos con el afán de aprovechar los avances tecnológicos y sus potencialidades en la excelencia académica, inicia el proyecto de investigación sobre “Diseño y elaboración del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo bajo la norma ISO 9001:2008, en el periodo 2015.” con el propósito de mejorar los procesos del institutos de posgrado mediante una mejora continua bajo los estándares de calidad, logrando ser líderes y competitivos en la calidad educativa. Con lo mencionado la IPEC ha tomado la decisión estratégica de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de elevar la satisfacción de los clientes.

SEGUNDA. Objeto.- Con el antecedente expuesto, se designa al Sr. Juan Esteban Villa Cuvi como responsable de construcción del sistema conjuntamente con el asesoramiento del CIMOGSYS, quien es director el Ing. Giovanni Alarcón Parra.

TERCERA. Obligaciones de las partes.- Las partes de mutuo acuerdo se obligan:

De parte de la IPEC

Se compromete a brindar todas las facilidades de información necesarias para la construcción del sistema de Gestión de Calidad.

De parte del estudiante

Se compromete a realizar de manera responsable y comprometida la construcción del sistema bajo los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2008, con el asesoramiento del CIMOGSYS.

CUARTA. Responsabilidad y prohibición.-

El Estudiante se obliga a cumplir el objeto de esta Acta con la diligencia, prolijidad y cuidados necesarios. En la presente ejecución del objeto de esta Acta llegará a conocimiento del Estudiante, información confidencial relacionada, motivo por el cual, el Estudiante se halla prohibido de hacer uso de dicha información en asuntos que no estén

relacionados con esta acta o de divulgar tal información a terceras personas, si no cuenta previamente con autorización escrita de LA UNIVERSIDAD. Es responsabilidad del estudiante conocer las políticas de aseguramiento de los bienes que a ellos se les confía.

QUINTA. Plazo:

El plazo del presente acuerdo es el tiempo que le tome al estudiante culminar el trabajo de titulación conjuntamente con la CIMOGSYS e IPEC de la ESPOCH. Este plazo hasta diciembre de 2015 es obligatorio para las partes, por lo que se conviene en que no podrá dársele por terminado antes de la fecha de su vencimiento, salvo acuerdo de las partes y situaciones no imputables a las mismas, como las de fuerza mayor o caso fortuito.

Para constancia de lo antes indicado, las partes firman al pie del presente documento en dos originales. En Riobamba, a 26 de noviembre de 2015.



Ing. Mgs. Wilian Pilco M.
Director IPEC



Ing. Giovanni Alarcón Parra
Director CIMOGSYS



Sr. Juan Esteban Villa
Estudiante Ing. de Empresas

Anexo 2: Formato de encuestas

CUESTIONARIO

INDICACIONES: Lea determinadamente cada pregunta y responda con una “X” de la manera más sincera, ya que su información es muy valiosa para mejorar el servicio académico del IPEC.

- 1) ¿Cómo considera los servicios educativos que reciben del IPEC?**
 - a) Insatisfactorio
 - b) Poco satisfactorio
 - c) Satisfactorio
 - d) Muy satisfactorio
- 2) ¿El trato y atención en secretaría es el adecuado hacia los estudiantes?**
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces
 - d) Nunca
- 3) ¿Cómo considera los tiempos de espera en trámites académicos?**
 - a) Insatisfactorio
 - b) Poco satisfactorio
 - c) Satisfactorio
 - d) Muy satisfactorio
- 4) ¿Cómo considera la infraestructura del IPEC?**
 - a) Insatisfactorio
 - b) Poco satisfactorio
 - c) Satisfactorio
 - d) Muy satisfactorio
- 5) ¿Cómo considera los servicios generales que reciben del IPEC?**
 - a) Insatisfactorio
 - b) Poco satisfactorio
 - c) Satisfactorio
 - d) Muy satisfactorio

Anexo 3: Formato de guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cómo se maneja la planificación de la realización de actividades?

.....
.....
.....

1. Qué tipo de manuales posee la institución?

.....
.....
.....

2. ¿Cómo considera la comunicación el desarrollo de actividades?

.....
.....
.....

3. ¿Hay implicaciones personales en el ámbito laboral?

.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son los objetivos del IPEC?

.....
.....
.....

5. ¿Existe una correcta administración de los recursos?

.....
.....
.....

6. ¿Existe un buen ambiente laboral, trabajo en equipo en el IPEC?

.....
.....
.....

7. ¿Qué tipos de indicadores se aplican en el IPEC?

.....
.....
.....

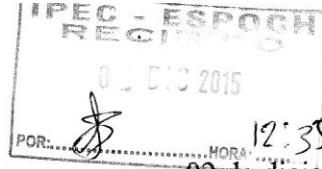
8. ¿Cuenta la institución con un presupuesto destinado para aspectos de calidad?

.....
.....
.....

9. Qué TIC's e utilizan en el IPEC?

.....
.....

Anexo 4: Documentación de las Políticas y objetivos de calidad



02 de diciembre de 2015

Ing. Mgs. Wilian Pilco M.

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUA

Presente:

De mi consideración

Me permito saludarlo muy comedidamente y desearle éxitos en los procesos de los cuales es responsable en beneficio del Instituto y de la ESPOCH.

El motivo del presente documento es para ponerle en conocimiento que una vez revisado los Reglamentos del IPEC aprobados mediante resolución de Consejo Politécnico: Resolución N° 118.CP.2014; Resolución N° 119.CP.2014, El Modelo Educativo ESPOCH 2014, Una Auditoria de Gestión del IPEC de los años 2012-2013 como alternativas de mejoramiento continuo y los artículos pertinentes 130, 131, 132 del Estatuto Politécnico 2013.

En base al análisis de todos los mencionados documentos se proponen las siguientes POLITICAS y OBJETIVOS DE CALIDAD elaboradas conjuntamente con el Ing. Giovanni Alarcón P. Director de CIMOGSYS, con el propósito de que analicen su viabilidad y posteriormente su aplicación eficaz, comunicando a todo el personal laboral contribuyendo así al desarrollo y mejora continua de la calidad y excelencia académica del IPEC.

Por la favorable atención que dé al presente documento anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Sr. Juan Esteban Villa C.
Estudiante Ing. de Empresas

Anexo 5: Manual de Calidad

**INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION
CONTINUA**

MANUAL DE CALIDAD

Pertenece al Sistema de Gestión de Calidad

Primera edición

1. INTRODUCCIÓN

El manual de calidad es un documento con un esquema guía sobre los requisitos que exige la Norma ISO 9001: 2008, es un mapa referencial en los cuales se demuestra los requisitos y procedimientos de forma rápida para la ejecución de las exigencias de la Norma.

El manual describe las disposiciones adoptadas por el IPEC para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con la calidad. Además, describe los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

- ✓ **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ **Hacer:** Implementar los procesos.
- ✓ **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- ✓ **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Nota: El presente manual adopta el formato de documentación del Modelo de Gestión ALPA y acepta las condiciones de uso y protege los derechos autor.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. GENERALIDADES

El IPEC mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad pretende mejorar sus procesos dentro de la institución, además demostrar que su objetivo primordial es lograr una gestión de la calidad para satisfacer en su totalidad las exigencias del cliente

Alcanzar la satisfacción del cliente mediante la ejecución eficiente, eficaz y efectiva del sistema, con los procesos de mejora continua del sistema y aseguramiento de la calidad con los requisitos del cliente y los aspectos legales

2.2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

- ✓ Disponer los requisitos documentales exigidos por la norma internacional.
- ✓ Demostrar el compromiso de la organización hacia la calidad y mejora continua, la gestión de recursos humanos y materiales.
- ✓ Identificar los procedimientos requeridos por la norma.
- ✓ Facilitar el manejo y comprensión en cada uno de los procesos dentro de la facultad.

2.3. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El alcance del manual cubre los requisitos documentales de la norma y los procedimientos obligatorios exigidos por la misma.

3. REGISTRO DE EDICIONES

4. NORMAS Y DOCUMENTOS EXTERNOS PARA CONSULTA

4.1. NORMAS

ISO 9000: 2005. Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

ISO 9001: 2008. Cuarta Edición, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2. DOCUMENTOS EXTERNOS

Ley de Educación Superior (LOES)

Constitución política del Ecuador.

Modelo Genérico de Evaluación

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Aplican para este manual de calidad los términos y definiciones de los siguientes documentos:

ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario

Ley de Educación Superior

Modelo Genérico de Evaluación

Manual de Procesos IPEC

6. PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN

6.1. ALCANCE DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo cubre todos los procesos que en ella se aplican para la prestación de servicios de educación de cuarto nivel.

6.2. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades declara que excluye los siguientes numerales de la Norma ISO 9001: 2008:

7.4. Compras

7.5.4. Propiedad del cliente

7.5.5. Preservación del producto/servicio

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

Los detalles y motivos de la exclusión se encuentran en el apartado correspondiente.

6.3. EL IPEC

El instituto promueve una imagen de rigurosidad y calidad técnico científica, ya que viene trabajando bajo el criterio de resultados que procura una gestión eficiente para una acreditación efectiva, por lo que, su oferta académica se establece en función de las demandas actuales y futuras de la sociedad, orientando a sus alumnos/alumnas a la resolución de problemas sociales y fenómenos científicos que inciden en el desarrollo local, regional y nacional, amparados en los principios de equidad, sostenibilidad y sustentabilidad.

Las mallas curriculares se cimientan en tres pilares fundamentales:

La contextualización en la discusión socio tecnológica y científica del programa bajo un dialogo de saberes que avizora un futuro coherente y consistente con los cambios evolutivos del pensamiento, privilegiando el desarrollo humano;

La interactividad sobre la utilización de nuevas tecnologías de información y enlaces;

La flexibilidad que implica la posibilidad de establecer horarios y jornadas de trabajo de acuerdo a las necesidades del alumno/alumna, del programa y de los contenidos a desarrollar.

Datos Generales

Unidad Académica: Instituto de Posgrado y Educación Continua

Dirección: Panamericana Sur Km 1 1/2.

Teléfono: (03) 2 998-229 - 0992860132

Web mail: <http://sisepec.esPOCH.edu.ec>

MISIÓN

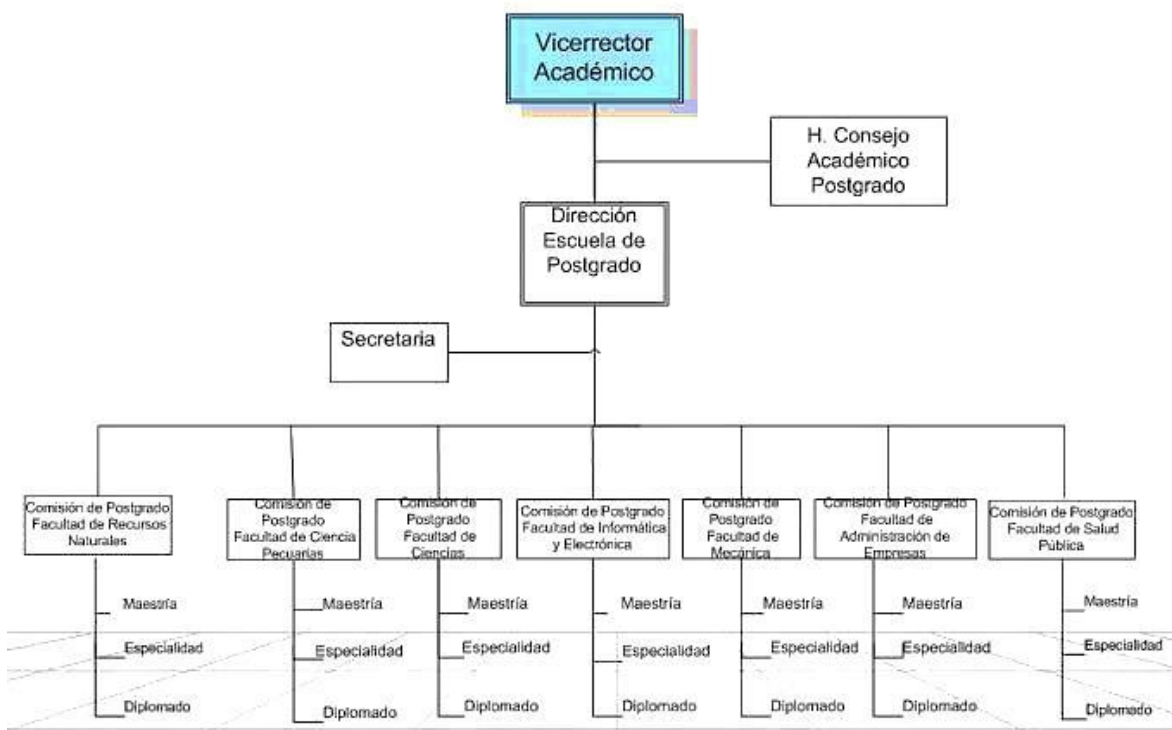
"Formar recursos humanos de la más alta calificación científica, académica y profesional, a través del postgrado y de la investigación, que permita contribuir al desarrollo institucional y del país. "

VISIÓN

"Ser una institución universitaria líder en la Educación Superior y en el soporte científico y tecnológico para el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia de Chimborazo y del país, con calidad, pertinencia y reconocimiento social. "OBJETIVOS

- a) Desarrollar la ciencia, la tecnología, las artes y las ciencias humanísticas;
- b) Crear, desarrollar y aplicar el conocimiento científico, tecnológico y técnico, orientado a la satisfacción de las necesidades básicas y demandas de la sociedad ecuatoriana;
- c) Fomentar la investigación científica, tecnológica y cultural;
- d) Preparar talentos humanos de la más alta calificación científica, académica y profesional; y,
- e) Alcanzar la excelencia académica.

Grafico 7: Organigrama estructural IPEC



Fuente: IPEC

7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

7.1. REQUISITOS GENERALES.

De acuerdo con la política de formulada e impulsada por la alta dirección del IPEC establece y aplica un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los principios de la Norma Internacional ISO 9001:2008, que mediante la responsabilidad de la alta dirección buscará manejar los mecanismos necesarios para establecer una de mejora continua a todos los procesos.

El Sistema de Calidad establecido comprende los procedimientos e instrucciones necesarias para la adecuada gestión efectiva de la institución, los cuales están recogidos documentalmente y aseguradas en un Manual de Calidad que se distribuye entre los responsables principales de los procesos y se envía a todos los involucrados para su conocimiento. Además la alta dirección establecerá métodos de trabajo, interacciones entre procesos, etc., y cada proceso será controlado y analizado de forma continua e independiente para minimizar los riesgos y a la vez encaminado a la búsqueda de resultados y optimización de recursos.

7.2. MAPA DE MACROPROCESOS IPEC

El siguiente mapa se elaboró en un trabajo anterior de investigación conjuntamente con el centro de investigación CIMOGSYS para el IPEC.

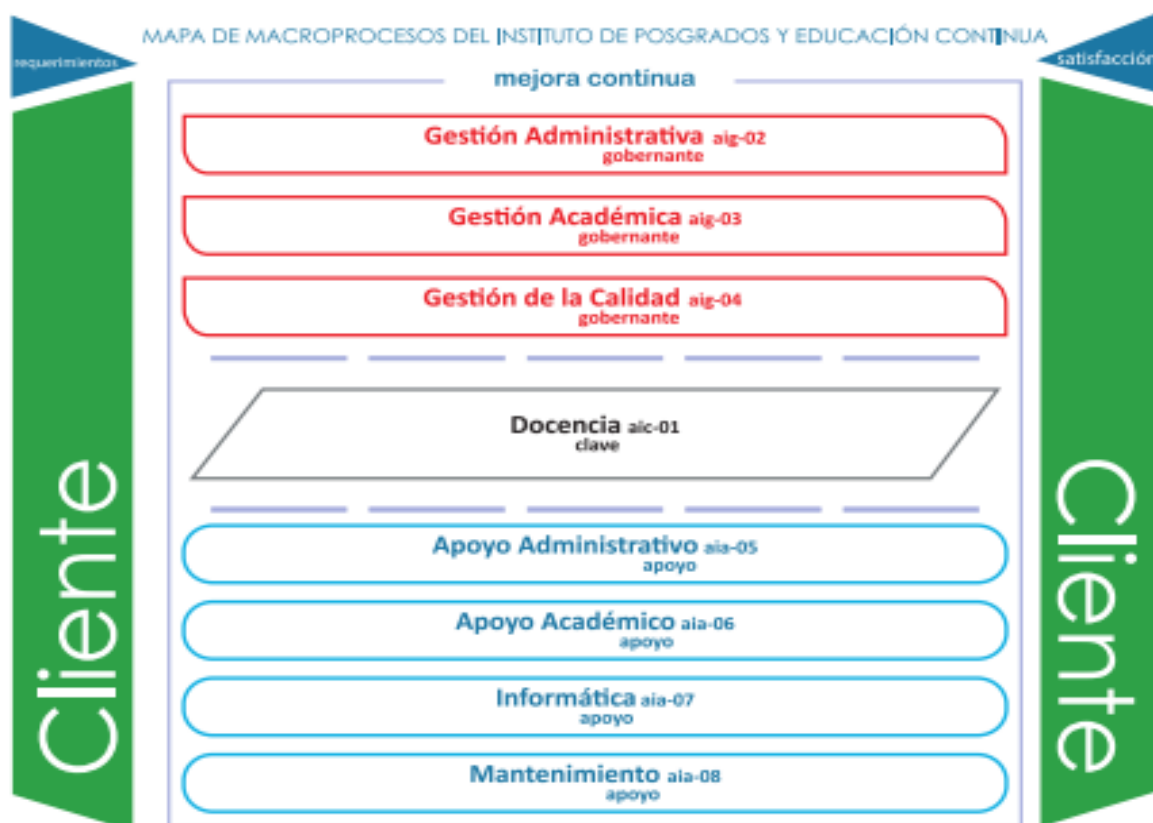
Gráfico 8: Gestión por procesos



17

Manual de
Procesos IPEC

MAPA DE MACROPROCESOS IPEC



Fuente: IPEC

Elaborado por: CIMOGSYS - Juan Esteban Villa

El IPEC ha identificado y documentado en su mapa de procesos, los procedimientos necesarios y su secuencia.

El mapa de procesos presenta una visión general del Sistema Organizacional de Instituto de Investigación y Posgrado, que permite considerar la forma en que cada proceso individual interacciona con los otros procesos del sistema, sus relaciones y las cadena cliente proveedor, pero sobre todo también su integración con las partes interesadas fuera de la organización.

El mapa de procesos muestra la secuencia de los procesos que se interrelacionan entre sí identificándolos según su clase:

Procesos Gobernantes: Son aquellos que están relacionados con la definición y el control de los objetivos de la organización, su planificación y estrategia, definición de la misión, visión y valores; la provisión de recursos y la mejora continua.

Procesos Claves: Son aquellos responsables de la elaboración del producto y/o prestación del servicio, tienen un mayor impacto en la calidad del producto.

Procesos de Apoyo: Son procesos encargados de apoyar la operación y desarrollo de las actividades que integran los procesos gobernantes y claves.

7.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

7.3.1. Generalidades

Se ha establecido para el IPEC, un sistema documentado con el objetivo específico de asegurar los controles que se ejecutan en cada una de las etapas del proceso y analizarlos bajo de la norma ISO 9001:2008, además de indicar el proceso de mejora continua. Durante la elaboración del presente manual, se estableció gestionar el control y mantenimiento del sistema documentado basado en criterios de cada área, es decir ejecutando rangos de autoridades y sus respectivas responsabilidades.

7.3.2. Manual de calidad

El Manual de Calidad sirve de guía para entender el Sistema de Gestión de Calidad del IPEC describiendo además sus políticas frente a la Norma ISO 9001:2008.

El Instituto de Posgrado y Educación Continua ha desarrollado un Manual del SGC que incluye:

- ✓ El alcance del SGC.
- ✓ Exclusiones.
- ✓ Procedimientos establecidos y documentados que cumplan con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

- ✓ Una descripción de la interacción entre sus procesos.

Este documento constituye la primera edición del Manual de la Calidad para el IPEC y ha sido revisado, modificado y aprobado por la alta dirección, para efectos de la distribución de ejemplares se ha decidido el uso de formatos digitales en estándar PDF.

Redacción y Revisión: El Manual es redactado por el responsable de calidad de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del Manual y evitando redundancias.

Aprobación: El director es responsable de la aprobación del Manual.

Identificación: Cada copia del Manual de Calidad se identifica con el nombre del “MANUAL DE CALIDAD”, el número de revisión y el número de copia para una distribución sea controlada.

Revisiones: El responsable de Calidad actualiza el Manual siempre que se requiera: cambios como: cambios en cualquier proceso, leyes en vigor, normativas que afecten a este manual y auditorías, entre otros.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del Manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del Manual que obra en poder del responsable de calidad.

Distribución: El responsable de calidad se encarga de la distribución de copias del Manual de Gestión de Calidad. Existen dos tipos de copias, controladas y no controladas.

Copias Controladas: se distribuyen copias controladas a las distintas áreas, a aquellos representantes y clientes preferentes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa y a la entidad de certificación.

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de calidad, de forma que cuando se realiza una modificación del manual, se les entrega nuevas copias controladas con el reporte de recibido a cada uno de los destinatarios.

El responsable de calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto identificándolo como tal.

Copias no Controladas: El responsable de calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas del reporte del recibo.

El responsable de calidad mantiene un registro de la distribución del manual, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia cuando se trate de copias controladas, el número de revisión y la fecha de entrega.

7.3.3. Control de documentos.

El Instituto de Posgrado y Educación Continua establece mediante el procedimiento control de documentos, la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de la calidad. Este procedimiento indica que los documentos deban emitirse, revisarse y aprobarse por el personal autorizado antes de su distribución.

Mediante este procedimiento el Instituto de Posgrado y Educación Continua establece una lista de control de la documentación, en la que se indica en la que se encuentra cada documento, con el objeto de evitar el uso de documentos no válidos u obsoletos.

7.3.4. Documentos del SGC (referencias)

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Posgrado y Educación Continua están en su versión descargable en el portal del SISIPEC.

7.3.5. Control de registros y referencias

El Instituto de Posgrado y Educación Continua define en el procedimiento control de registros, un sistema para controlar los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad, incluidos aquellos especificados por el cliente.

Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el procedimiento control de los registros de calidad, se detalla la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros de la calidad.

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección del Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se compromete implementar el sistema de gestión de la calidad, a proveer los recursos necesarios para su implementación eficiente y eficaz, de esta manera generar una cultura de calidad en todos los colaboradores de la facultad para la satisfacción de sus partes interesadas.

8.2. ENFOQUE AL CLIENTE

El Instituto de Posgrado y Educación Continua se enfatiza principalmente en sus clientes y partes interesadas, los ubica como eje fundamental de sus actividades y parte de sus necesidades para alcanzar su plena satisfacción.

8.3. POLÍTICA DE CALIDAD.

El Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS es un centro autorizado para la ejecución de proyectos de investigación en las áreas de la gestión y la calidad para lo cual se ha elaborado conjuntamente las políticas para el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se dedica a la prestación de servicios educativos de calidad de cuarto nivel cumpliendo las leyes y estatutos.

Las políticas de calidad son:

- a. Satisfacción del cliente.
- b. Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad conforme la norma ISO 9001:2008
- c. Ser apoyo para la transformación de la matriz productiva y el buen vivir.
- d. Disponer de un personal docente y administrativo capacitado.
- e. Promover una cultura de calidad
- f. Gestionar de manera efectiva los recursos materiales y servicios.

8.4. PLANIFICACIÓN

8.4.1. Objetivos de calidad

Para el cumplimiento de la política de calidad se ha establecido objetivos de calidad para la satisfacción de las partes interesadas.

Los objetivos de calidad son:

- a. En el año 2016, el IPEC se compromete a mejorar de manera continua los procesos de servicio de atención y servicio al cliente, además fortalecer la investigación científica, innovación, transferencia de tecnología, gestionar los planes y programas de estudio en base al CES, Estatuto politécnico y reglamento de la IPEC para la formación de profesionales de cuarto nivel de calidad.
- b. En el 2016 diseñar y elaborar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2008, manteniendo un compromiso del IPEC, y mediante la mejora continua de la eficacia del sistema alcanzar la excelencia académica y de gestión.
- c. En el 2016 ofrecer profesionales de calidad, competentes, altamente capacitados e íntegros, generando y participando en proyectos y programas de innovación sociales, tecnológicos, culturales, socio-culturales, e interculturales a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta los ejes estratégicos de la Matriz Productiva, SENESCYT objetivos del PNBV, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad ecuatoriana.
- d. En el 2016, disponer en su totalidad con personal docente con formación de 4to nivel y profesionales capacitados para el área administrativa con mínimo tercer nivel educativo con claros conocimientos de sus funciones, mediante programas de capacitación continua y programas de posgrado de manera que se potencialice la gestión académica - administrativa, para lograr la excelencia académica en el IPEC.
- e. En el 2016 el IPEC se compromete a comunicar eficientemente y periódicamente las políticas y objetivos de calidad a los clientes internas y externos, con las acciones correctivas necesarias y una mejora continua proyectándonos a una imagen de excelencia y calidad académica.

- f. En el 2016 el IPEC se compromete a establecer indicadores de gestión para llevar a cabo una administración eficiente, eficaz y efectiva.

Nota: las políticas y objetivos fueron establecidas y aprobadas por el director del IPEC. (ver anexo 4)

8.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Posgrado y Educación Continua se ha planificado con el objetivo de adaptarse a las condiciones particulares del IPEC y satisfacer exigencias de los clientes y alcanzar una excelencia académica.

8.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

8.5.1. Responsabilidad y autoridad

El Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS es un centro autorizado para la ejecución de proyectos de investigación en las áreas de la gestión y la calidad, conforme al acuerdo a un acta 2015 firmados por el director del centro, estudiante quien elabora el sistema y el director del IPEC, serán quienes ejerzan la autoridad y responsabilidad.

8.5.2. Representante de la dirección

El responsable del diseño, elaboración e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad IPEC es el Director de CIMOGSYS, se encargara además de auditar el sistema y transferir esta responsabilidad a un representante que designe la alta autoridad del posgrado a quien el centro le brindara una capacitación adecuada.

8.5.3. Comunicación interna

Se establece un mecanismo de sistema informático en su portal web y Sistema de Gestión de Información, con diferentes niveles de seguridad y accesibilidad a la documentación según su nivel de responsabilidad como se documenta en el Manual Técnico del SGI en el que se han introducido todos los procedimientos, especificaciones, manuales de operación y registros.

Además entre otros elementos que permiten evidenciar los procesos de comunicación interna son: Las reuniones de revisión de la dirección, reuniones con el cliente interno, proveedor interno, afiches, información en memorandos y carteleras.

8.6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección implantará la obligación de revisar el sistema en intervalos que hayan sido definidos de antemano las revisiones incluirán, no solamente de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros adecuados que acrediten que se han llevado a cabo según lo determinado.

8.6.1. Generalidades

8.6.2. Información para la revisión

Las herramientas utilizadas para llevar a cabo la revisión del Sistema de Calidad y de los procedimientos podrán ser las siguientes:

- ✓ Informes de las auditorías internas realizadas.
- ✓ Reclamaciones, sugerencias e informaciones de la administración.
- ✓ Resultados de la ejecución de los procesos y de la evaluación de los créditos.
- ✓ Informes sobre las acciones correctivas y preventivas realizadas.
- ✓ Estudios realizados por la dirección en relación con el desarrollo del sistema.
- ✓ Modificaciones internas o externas con influencia sobre el sistema de calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora continua.

8.6.3. Resultados de la revisión

La revisión del sistema debe dar como resultado la modificación del mismo en lo que se refiere a:

- ✓ La mejora de los créditos a fin de satisfacer las expectativas de los socios.
- ✓ La eficacia de los procesos en lo que se refiere a la disminución de sus intereses.

- ✓ La eficacia de los procesos en lo que se refiere al menor esfuerzo o incomodidad del personal laboral.
- ✓ La metodología a seguir se describe en el procedimiento revisión por la dirección

9. GESTIÓN DE RECURSOS

9.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La alta dirección del Instituto de Posgrado y Educación Continua establece dentro de las revisiones gerenciales la asignación de recursos necesarios para implantar y mantener el sistema, mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad, de esta manera aumentar la satisfacción de las partes interesadas en el cumplimiento de todos sus requisitos.

9.2. RECURSOS HUMANOS

9.2.1. Generalidades

La importancia de los colaboradores en el desarrollo del sistema de gestión es superior a la de cualquier otro recurso utilizado, por lo que se cuidará de mejorar la selección, formación y adaptación a las tareas de las personas que forman parte de la organización. El talento humano del Instituto de Posgrado y Educación Continua tienen responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad asegurando su competencia en base a la educación aplicable, formación, habilidades, destrezas, prácticas y experiencias.

9.2.2. Competencia, toma de decisión y formación

Instituto de Posgrado y educación Continua tiene establecido en el procedimiento de formación del personal así como la metodología a seguir para la detección de necesidades de formación y evaluación del mismo para todo el talento humano, pues se considera que todos tienen responsabilidades e influencia sobre la calidad de los servicios de la Facultad.

Para ello la alta dirección:

- ✓ Establecerá las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad y las comunica a las autoridades institucionales.

- ✓ Brindar la información para satisfacer dichas necesidades.
- ✓ Planifica y desarrolla curso y eventos de capacitación y formación a los colaboradores de la Facultad.
- ✓ Evalúa la eficacia y eficiencia de la formación proporcionada.
- ✓ Verifica que todo el talento humano son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que ayudan a la consecución de los objetivos de la calidad.

9.3. Infraestructura

La alta dirección Instituto de Posgrado y Educación Continua proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad del servicio.

9.4. Ambiente de trabajo

El Instituto de Posgrado y Educación Continua Electrónica dispone un adecuado ambiente de trabajo para lograr la eficiencia de sus actividades y conformidad con los requisitos del servicio que requieren nuestros clientes.

10. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

10.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de los servicios al final brindados al cliente son el resultado de acciones planificadas y sistemáticas. Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la realización, la alta dirección y el responsable de calidad según corresponda, desarrollarán una planificación para el resto de sus procesos y servicios en donde deberá establecer:

- ✓ Los objetivos de calidad para el servicio.
- ✓ Establecimiento de procesos y documentación para proporcionar recursos para el servicio.
- ✓ Actividades de comprobación y validación y los criterios para la aceptación;

- ✓ Los registros que sean necesarios para brindar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

10.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

10.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de educación y la oferta de planes de estudio

El Instituto de Posgrado y Educación Continua a través del procedimiento, revisión del desempeño, asegurar que todos los requisitos del servicio sean comprendidos, a fin de que puedan satisfacer las exigencias de los clientes, mediante esto se garantiza la correcta interpretación de los requisitos de los servicios y se evitan incidencias o reclamaciones de fácil prevención.

10.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de educación y la oferta de planes de estudio

Antes de comprometerse a suministrar un servicio, el Instituto de Posgrado y Educación Continua se asegura que se han revisado los requerimientos de los clientes. Esta revisión se lleva a cabo por parte de miembros del Instituto, la alta dirección y por ultimo revisada y aprobada por las autoridades institucionales.

10.2.3. Comunicación con el cliente

El Instituto de Posgrado y Educación Continua tiene determinados medios de comunicación eficaces y efectivos con sus partes interesadas para:

- ✓ Tener información sobre el producto.
- ✓ Consultas, contratos, sugerencias incluyendo las reclamaciones.
- ✓ La retroalimentación del cliente, incluyendo sus inquietudes.

Los medios de comunicación utilizados son aquellos que nos permiten tener una comunicación oportuna y son: teléfono, portal web del instituto, redes sociales oficiales, sistema de gestión de la información, e-mail y otros.

10.3. DISEÑO Y DESARROLLO

10.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

El Instituto de Posgrado y Educación Continua planifica sus servicios educativos tanto para cumplir con los planes de estudio de las carreras existentes, objetivos de aprendizaje, cursos y programas de posgrados y los nuevos proyectos a través de Comisiones de maestrías y posgrados y Comisiones de Carrera de cada Facultad teniendo como responsable al Director de cada unidad académica.

10.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Se identifican como elementos necesarios de entrada del diseño y desarrollo de los servicios de educación los siguientes:

- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir
- ✓ Cambio de matriz productiva
- ✓ Evaluación de carreras
- ✓ Estatuto Politécnico
- ✓ Identificación de necesidades de las partes interesadas
- ✓ Resultados de las revisiones de CES
- ✓ Reglamento interno

10.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

Se identifican como elementos de salida del diseño y desarrollo de los servicios de educación los siguientes elementos:

- ✓ Proyectos de educación continua
- ✓ Cursos de capacitación y formación del talento humano
- ✓ Programas de especialización
- ✓ Programas de cuatro nivel

- ✓ Rediseño curricular de carreras

10.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

El Instituto de Posgrado y Educación Continua a través de su director, sub directores y los encargados de la alta dirección revisan la presentación de los proyectos realizados por las comisiones de carrera, comisión de maestrías y posgrados y la comisión de rediseño curricular para asegurarse del cumplimiento de lo planificado, cuyos registro de reuniones y proyectos se almacenan correctamente.

10.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

Instituto de Posgrado y Educación Continua cuenta con procesos de verificación y evaluación de la actividad académica, además la institución aplica una evaluación docente para medir el cumplimiento de sus funciones.

10.3.6. Validación del diseño y desarrollo

El Instituto de Posgrado y Educación Continua mediante la alta dirección es el encargado de una vez realizado las respectivas verificaciones mediante procesos aprobar los programas, además mediante una mejora aplicada frecuentemente.

10.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo.

El Instituto de Posgrado y Educación Continua efectuara la revisión de sus programas asociados a sus servicios educativos para asegurarse del cumplimiento de la planificación y conservar los registros correspondientes.

10.4. Compras

El Instituto de Posgrado y Educación Continua presenta el elemento de compra de la Norma y el Consejo de educación Superior revisará y aprobará por lo que se considera para su exclusión.

10.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto de Posgrado y Educación Continua asegura la calidad y cumplimiento de planificación y estándares de sus servicios prestados y procesos ejecutados.

10.5.1. Control de prestación del servicio

El Instituto de Posgrado y Educación Continua ha definido actividades de control a los procesos de la cadena de realización y prestación del servicio a través de los mecanismos y procedimientos de establecidos por la institución, además se apoya en las actividades de control y auditoria que tiene a cargo el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos.

10.5.2. Identificación y trazabilidad

El Instituto de Posgrado y Educación Continua identifica todos los procesos de realización y prestación de servicios a si como todos los procesos que se ejecutan a través de su mapa de procesos y su Sistema de Gestión de calidad e información del IPEC.

10.5.3. Propiedad del cliente

El Instituto de Posgrado y Educación Continua por sus actividades declara que excluye el presente numeral de la Norma ISO 9001: 2008

11. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

11.1. GENERALIDADES

El Instituto de Posgrado y Educación Continua mediante procesos de medición, análisis y mejora garantizará que:

- ✓ La conformidad del servicio con los requisitos desarrollados.
- ✓ La conformidad del S.G.C
- ✓ La eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y respectivos sus procesos.

- ✓ La mejora continua del sistema y de sus procesos.

Los conceptos estadísticos básicos y herramientas estadísticas tales como variación, control de capacidad del proceso son comprendidos y utilizados en todo el Instituto de Posgrado y Educación Continua como base para el análisis y solución de problemas relacionados con la calidad.

11.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

11.2.1. Satisfacción del cliente

El Instituto de Posgrado y Educación Continua establecerá sistemas para verificar el nivel de satisfacción de los cliente en lo que se refiere al cumplimiento de sus requisitos mediante la consulta permanente y obtención de información respecto del servicio recibido.

Unos de los principales canales de medición de satisfacción del cliente será el uso del Modelo de Gestión de la Satisfacción que el CIMOGSYS establecerá en todos sus proyectos.

11.2.2. Auditoria interna

Como uno de los métodos más eficaces para la revisión del sistema de calidad y mejora continua de los procesos, se desarrollarán auditorías internas de acuerdo con un programa establecido.

Los objetivos de las auditorías internas son:

- ✓ Medir los niveles de satisfacción de sus partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos de cada una de ellas.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad establecido por el IPEC y de los procedimientos documentados y su conformidad con los requisitos de esta norma internacional.
- ✓ Determinar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Medir la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Medir la eficacia de los procesos.

- ✓ Obtener información para la toma de decisiones y la mejora continua.
- ✓ Obtener información para la planificación y modificaciones al sistema.
- ✓ Obtener evidencia de a documentación y registros de la planificación e implementación del sistema de gestión de la calidad, procesos y satisfacción de los clientes para fines contractuales y necesidades futuras. (Ver plan de auditoria)

11.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El Instituto de Posgrado y Educación Continua se asegura que los procesos son capaces para alcanzar los objetivos planificados mediante las correspondientes actividades de seguimiento, medición o estimación y en el caso de que no se alcancen tomará las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad de los servicios con sus especificaciones.

La representación del ciclo de la mejora continua enunciado por Eduard Deming, es adoptada para la mejora de los procesos.

Todo el talento humano del Instituto de Posgrado y Educación Continua son responsables de que sus objetivos y procesos y se desarrollara siempre de acuerdo con el procedimiento vigente, para lo cual se realizarán comprobaciones periódicas, tanto de la metodología de trabajo, como de los recursos, materiales, cumplimiento de parámetros y tiempos de trabajo.

11.2.4. Seguimiento y medición del servicio

Durante los procesos de prestación del servicio el Instituto de Posgrado y Educación Continua establece un sistema de seguimiento y medición a través de su Sistema de Gestión de la Información y la implementación de las Auditorias Planificadas, a fin de comprobar que éste cumple con la planificación y las especificaciones determinadas.

11.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los servicios no conformes son corregidos en caso que sea posible y sometido a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad. En este caso el

Instituto de Posgrado y Educación Continua adopta las acciones apropiadas respecto a las consecuencias de la no conformidad.

11.4. ANÁLISIS DE DATOS

El Instituto de Posgrado y Educación Continua mediante las actividades de revisión y auditoria recopila y analiza la información y los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- ✓ La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- ✓ La conformidad con los requisitos del cliente.
- ✓ Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- ✓ Los proveedores.

11.5. MEJORA

11.5.1. Mejora continua

El Instituto de Posgrado y Educación Continua desarrolla de manera continua mejoras en los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad.

Estas mejoras están basadas en la aplicación de la política de calidad, la consecución de los objetivos de calidad, la aplicación de las auditorias de calidad y los resultados de las revisiones de la dirección.

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras la organización planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua el sistema de gestión de la calidad

11.5.2. Acción correctiva

El Instituto de Posgrado y Educación Continua tiene definido en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras, la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objeto de que no vuelvan a ocurrir.

La solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas se aplicaran de manera inmediata observando las recomendaciones del equipo auditor y se volverán a medir para asegurar la eliminación de la no conformidad.

11.5.3. Acción preventiva

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras se describe el método para identificar acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidad al objeto de prevenir su aparición. Las acciones preventivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

12. SIMBOLOGÍA

13. RELACION CON OTROS DOCUMENTOS

Para el diseño del Sistema de Gestión de calidad se utilizó como referencia los siguientes documentos:

- ✓ Ley de Educación Superior.
- ✓ Modelo Genérico de Evaluación CEAACES.
- ✓ Estatuto Politécnico 2014
- ✓ Reglamento de Régimen Académico.
- ✓ Norma ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

14. VALIDACIÓN

La estructura documental así como el presente manual ha sido elaborada y revisada en conjunto y de manera participativa con todos los colaboradores. La alta dirección del IPEC aprueba y valida todos los documentos del sistema.

15. CÓDIGO DE COLORES

La gestión del color se aplica conforme lo establecido en las políticas el uso de imagen del IPEC y su manual de imagen corporativa.

16. ANEXOS

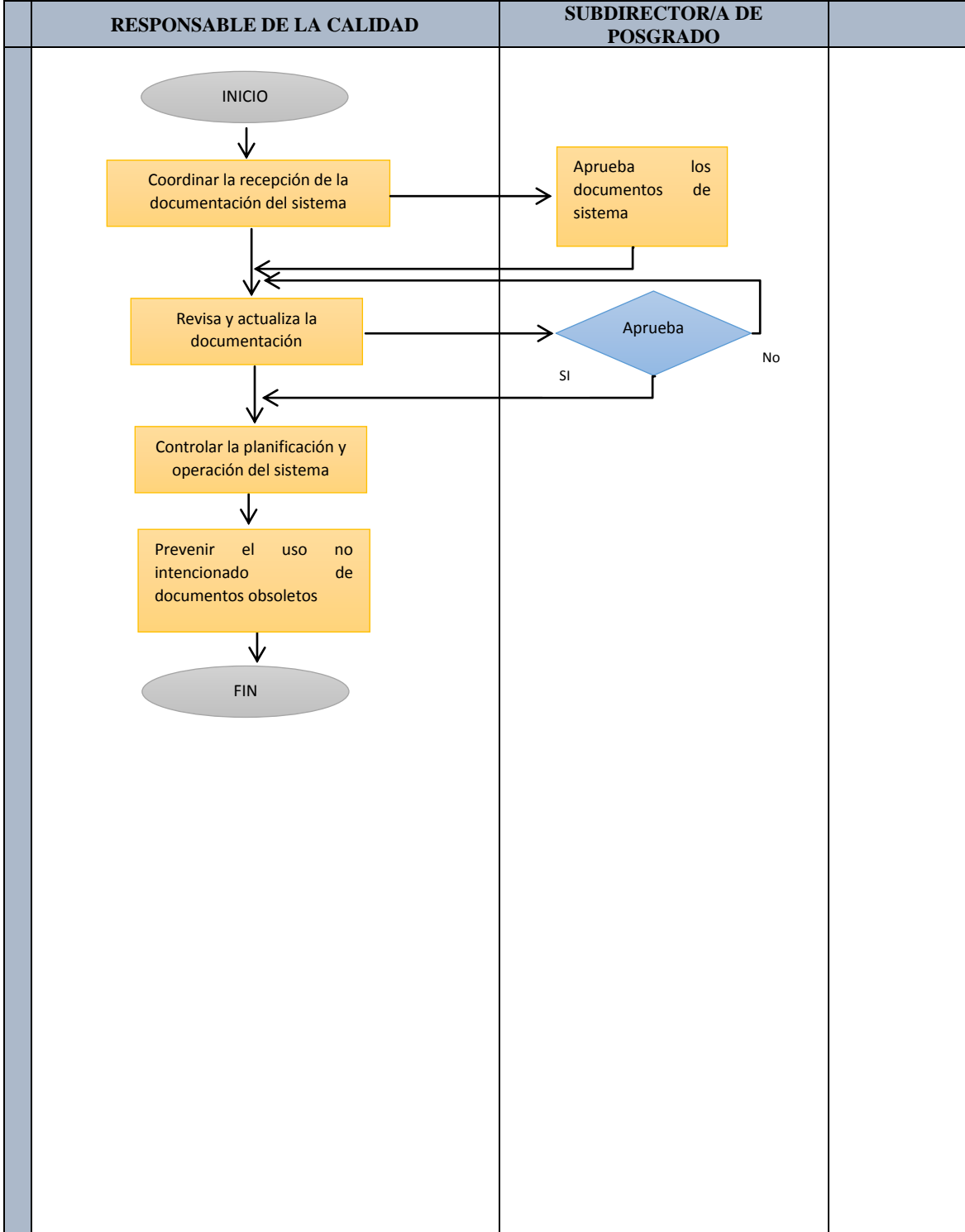
Se incluye en el presente Manual de calidad exigida por la norma, estos son:

- ✓ Procedimientos de la norma (ficha de proceso, proceso y ficha de Indicados)
- ✓ Control de documentos
- ✓ Control de registros
- ✓ Revisión de la dirección
- ✓ Gestión de la calidad
- ✓ Gestión del mantenimiento
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras
- ✓ Procedimiento de Auditorías Internas

16.1. Procedimientos de la norma (ficha de proceso, proceso y ficha de Indicados)

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de documentos.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Controlar los documentos del sistema de gestión de la calidad.	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 4.2.3 literal a	
RESPONSABLE	Responsable de la calidad	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a	
ENTRADAS	Documentos del sistema	
SALIDAS	Documentos del sistema	
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS	Papel bon, esferos, carpetas	
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO	Gobernante – Gestión de la calidad	
LUGAR DE EJECUCIÓN	Oficina administrativa IPEC	

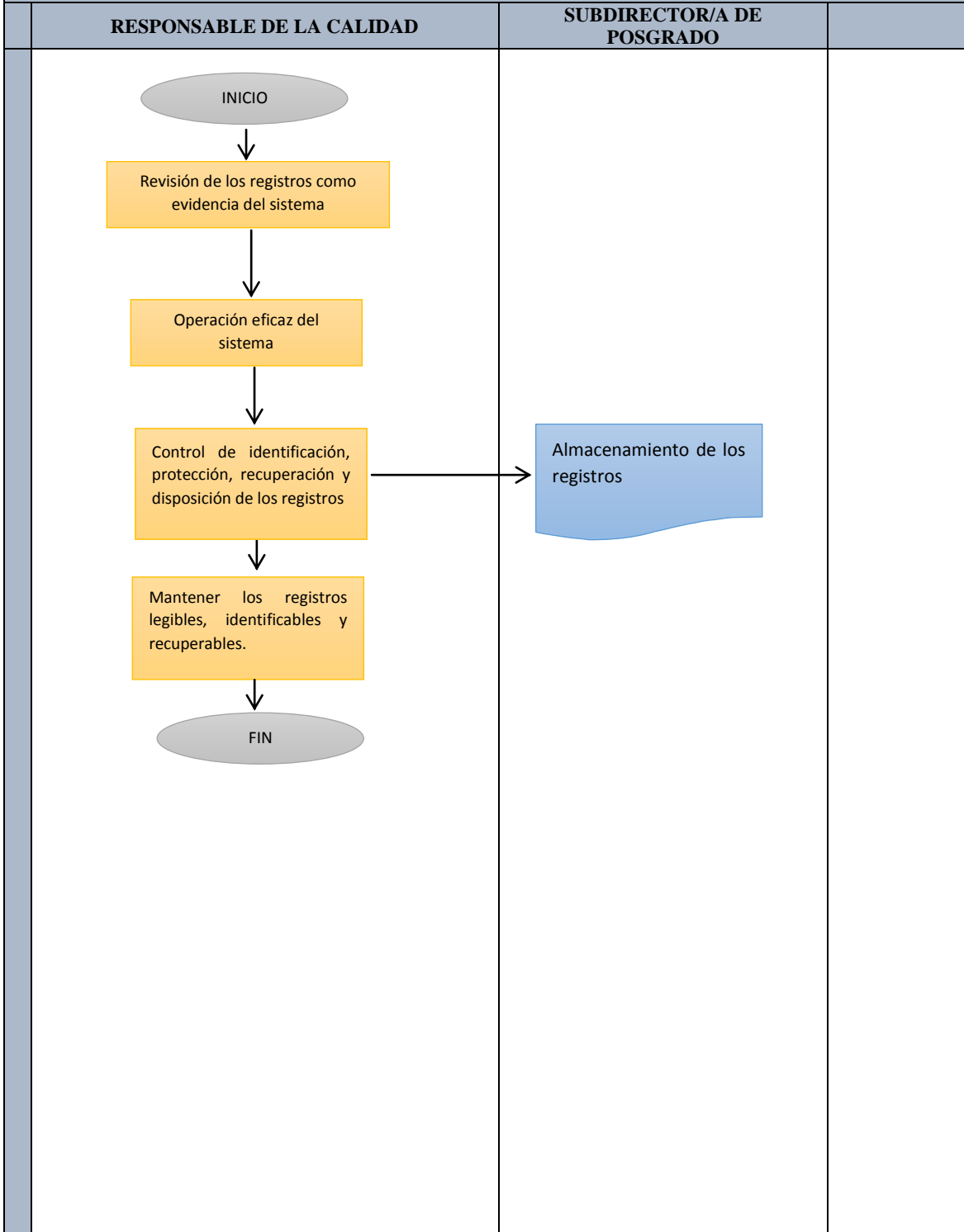
PROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Control efectivo de documentos		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar que los documentos se encuentren en sus versiones actualizadas.		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de documentos		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de calidad – Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO		Control de registros.
OBJETIVO DEL PROCESO		Controlar los registros del sistema de gestión de la calidad.
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Norma ISO 9001:2008, 4.2.4
RESPONSABLE		Responsable de la calidad
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a
ENTRADAS		Registros del sistema
SALIDAS		Registros del sistema
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS		Papel bon, esferos, carpetas
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO		Gobernante – Gestión de la calidad
LUGAR DE EJECUCIÓN		Oficina administrativa IPEC

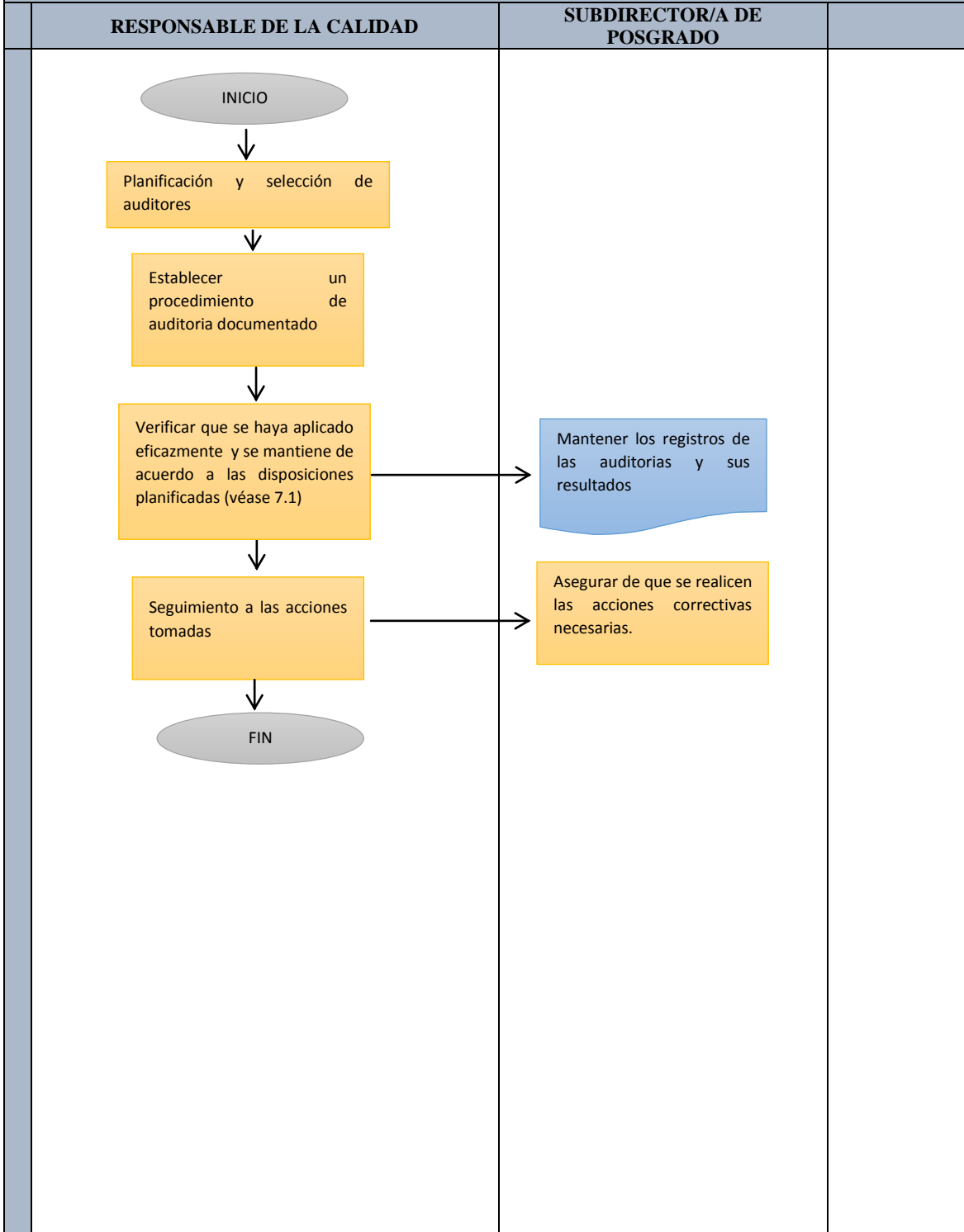
PROCESO: CONTROL DE REGISTROS.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Verificación los registros del sistema		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar que la operación del sistema esté de acuerdo a los registros establecidos.		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de registros		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO		Auditorías internas
OBJETIVO DEL PROCESO		Verificar y controlar las auditorías del sistema de gestión de la calidad.
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Norma ISO 9001:2008, 8.2.2
RESPONSABLE		Responsable de la calidad
JUSTIFICACIÓN LEGAL		Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a
ENTRADAS		Auditorías del sistema
SALIDAS		Auditorías del sistema
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS		Papel bon, esferos, carpetas
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO		Gobernante – Gestión de la calidad
LUGAR DE EJECUCIÓN		Oficina administrativa IPEC

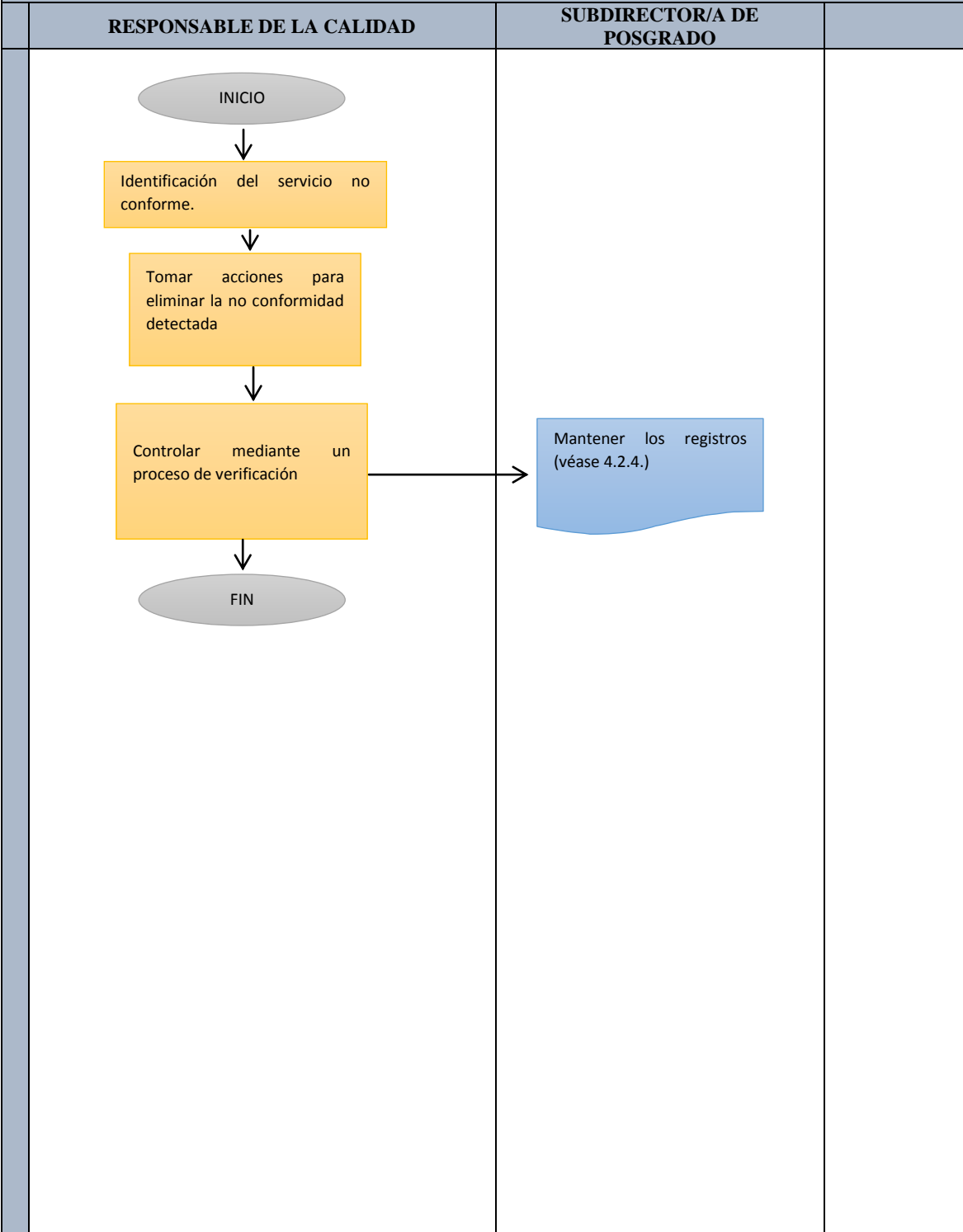
PROCESO: AUDITORÍAS INTERNAS.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Auditorias del sistema supervisadas		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar el cumplimiento eficaz de los auditores del sistema.		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de auditorias		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de producto no conforme	
OBJETIVO DEL PROCESO	Comprobar el cumplimiento del control de producto no conforme del sistema.	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 8.3.	
RESPONSABLE	Responsable de la calidad	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a	
ENTRADAS	Control de producto no conforme del sistema	
SALIDAS	Control de producto no conforme del sistema	
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS	Papel bon, esferos, carpetas	
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO	Gobernante – Gestión de la calidad	
LUGAR DE EJECUCIÓN	Oficina administrativa IPEC	

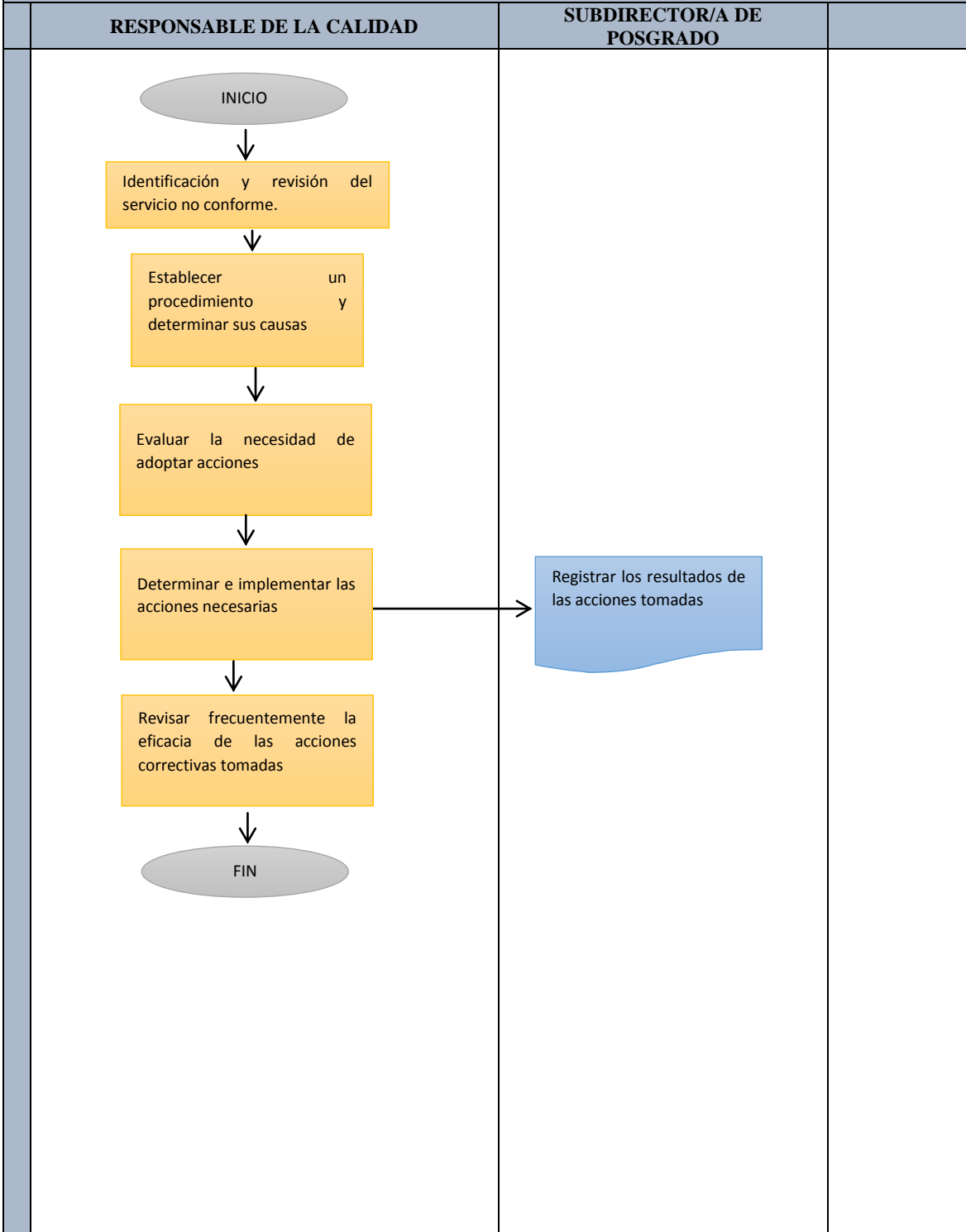
PROCESO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Acciones efectivas tomadas del producto no conforme.		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar el cumplimiento eficaz de las acciones tomadas.		
NOMBRE DEL PROCESO	Control del producto no conforme.		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO	Acción correctiva.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Controlar los las acciones correctivas del sistema de gestión de la calidad.	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 8.5.2. literal a	
RESPONSABLE	Responsable de la calidad	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a	
ENTRADAS	Acción correctiva del sistema	
SALIDAS	Acción correctiva del sistema	
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS	Papel bon, esferos, carpetas	
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO	Gobernante – Gestión de la calidad	
LUGAR DE EJECUCIÓN	Oficina administrativa IPEC	

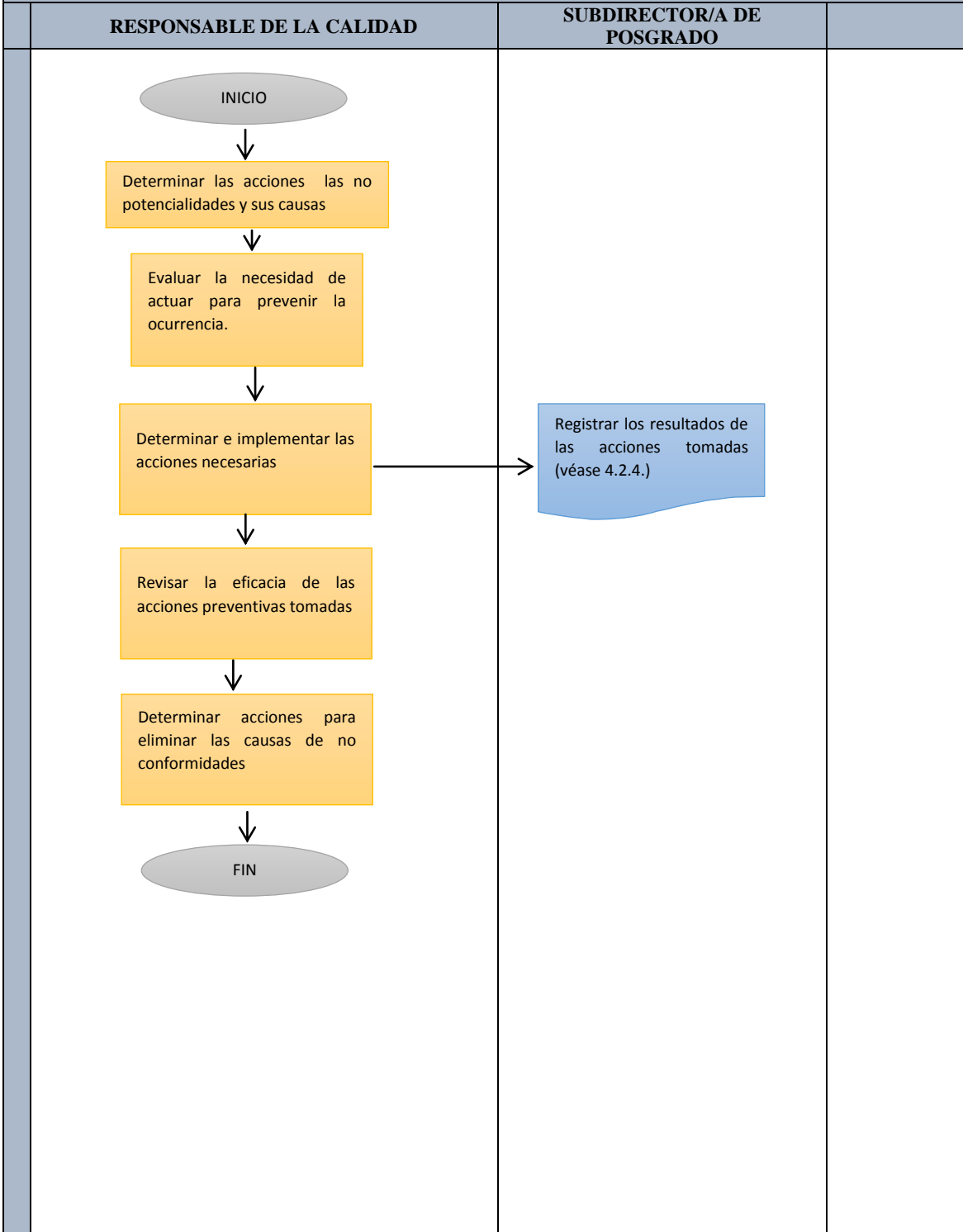
PROCESO: ACCIÓN CORRECTIVA.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Control efectivo de las acciones correctivas.		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar que las acciones correctivas se apliquen eficazmente.		
NOMBRE DEL PROCESO	Acción correctiva		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de calidad – Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

FICHA DE PROCESO		
CÓDIGO		
NOMBRE DEL PROCESO	Acción preventiva.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Controlar los las acciones preventivas del sistema de gestión de la calidad.	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 8.5.3. literal a	
RESPONSABLE	Responsable de la calidad	
JUSTIFICACIÓN LEGAL	Norma ISO 9001:2008, 5.5.2 literal a	
ENTRADAS	Acción correctiva del sistema	
SALIDAS	Acción preventiva del sistema	
RECURSOS	HUMANO	Personal administrativo IPEC
	MATERIAL	Computadora, impresora
INSUMOS		Papel bon, esferos, carpetas
PROCESOS	CLIENTE	IPEC
	PROVEEDOR	IPEC
TIPO DE PROCESO		Gobernante – Gestión de la calidad
LUGAR DE EJECUCIÓN		Oficina administrativa IPEC

PROCESO: ACCIÓN PREVENTIVA.



FICHA DEL INDICADOR			
CÓDIGO			
NOMBRE DEL INDICADOR	Acciones preventivas supervisadas.		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Verificar que las acciones preventivas se realicen eficazmente.		
NOMBRE DEL PROCESO	Acción preventiva		
TIPO DE INDICADOR	Cualitativo		
EXPRESIÓN	Actividad dirigida	Actividad no dirigida	
META DEL INDICADOR	Conforme		
NIVEL DE INPORTACIA	ALTO	MEDIO	BAJO
	X		
FRECUENCIA DE CÁLCULO	Semestral		
PERIODO DE CÁLCULO	15 días		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Auditor de calidad – Director/IPEC. Según Art. 8 del reglamento general del IPEC.		

Fuente: CIMOGSYS

Elaborado por: Equipo de trabajo

Nota: Los códigos están pendientes de inclusión hasta cuando se apruebe el manual por parte del IPEC

Anexo 6: Plan de Auditoría
IPEC
PLA DE AUDITORÍA
4 DE ENERO AL 4 DE JUNIO DE 2016

Objetivo de la Auditoría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medir el cumplimiento de los objetivos de los procesos que se ejecutan en el Instituto de Posgrado y Educación Continua. 2. Valorar la situación actual de cada una de las áreas de la organización. 3. Identificar las no conformidades encontradas en cada una de las áreas de la organización. 4. Proponer acciones correctivas para las no conformidades. 5. Acompañar la validación de las acciones correctivas.
<p style="text-align: center;">PA</p>	<p>Comprende el examen o análisis de todos los procesos que se ejecutan dentro de cada uno de los programas de posgrado, a través del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS.</p> <p>Las áreas a auditar son las siguientes (conforme el mapa de procesos):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Administrativa. 2. Gestión Académica. 3. Calidad. 4. Docencia. 5. Apoyo Administrativo. 6. Apoyo académico. 7. Informática. 8. Mantenimiento. 9. Mejora continua. <p>Al finalizar la auditoría se les entregará a la Dirección General el reporte final que contiene;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observaciones obtenidas. • Las propuestas de acciones correctivas.
Personas Involucradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miembros y colaboradores del Instituto de Posgrado y Educación Continua.
Documentos Referencia	<p>Se tomará como documento de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procesos de cada de los programas de posgrado. • Manual de Procesos de la Comisión. • Estatuto del IPEC.

Miembros Equipo	Director de CIMOGSYS Ing. Giovanni Alarcón
Auditor	Practicante 1 Lidia Guerrero (Líder) Practicante 2 Viviana Barba (Junior)
Idioma Auditoría	El idioma utilizado será el español.
Unidades Académicas Auditadas	Las unidades organizacionales de Divulga a auditar son: 1. Instituto de Posgrado y educación continua.
Fecha Estimada y duración de las actividades	La fecha estimada para la aplicación de las listas de verificación serán: 1. Desarrollo de Actividades del 1 al 3 de junio del 2016. 2. Socialización y autorización de auditoría (incluye reunión de apertura) del 7 de junio del 2016. 3. Realización de la auditoría y las actividades desde el 8 al 20 de junio del 2016. 4. Elaboración del informe preliminar, entrega, discusión general de la auditoría del 21 al 24 de junio del 2016.
Programar las reuniones con la Administración	Las reuniones con la administración serán dos, una al principio de la auditoría y otra al finalizar la misma.
Requisitos de confidencialidad	La organización Divulgada ha solicitado un cuidado especial de la documentación sobre todo aquello que implica los procedimientos para la realización del servicio.
Distribución del informe de auditoría y fecha de emisión	La entrega del reporte final estará estimada para finales de 25 de junio del 2016. El reporte incluye las no conformidades detectadas así como también la propuesta a las acciones correctivas.

FUENTE: IPEC - CIMOGSYS

ELABORADO POR: Equipo de trabajo.

Anexo 7: Plan de Capacitación IPEC

Plan de capacitación

Formato de Presentación “Proyecto de Capacitación cultura de excelencia (Atención al cliente, Cambio de Cultura, Liderazgo, Importancia de la Planificación y Modelos de Gestión)”.

A. DATOS GENERALES

Nombre del proyecto: Formulación de Proyectos con el modelo de Investigación

Realizado por:

Grupo de Investigación	X	Investigadores	
------------------------	----------	----------------	--

Email de contacto: area_proyectos@cimogsys.com

Teléfono: 032998200 – extensión 318

Tipo de investigación

Investigación	X	Desarrollo		Innovación	
---------------	----------	------------	--	------------	--

Sector en el que tendrá impacto el proyecto: (Podrá seleccionar más de una)

Desarrollo humano y social	X	Fomento agropecuario y desarrollo productivo		Biodiversidad y ambiente	
Recursos naturales		Energía		Tecnología de la información y comunicación	

Área de investigación: (de acuerdo a la UNESCO) (Podrá seleccionar más de una)

Ciencias Exactas		Ingeniería y		Ciencias Médicas	
Ciencias Agrícolas		Ciencias Sociales	X	Humanidades	X

Línea institucional de investigación

Gestión sustentable de los		Arte, Cultura y Patrimonio	
Energías renovables y		Seguridad y Soberanía	
Tecnologías de la información, comunicación y procesos industriales	X	Salud y Nutrición	
Administración y Economía	X	Movilidad y Transporte	

Duración en meses:**Fecha de inicio:** 01/01/2016 **Fecha de finalización:** 31/01/2016**Tipo de proyecto:**

Nuevo	X	Continuación	
--------------	----------	---------------------	--

Financiamiento:

Monto:	
---------------	--

B. PROPUESTA RELACIONADA CON UN PROYECTO EN EJECUCIÓN O YA EJECUTADO

Título del proyecto

anterior: Estado:

En ejecución		Ejecutado	
---------------------	--	------------------	--

Institución ejecutora principal: Facultad Superior Politécnica de Chimborazo

Director/a del proyecto:

Dirección: Panamericana Sur km 1 ½, Riobamba – Ecuador

Teléfono:

e-mail:

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

Instituciones cofinanciadoras:

Institución	Monto asignado

C. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Localización geográfica dentro del Ecuador en la que el proyecto va a tener impacto

Tipo de cobertura

Nacional	X	Regional		Provincial		Cantonal	X	Internacional	
----------	----------	----------	--	------------	--	----------	----------	---------------	--

Describe: **Cantón Riobamba provincia de Chimborazo**

D. DATOS DE LAS INSTITUCIONES EJECUTORAS ESPOCH

Facultad de Ciencias		Facultad de Mecánica	
Facultad de Informática y Electrónica		Facultad de Administración de Empresas	X
Facultad de Salud Pública		Facultad de Ciencias Pecuarias	
Facultad de Recursos Naturales		IPEC	X

Nota: Puede escoger más de una Facultad

Teléfonos:

Otras instituciones nacionales o internacionales que participen en la ejecución del proyecto:

No existen otras instituciones

E. PERSONAL DEL PROYECTO

Cargo	Nº Cédula	Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Carga Horaria semanal
INVESTIGADOR RESPONSABLE	06031896 5-5	Ing. Giovanni Alarcón	giovanny_alarcon@cimogsys.com	0999046 921	4
INVESTIGADOR	0603354	Ing. Xavier Centeno	xavier.centeno@cimo	098710	8
PRACTICANTE 1	0803528 62-9	Est. Jenniffer Yépez	jennifer.yepz@cimogsys.com	0997790 760	8
PRACTICANTE 2	06040046 7-1	Est. Andrés Ausay	andres.ausay@cimogsys.com	0987917 680	8

F. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Resumen de objetivos	Línea base	Indicadores	Fuentes de verificación	Supuestos
<p><u>FIN</u></p> <p>Implementar el Proyecto de capacitación Cultura de Excelencia en el Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC).</p>	<p>Elaborar el proyecto para capacitar a los trabajadores donde puedan mejorar la cultura en el desempeño de su trabajo.</p>	<p>Capacitar al 100% de los trabajadores del Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC).</p>	<p>Proyecto de capacitación a los trabajadores del Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC) para una Cultura de Excelencia en la ESPOCH.</p>	<p>No se llega a cumplir el 100% de las actividades planificadas</p>
<p><u>PROPÓSITO</u></p> <p>Mejorar el desempeño y la imagen de los trabajadores por</p>	<p>Dar a conocer los procesos a seguir en la formulación del proyecto.</p>	<p>Monitorear que se cumpla la capacitación en un 100%</p>	<p>Estatuto Politécnico 2015.</p>	<p>Los tiempos de cumplimiento del proyecto se alargan.</p>

medio de la implementación de la capacitación sobre Cultura de				
<u>COMPONENTES</u> O <u>RESULTADOS</u> Formulación del proyecto. COMP 1.- Formulación del Proyecto COMP 2.- Ejecución de proyecto COMP 3.- Presentación de resultados.	Formulación del proyecto en un 100%. Ejecución del proyecto en un 100% Presentación de los resultados.	✓ Cumplimiento de metas en un 80% ✓ Eficiencia. ✓ Eficacia.	✓ Actas ✓ Oficios ✓ Informes	✓ La ESPOCH da las facilidades para la realización del proyecto. ✓ Capacitación.
<u>ACTIVIDADES</u> ACT 1.- Determinación de las necesidades ACT 2.- Establecimiento de los objetivos ACT 3.- Determinación de las acciones (plan de capacitación)	<u>RESUMEN</u> <u>PRESUPUESTAL</u> RRHH 560 EQUIPOS 4300 MATERIALES 300 TOTAL \$ 5160	<u>EJECUCIÓN</u> <u>PRESUPUESTAL</u> ESPOCH 3920 TOTAL \$ 5160	✓ Oficios ✓ Actas ✓ Informes	✓ Se acepta el proyecto. ✓ Las autoridades brindan las facilidades para recopilar información.

ACT 4.- Elaboración de los programas				
ACT 5.- Desarrollo de la metodología.				
ACT 6.- Medición de los resultados				

G. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

Dentro de una organización, el trabajador debe ser capacitado para llevar a cabo sus actividades laborales, debe llevarse a lo que se llama formación, entrenamiento personal, mismo que orienta hacia un cambio evolutivo en los conocimientos, habilidades y actitudes del involucrado basado en las necesidades que posee la organización y sus proyectos de crecimiento a nivel interno y externo de la misma.

Es fundamental que las organizaciones y todas las personas creen y fomenten una cultura de excelencia, si la organización no persigue la excelencia significa que no están esforzándose por ser mejor que la competencia.

Para crear una cultura de excelencia es necesario de contar con una estrategia y conjunto de herramientas adecuadas, pues si no se las tiene crear esa cultura es imposible, tener una organización enfocada en los resultados donde las personas puedan trabajar todos los días y ser lo mejor es fundamental pues esto se lleva al éxito y se empieza cuando enfrentamos los obstáculos continuos que se presentan a lo largo de nuestras vidas.

Es por esto que se va a realizar la capacitación de Cultura de Excelencia a los trabajadores del Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC), para poder incorporar en ellos un mejor desempeño, pues una cultura de excelencia no se obtiene de la noche a la mañana, es muy importante que los trabajadores no perciben la cultura como la forma de trabajar, vivir y sentir, ya que la excelencia debe ser predicada en cada instante de nuestras acciones porque los niveles de liderazgo más altos deben ser los pilares que sostienen la cultura de la excelencia, que permitan llegar a niveles de productividad superior.

Liderazgo (Guerra Peña, 2013)

El liderazgo es una de las debilidades más grandes que se tiene en la industria maquiladora local. “Requerimos de líderes con conocimiento del proceso, habilidades de comunicación, alta integridad y valores y enfocados a los resultados” Comentó Jeff Belcher.

Definitivamente los líderes son los pilares de una cultura de excelencia, se requieren líderes con habilidades y visión para que lleven la organización al siguiente nivel. Al desarrollar el liderazgo se debe hacer de una manera ligada con la integridad y los valores, por esta razón se buscan tener un liderazgo basado en valores

El liderazgo de excelencia es generador de una cultura de excelencia, donde el carácter es un valor central imprescindible. (Ejemplode.com, 2015)

El líder debe tenerlo para crear un ambiente y una cultura donde todos y cada uno pueden dar lo mejor de sí mismos. La sabiduría del líder queda manifestada por el aprovechamiento que hace de sus recursos. El talento es un recurso que no debe ser menospreciado. El líder debe crear la atmósfera donde todo el equipo pueda destacarse y salir del anonimato y nada es más motivador que el reconocimiento.

La administración del reconocimiento es una de las herramientas que el líder debe manejar con mayor destreza.

El líder es una persona con un llamado a la excelencia y su misión es despertar en otros ese llamado. No se logra una organización excelente sin un liderazgo que los llama continuamente a la excelencia.

El liderazgo de excelencia puede ser aprendido y debe ser ejercitado por todos y cada uno en la organización y las habilidades esenciales para este liderazgo pueden ser: Adoptar una actitud creativa, desafiando los patrones habituales; tomar riesgo para explorar lo desconocido, innovar en visión, gente, sistemas y productos, construir una cultura dinámica y estimulante, transformar la organización, entre otros.

Los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implante.

¿Qué cuestiones han de tener en cuenta los líderes para generar una cultura preventiva? Aquí tenemos algunas:

- ✓ Interesado auténticamente por las personas
- ✓ Con compromiso auténtico con la seguridad y salud.
- ✓ Liderazgo visiblemente evidenciable.
- ✓ Con rutinas que mantengan esta visibilidad de forma permanente.
- ✓ Con entusiasmo y motivación. Con un propósito motivador.
- ✓ Inspirador en sus comportamientos. Modela la “seguridad es importante”
- ✓ Transparente.
- ✓ Coherencia que inspira confianza.
- ✓ Involucrado totalmente.
- ✓ Favorece un buen clima laboral que fomenta la participación, la cooperación, la creatividad.
- ✓ No ejerce la imposición de decisiones. Busca el convencimiento y no la obediencia.
- ✓ Práctica el reconocimiento positivo.
- ✓ Facilita la búsqueda de soluciones que satisfacen las necesidades de todos os implicados, en un win to win.
- ✓ Busca su propio desarrollo personal, la mejora de su propia percepción de los riesgos y de sus competencias y habilidades.
- ✓ Facilita los recursos económicos, materiales y humanos necesarios.
- ✓ Se comunica eficazmente e influye sin necesidad de utilizar su poder.

Una habilidad clave para lograr una cultura de excelencia es el liderazgo, es por esto que debe haber un líder que guíe a sus colaboradores porque es el líder quien va a llevar a la organización a sus trabajadores al éxito.

Una vez que se tiene el líder de la organización, se busca gerentes de los diferentes departamentos que compartan la pasión de los diferentes departamentos que compartan la pasión por la excelencia y con fuertes habilidades de debate y negociación siempre abiertos a las opiniones de los demás y en busca del bien de la organización, pues para esto el líder debe ser visionario con fuertes habilidades para fomentar la integración del equipo y al mismo tiempo el debate.

En otras palabras se busca formar un grupo de trabajo con conocimientos, pasión y entusiasmo hacia la excelencia, porque con un equipo capaz y comprometido se va a llegar a la excelencia y el resultado se va a dar por si solo.

Atención al cliente.

La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces de gerenciar y para profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa. (CUKIERMAN, 2013)

Uno de los temas que nunca debería olvidarse, es que atender bien a nuestros clientes, es una de las principales herramientas de diferenciación y una de las formas de agregar más valor a nuestra empresa.

La excelencia en la atención al cliente se logra cuando la empresa en su conjunto, se compromete con el desarrollo y transmisión de modelos basados en buenas prácticas. Hacer foco en la calidad del servicio ofrecido, no solo contribuye a difundir y sostener la imagen de una empresa sino que ayuda a diferenciarse de la competencia. Los clientes, cada vez más comparan, conocen y demandan asesoramiento personal, más y mejor atención y, al mismo tiempo, son menos fieles a sus proveedores habituales.

Cada miembro de una empresa debe tomar conciencia del impacto de sus acciones en los resultados de la compañía. Pero es responsabilidad del dueño y de la alta gerencia lograr que cada colaborador comprenda la importancia de su aporte.

Las personas individualmente, los grupos y las empresas son entes vivos que se modifican y aprenden. La excelencia en la atención al cliente se puede enseñar y aprender. La capacitación en este tema, es útil cuando brinda herramientas operativas que contribuyan al desarrollo de mejores prácticas en la atención, como así también, cuando ayuden a todo el personal de la empresa, a comunicar mejor y más proactivamente, las ventajas y beneficios del servicio ofrecido. El entrenamiento en este campo, debe ser práctico, aplicable y hacer foco en la importancia de desarrollar estrategias personalizadas que permitan responder y anticiparse a los requerimientos de los diferentes clientes.

El marketing en tiempos de crisis nos obliga a seguir dos reglas

- ✓ No se puede perder un solo cliente, y
- ✓ Es necesario ganarle a la competencia inteligentemente.

Atender bien al cliente es una de las mejores formas de retenerlo.

Cada vez más las empresas están incorporando nuevas formas de agregar valor a sus productos y servicios. Este es un factor que fácilmente perciben los clientes y que rápidamente asumen como derecho adquirido y no como beneficio diferenciador. Esto obliga a las organizaciones a seguir implementando nuevas tácticas de valor agregado y a hacer de ello una práctica permanente.

El modelo de la organización efectiva del futuro se basa en la idea de que casi todo su valor, independientemente de su tamaño o industria, es generado por la energía intelectual y la imaginación. El vínculo entre la experiencia del cliente y su regreso a comprar en el futuro es emocional.

La forma en que cada miembro de una empresa se comunica e interactúa con cada uno de sus clientes, genera impresiones e impacta de manera positiva o negativa en el proceso de generación de valor de toda la compañía. Por esa razón es importante comprender y tomar conciencia de que siempre es posible mejorar la calidad de atención a los clientes y, a su vez, todos somos responsables de atenderlos bien.

Cambio de cultura

Se requieren estrategias creativas y adecuadas, que contribuyan tanto al beneficio de la persona como de la organización. Sólo las empresas que logren adaptarse al nuevo entorno de una manera proactiva, flexible e inspirando a su personal a ser flexible y buscar el cambio, lograrán ser exitosas. (Holtz)

¿Cuándo es necesario cambiar? antes de que sea necesario, pues cuando ya se requiere, probablemente es demasiado tarde. Por ello desarrollamos un “Sistema de Alerta Temprana” para identificar los factores que pueden llevar a amenazar la supervivencia de la organización antes de que éstos se manifiesten, así como identificar nuevas

oportunidades, optimizar procesos, reducir costos, aumentar la productividad, mejorar el clima laboral y modernizar la estructura organizacional. Todo esto se puede lograr si cada persona participa activamente en ello.

Cambio de cultura y cultura del cambio.

Para lograr una cultura de cambio e innovación se debe llevar a cabo un proceso (los talleres de cambio funcionan, pero sin seguimiento, su éxito es limitado) en donde se incluyan a todas las personas que laboran en la organización. Todos los estudios de caso que hemos realizado en el mundo demuestran que para lograr una cultura de cambio el “top-down” no funciona. El “top-down” se refiere a sólo darles programas de cambio a los directores y gerentes y esperar que a través de ellos cambie toda la cultura. Pero lo que sucede es que no todos saben comunicar y aplicar los conceptos con su gente, y la realidad es que nadie es profeta en su propia tierra. El éxito en el cambio de cultura está en incluir a todas las personas que laboran en la organización en procesos de cambio, que se lleven a cabo de manera estratégicamente coordinada y lo más rápida posible, con un sistema de seguimiento y medición de resultados que asegure el resultado deseado.

Cuando un cambio se da de manera inesperada, es muy importante el rol proactivo de la Dirección General en manejar la información de manera adecuada, tanto externa como internamente, para disminuir rumores y asegurar la productividad, manteniendo lo más motivado posible al personal.

¿Qué hacer para combatir esta resistencia?

La cultura organizacional conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones compartidos por las personas que integran una organización y que regulan su funcionamiento dentro de ella es un elemento cambiante resultado de la integración interna lograda con el transcurrir del tiempo. La cultura organizacional expresa la identidad y forma de reaccionar de una organización; la forma en que sus integrantes piensan, sienten y actúan. (Rivero., 2008)

¿Qué sucede cuando una empresa toma la determinación de realizar ciertas acciones dirigidas a cambiar?

En principio, aparecerá una gran resistencia. La mayoría de las veces es mucho más fácil cambiar su imagen externa para ello dispone de poderosos aliados como son la publicidad, la promoción y los medios de comunicación masiva que su cultura interna, porque esta última está formada por valores institucionales, valores propios de cada organización. En estos valores se encuentran entremezclados sentimientos, actitudes, intereses, expectativas... difíciles de comprender y variar. Para cambiarla se necesita de un proceso de desarrollo organizacional que comprenda a todos, así como de una serie de acciones pensadas, meditadas, planificadas y coordinadas entre ellas. (Rivero., 2008)

Los cambios con un manejo inadecuado pueden ser perjudiciales para la organización, pues en este cambio se debe incluir a todos los colaboradores, planear y comunicar para poder adaptarse lo más rápido posible e incluso poder manejar de manera profesional los cambios inesperados y difíciles.

Dar apertura al cambio y a nuevas ideas logra que la organización obtenga factores importantes para que sean exitosos, pero también se debe saber que cambiar y qué no cambiar para de esta manera no perjudicar ni a la organización ni a sus colaboradores, es por esto que al capacitar a los trabajadores del Departamento se les debe aclarar que el cambio es una manera de mejorar su desempeño laboral pues para cambiar hay que dar el primer paso para asegurar su logro.

Nunca podremos cambiar las actitudes de las personas, si este cambio que se desea lograr no va, al mismo tiempo, acompañado de cambios reales en la organización. Pensar, también, que todo cambio es lento y por eso es necesario que las acciones no queden aisladas. Se ha de reforzar continuamente cada intervención; en caso contrario, se corre el riesgo de conseguir sólo un cambio superficial y efímero.

Importancia de la Planificación

La planificación se hace necesaria cuando se llega a la identificación de un problema o de una realidad que debe ser modificada, para lo cual se hace necesario diseñar una estrategia de intervención para la cual hay que realizar determinadas actividades. En este sentido,

se entenderá por estrategia de intervención, toda actividad, plan, programa, proyecto o política con el cual se pretende solucionar un problema o transformar una situación o realidad y convertirlo en una situación deseada.

La planificación es una herramienta que facilita el logro de los objetivos, señalando el camino y el final del mismo, atendiendo permanentemente a los cambios que puedan ocurrir tanto en la realidad como en el entorno. Es la planificación global que permite administrar un proceso, proporcionando un esquema sobre lo que se está haciendo y dónde se quiere llegar

La importancia de la planificación estriba precisamente en que señala la mejor forma de cómo hacer las cosas, cuándo, con qué recursos, con quiénes, en qué lapso de tiempo, con qué resultados. Implica la priorización de las actividades cuyos resultados sean más factibles de conseguir y que tengan un mayor impacto sobre el problema a resolver.

Es preciso tener en consideración que las instituciones son dinámicas, están en permanente cambio, que puede ser originado por una multiplicidad de factores, tales como por ejemplo, las nuevas necesidades de los/as beneficiarios/as, las relaciones con otras instituciones, incorporación de nuevos enfoques, establecimiento de nuevas alianzas, acceso a tecnologías más modernas, etc.

En una organización la planificación sirve para obtener información y aplicarla en torno a los recursos con los que se cuenta a fin de alcanzar las metas, también pactadas al planificar la acción, y posteriormente realizar los procedimientos que se hayan escogido mirando siempre hacia el fin, intentando controlar el proceso a fin de caminar siempre hacia las prioridades establecidas apoyándose en las fortalezas de la organización.

La planificación es sin duda uno de los escenarios más importantes en el proceso laboral, ya que es el primer paso para lograr el desempeño completo y eficaz de los contenidos que requiere la organización, es más con una buena planificación los resultados que se requiere en la capacitación serán mucho más previsibles y por ende un buen augurio para una evaluación satisfactoria.

Por tal razón la planificación es un proceso dinámico que se puede ir modificando en medida en que cambia la realidad que se quiere transformar, por esto es un error

suponer que no se pueden introducir modificaciones en el plan una vez concluido el proceso de planificación.

Es importante que al momento de planificar se exprese públicamente la voluntad de aplicar al desarrollo de la organización, los acuerdos alcanzados a través de la planificación, pues se necesita de un amplio compromiso de los trabajadores para que las condiciones de las acciones a tomar se desarrollen conforme la forma planificada.

La Planificación Estratégica como instrumento de la gestión por resultados

La Planificación Estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción estrategias para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. A partir de un diagnóstico de la situación actual (a través del análisis de brechas institucionales), la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un “futuro deseado”, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo. La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.(CEPAL:2009)

Modelos de Gestión

El desarrollo de un modelo de gestión debe ser el primer paso de la dirección para llevar a cabo una estrategia con garantía. Estos sistemas deben emanar de la visión de negocio de la organización y, en particular, de un conocimiento de los procesos que añaden valor a la organización, que incluya aspectos de comunicación, prestación de servicios y atención al cliente. La innovación del modelo de negocio tiene que convertirse en un proceso sistemático que permita a las organizaciones planificar, organizar y controlar el proceso de innovación, lo que redundará en un ahorro de recursos y en una mejora de la motivación e

implicación de los empleados, aportar un valor añadido de confianza en la actividad de innovación de la empresa, y ejecutarla con excelencia operativa. (Grecco, 2012)

Debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología. Estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores. Solo con su conjunción e integración las organizaciones podrán alcanzar los objetivos propuestos, su transformación es lo que permite asegurar resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo para el logro de los objetivos.

Otra forma de descomponer el modelo de gestión:

- ✓ Procesos.
- ✓ Roles/actividades
- ✓ Sistemas
- ✓ Flujo/distribución de información

Para lograr los objetivos estratégicos y un adecuado modelo de gestión se debe trabajar en la gestión del cambio.

Cambio= calidad *aceptabilidad

Indicadores.

Categoría	Indicadores
Modelo de Capacitación: Proyecto de Cultura de Excelencia.	Estructuración de los componentes el modelo: Planeación Diagnóstico de necesidades de capacitación. Programación de la capacitación. Ejecución de la capacitación. Evaluación de la capacitación.

Fuente: Propia de los Autores

Concepción sistemática del Proyecto

ENTRADA-SALIDA (SALIDA)

Fuente: Propia de los autores.

H. SOSTENIBILIDAD

Por medio de la elaboración del Proyecto de “Capacitación Cultura de Excelencia”, se busca que el mismo, alcance un sistema de control de gestión que permita registrar las estrategias, metas, para establecer el monitoreo y evaluación posterior, donde esto ayudará al establecimiento de prioridades como apoyo de los recursos que se necesitan para lograr los resultados esperados. Desde esta perspectiva se debe contar con estándares de confiabilidad para identificar los aspectos claves que apoyen al buen funcionamiento de la ESPOCH.

I. EFECTOS MULTIPLICADORES

El impacto que dará la capacitación de la cultura de excelencia para la capacitación de docentes, empleados administrativos, trabajadores será a nivel institucional lo que permitirá que el proyecto obtenga resultados óptimos.

J. BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos serán todos los trabajadores que conformen el Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC).

Beneficiarios Indirectos

Los usuarios indirectos serán en este caso la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

K. TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

La transferencia de resultados del proyecto de investigación es un tipo de evaluación que mide el grado en que los conocimientos, habilidades y actitudes aprendidas en la capacitación, han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Estos conocimientos, al finalizar un proyecto, pueden estar incorporados en prototipos de laboratorio o piloto, o como información documentada en patentes u otros registros de

propiedad intelectual, o en informes que comunican los avances científicos logrados. También pueden implicar nuevos conocimientos tácitos existentes en la mente de los investigadores.

El propósito de la evaluación de transferencia es determinar el grado en el cual la actividad de capacitación ha cumplido con alcanzar los objetivos de desempeño, que fueron determinados durante el proceso de detección de necesidades de la actividad.

L. FACILIDADES DE TRABAJO

Es de vital importancia determinar los requerimientos para la Capacitación Cultura de Excelencia en los trabajadores del Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC), ya que cuando se cuente con los recursos establecidos, la ejecución del proyecto será totalmente transparente y sustentado con las evidencias e informes que se van preparando al transcurso del trabajo como seguridad y justificativo durante el período que tome poner en marcha el proyecto en sí, con el fin de alcanzar resultados de alto nivel que puedan ser entregados a la ESPOCH.

M. IMPACTO AMBIENTAL

El presente trabajo no supone la generación de ningún tipo de impacto ambiental, ya que tiene un impacto de categoría 2. Proyecto que no afecta al medio ambiente, ni directa o indirectamente, por lo tanto no requiere de un estudio de impacto ambiental. Pese a ello su desarrollo es importante ya que brinda aportes para mejorar al desarrollo de las personas, desarrollo socio- económico, etc.

N. ASPECTOS BIOÉTICOS Y SOCIALES

¿Cuáles son los aspectos éticos sistemáticos, corporativos e individuales generados por este caso?

Se va a elaborar el Proyecto de Capacitación Cultura de Excelencia a los trabajadores el Instituto de Post Grado y Educación Continua (IPEC), lo que les va a permitir llevar a cabo un análisis exhaustivo de los procesos comprendidos en el alcance y así mismo identificar posibles puntos de mejora que pueden combatir a tiempo.

P. RECURSOS

DETALLE DEL PRESUPUESTO

NOMBRES	HORAS /SEMANA	COSTO SEMANAL
INVESTIGADOR	4	20
INVESTIGADOR 1	8	40
PRACTICANTE 1	8	40
PRACTICANTE 2	8	40
TOTAL		140

NOTA: Estos valores serán descontados del salario de los docentes, y colaboradores del centro, y de los estudiantes están devengando de sus horas de prácticas

Para las autoridades y docentes involucrados con carga horaria, calcular, según el tiempo de dedicación a la realización de la planificación, la RMU dividida para el número de horas total de dedicación y multiplicado por las horas al mes dedicados a la planificación.

2. VISITAS TÉCNICAS				
ACTIVIDAD	LUGAR	DURACIÓN	NO.	COSTO
Acercamiento con	Centro			
Capacitación	Centro			
TOTAL				

NOTA: Las visitas serán realizadas dentro del departamento de CIMOGSYS.

3. EQUIPOS (Describir las características técnicas fundamentales de los equipos estrictamente necesarios para ejecutar las actividades del proyecto y su precio. No debe existir duplicación de equipos existentes en la unidad ejecutora del proyecto. Los equipos pueden ser institucionales)

EQUIPOS	PRECIO
Laptop i5	3000
Impresora	500
Proyector	800
TOTAL	

NOTA: Los equipos serán utilizados dentro del departamento de CIMOGSYS.

4. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y SOFTWARE (Señalar los libros especializados, publicaciones periódicas y software necesarios para la ejecución del proyecto, indique sus respectivos precios)

	COSTO
TOTAL	

5. MATERIALES Y SUMINISTROS (Materiales fungibles y reactivos necesarios en la ejecución del proyecto)

MATERIAL / SUMINISTRO	COSTO
1 Auditorio (Facultad de Administración de Empresas)	
Hojas, esferos, impresiones, copias, carpetas, internet	300
TOTAL	300

Fuente: CIMOGSYS-IPEC

Elaborado por: Equipo de trabajo.

NOTA: Los materiales usados son los que están dentro del departamento de CIMOGSYS los suministros serán compartidos (IPEC)