



PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESPOCH - SGC

INTRODUCCIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) es fundamental para garantizar la mejora continua de los procesos académicos, administrativos y de servicios, asegurando así la satisfacción de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

Un SGC bien estructurado y alineado con los estándares nacionales e internacionales, permitirá a la institución no solo mejorar su eficiencia operativa, sino también fortalecer su reputación y posicionamiento en el ámbito de la educación.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de esta propuesta es definir un conjunto de lineamientos y acciones que permitan la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad en la ESPOCH, siguiendo estándares internacionales, los cuales deberán ser adaptados a las particularidades de la institución.

El SGC abarca todos los procesos clave dentro de la institución, y busca la mejora continua a través de la evaluación constante y la formación de todos los miembros de la comunidad politécnica.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

1. Marco Conceptual del Sistema de Gestión de Calidad.

Definición de SGC: El Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de normas, procesos, procedimientos y recursos enfocados a la mejora continua de la institución.

- ✓ Su principal objetivo es la satisfacción de las necesidades de estudiantes, docentes, personal administrativo y demás partes interesadas.

Normativa: Se propone la alineación del sistema con la Norma **ISO 9001:2015**, que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad basado en principios como el enfoque al cliente, el liderazgo, la implicación del personal, el enfoque basado en procesos y la mejora continua.





Beneficio del SGC: El principal beneficio al implementar un SGC, es mejorar la calidad en la formación de los estudiantes, con la optimización de recursos, aumento de la competitividad, satisfacción de las partes interesadas, transparencia en los procesos y mejora de la gestión administrativa.

2. Ámbitos del Sistema de Gestión de Calidad

El SGC incluirá los siguientes ámbitos:

- ✓ **Gestión Académica:** Aseguramiento de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje, currículos, evaluación y seguimiento del desempeño académico.
- ✓ **Gestión Administrativa:** Optimización de los procesos administrativos, incluyendo la gestión del Talento Humano, la gestión financiera, la gestión de los recursos tecnológicos y materiales.
- ✓ **Productos y Servicios:** Mejora en la calidad de los productos y servicios proporcionados a los usuarios internos y externos de la ESPOCH, tales como el servicio de biblioteca, servicios de salud, bienestar estudiantil y politécnico, actividades extracurriculares, además de la gestión interna y externa de trámites.
- ✓ **Infraestructura física y tecnológica:** Implementación de la infraestructura física y tecnológica adecuada y de vanguardia para la gestión de la información y la enseñanza.

3. Metodología para la Implementación del SGC.

- ✓ **Fase 1: Diagnóstico Inicial**
 - Evaluación de los procesos existentes en la ESPOCH (diagnóstico de la situación actual de los procesos).
 - Identificación de áreas de mejora y fortalezas.
 - Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (autoridades institucionales, estudiantes, personal docente, personal administrativo, sociedad).
- ✓ **Fase 2: Diseño del Sistema**
 - Diseño o rediseño de macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos.
 - Definición de indicadores de calidad y estándares de desempeño.
 - Inducción y capacitación al personal responsable de la implementación del SGC.





✓ **Fase 3: Implementación**

- Elaboración o actualización de procedimientos documentados.
- Aplicación de los procedimientos documentados definidos.
- Capacitación continua a todo el personal involucrado.

✓ **Fase 4: Seguimiento y Evaluación**

- Seguimiento y control de la implementación del SGC, a través de auditorías internas de calidad.
- Evaluación de los resultados mediante los indicadores de desempeño.
- Realización de encuestas y entrevistas con partes interesadas para medir la satisfacción y detectar áreas de mejora.

✓ **Fase 5: Mejora Continua**

- Revisión periódica del sistema de gestión de calidad.
- Ajustes y mejoras basadas en los resultados del seguimiento y la retroalimentación.
- Implementación de acciones correctivas y preventivas.

4. Documentación y Registro de Procesos

El SGC contará con una adecuada documentación, que servirá como referencia para la implementación y mejora continua del sistema. Entre los documentos clave se incluyen:

- ✓ **Manual de Gestión por procesos institucional:** Documento que describe la estructura, objetivos, políticas y procesos del SGC.
- ✓ **Procedimientos Operativos Estándar (POE):** Instrucciones detalladas sobre cómo ejecutar cada uno de los procesos clave de la ESPOCH.
- ✓ **Registros de Calidad:** Registros de evaluación, auditorías, encuestas de satisfacción, entre otros, para asegurar el seguimiento y control de los procesos.

5. Capacitación

La capacitación continua de los miembros de la ESPOCH es fundamental para el éxito del SGC. Se deben diseñar programas de capacitación sobre:





- ✓ Principios de calidad y mejora continua
- ✓ Norma ISO
- ✓ Herramientas de gestión de calidad
- ✓ Capacitación técnica en áreas específicas según el rol (académico, administrativo, de servicios, etc.)

6. Indicadores y Evaluación del Desempeño

Para asegurar la efectividad del SGC, se utilizarán los indicadores institucionales establecidos a través de la Dirección de Planificación y la Dirección de Evaluación y Acreditación relacionados a:

- ✓ Satisfacción de estudiantes y docentes
- ✓ Eficiencia de los procesos administrativos
- ✓ Tiempos de respuesta a solicitudes de usuarios tanto internos como externos a la ESPOCH
- ✓ Calidad en la entrega de los productos y servicios académicos

7. Plan de Comunicación y Compromiso Institucional

Es esencial que todos los niveles de la ESPOCH estén comprometidos con la implementación del SGC. Se elaborará el plan de comunicación interna que promueva la participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa, asegurando una cultura de calidad en la institución.

8. Certificación y Reconocimiento

Una vez implementado el SGC, la ESPOCH podrá iniciar el proceso de certificación ante entidades acreditadas, lo que garantizará el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales y fortalecerá la confianza de los estudiantes y otras partes interesadas en la institución.

9. Conclusión

El Sistema de Gestión de Calidad propuesto para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es un proceso integral que involucra a todos los miembros de la institución en la búsqueda de la mejora continua. Con la implementación de este sistema, la ESPOCH podrá fortalecer sus procesos académicos y administrativos, mejorar la satisfacción de las partes interesadas y posicionarse como una institución líder en la educación superior del Ecuador.

El éxito de esta propuesta depende del compromiso y colaboración de toda la comunidad de la ESPOCH, y de la disposición para adoptar una cultura organizacional centrada en la calidad y la mejora continua.





CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Fase / Actividades	Objetivos	Responsables
Fase 1: Diagnóstico Inicial			
Mes 1 Julio 2025	Revisión documental y normativa vigente	Conocer el marco normativo, estructura y procesos actuales	DPMC / unidades académicas
	Levantamiento de información (entrevistas, encuestas)	Identificar necesidades, expectativas y brechas	DPMC / unidades académicas
	Mapeo de procesos existentes en la institución	Obtener visión real de procesos actuales	Responsables académicos y administrativos
	Informe de diagnóstico con recomendaciones	Definir líneas base para la implementación del SGC	Comité de Aseguramiento de la Calidad
Fase 2: Diseño del Sistema			
Mes 2 Agosto 2025	Rediseño de macroprocesos y subprocesos institucionales	Alinear estructura de procesos con la norma ISO 9001:2015	DPMC
	Definición de indicadores de calidad y estándares de desempeño	Medir y controlar la eficiencia de los procesos	Dirección de Planificación / DEAC
	Capacitación al personal sobre las Norma ISO 9001:2015	Mejorar las capacidades y conocimientos del personal	DPMC
	Validación del modelo diseñado	Obtener la aprobación institucional	Comité de Aseguramiento de la Calidad / CP
Fase 3: Implementación (primera parte)			
Mes 3 Sept. 2025	Elaboración del Manual de Gestión	Establecer la estructura documental del sistema	DPMC
	Desarrollo de formatos y registros (encuestas, actas)	Facilitar la documentación	DPMC
	Socialización del SGC, a la comunidad politécnica	Crear una cultura institucional de calidad	DPMC / DIRCOM
	Capacitación técnica y operativa según cada puesto (académico, administrativo, servicios)	Asegurar la comprensión y participación de toda la comunidad politécnica	DPMC
Fase 3: Implementación (Segunda parte)			
Mes 4 Oct. 2025	Prueba piloto del SGC, en áreas seleccionadas	Probar la funcionalidad e identificar áreas de mejora	Audidores Internos
	Retroalimentación de la prueba piloto	Corregir las áreas identificadas para su mejora	DEAC
	Ajustes a los documentos	Optimizar la implementación	DPMC / DEAC
Fase 4: Seguimiento y Evaluación			
Mes 5 Nov. 2025	Ejecución de auditorías internas de calidad	Verificación del cumplimiento de procesos y normativas	Audidores internos de la institución
	Evaluación de indicadores clave de desempeño	Medir los resultados frente a los objetivos	DEAC
	Aplicación de encuestas de satisfacción a las partes interesadas (estudiantes, administrativos y docentes)	Evaluar la percepción de la calidad del servicio	DPMC
	Informe de seguimiento y plan de mejora	Proponer acciones correctivas y preventivas	Comité de Aseguramiento de la Calidad
Fase 5: Mejora Continua y preparación para la Certificación			
Mes 6 Dic. 2025	Revisión y actualización del SGC, según los resultados del seguimiento	Consolidar el SGC, con base a las evidencias obtenidas	Comité de Aseguramiento de la Calidad
	Implementación de las acciones correctivas y preventivas	Fortalecer la mejora continua	Áreas responsables del proceso
	Preparación para el proceso de certificación externa	Obtener el reconocimiento institucional	Comité de Aseguramiento de Calidad
	Elaboración del informe final, socialización a la comunidad politécnica	Cierre formal del proyecto de implementación del SGC	Comité de Aseguramiento de la Calidad.





Aspectos para considerar durante el desarrollo del cronograma:

- **Comunicación interna:** Reuniones, difusión de avances.
- **Capacitación continua:** Esta debe ser adaptada según el puesto que desempeñe (docentes, administrativos, servicios)
- **Gestión del cambio organizacional:** Benchmarking, Coaching y liderazgo

ELABORADO POR	APROBADO POR
Ing. Lissett Durán, Mgs. ANALISTA GENERAL DE DESPACHO	Ing. Carlos Gustavo Mora Campos, Mgs. DIRECTOR DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA (E)

