



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Nacional “13 de Mayo” acorde a la Norma ISO 9001:2000”

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN**

**ESPECIALIZACIÓN CALIDAD DE PROCESOS**

Presentada por:

Lisseth Alexandra Celi Recalde

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2010

## **A G R A D E C I M I E N T O**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme fortaleza y perseverancia en todo lo que me he propuesto, a todos mis profesores que durante toda mi carrera universitaria transmitieron todos sus conocimientos, al Lic. Manuel Aguilar y a todo el personal del Colegio Nacional Mixto “13 de Mayo” quienes prestaron toda su colaboración para el desarrollo de esta tesis, y en especial a la M.A.E. Alice Naranjo por todo su apoyo desde que nació en mi el deseo de realizar este trabajo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes me han guiado con su ejemplo de lucha y valores, a mi esposo Fernando por su apoyo constante y a mis queridos hermanos por todo su cariño.

# **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

---

**M.A.E. Alice Naranjo**

**DIRECTORA**

---

**Ing. Dalton Noboa**

**PRESIDENTE**

---

**Ing. Candy Proaño**

**PRIMER VOCAL PRINCIPAL**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

**“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL”**

**(Reglamento de Graduación de la ESPOL)**

---

**Liseth Alexandra Celi Recalde**

## **RESUMEN**

La presente tesis abarca el Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Nacional “13 de Mayo” acorde a la Norma ISO 9001:2000. La institución en base a la cual se desarrolló esta tesis es un colegio fiscal, del mismo se documentaron todos los procesos, procedimientos, instructivos, registros y el manual de calidad de la institución, que son necesarios para cumplir con los requisitos necesarios que la norma ISO 9001:2000 exige.

Para el desarrollo de la presente tesis se tomaron cuatro procesos que son: El proceso académico que se dividió en varios procedimientos como son matriculación, gestión del curso, promoción, evaluación de docentes, brigadas, prácticas estudiantiles y obtención del título. Los procesos de calidad están conformados por los procedimientos obligatorios de la norma. Los procesos administrativos financieros contienen los procedimientos e instructivos para ambiente de trabajo, requisición y despacho de materiales, mantenimiento, formación y desarrollo, compras y cancelación de sueldos. Los procesos de planificación están conformados por los instructivos y formatos para la elaboración del Plan Operativo Anual y el Plan de Transformación Institucional.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ABREVIATURAS.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	2

## **1 ANTECEDENTES**

1.1 La Educación.....	3
1.2 Educación Fiscal en el Ecuador.....	3
1.2.1 Unidades educativas del Milenio.....	4
1.2.2 Bachillerato Internacional.....	4
1.3 Calidad de la Educación.....	5
1.3.1 Eficacia.....	6
1.3.2 Contenidos Curriculares.....	6
1.3.3 Interrelación de los procesos.....	6

1.3.4	Evaluación educativa.....	7
1.4	La norma ISO en la Educación.....	8
1.5	Instituciones educativas certificadas.....	8
1.6	Beneficios de tener un diseño de un estándar internacional de calidad.....	9
1.7	Costos y beneficios del diseño de un SGC en el Colegio Nacional Mixto “13 de Mayo.....	10

## **2 MARCO TEÓRICO**

2.1	Calidad.....	12
2.1.1	Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.....	12
2.2	Ciclo de Mejora P. D. C. A.....	13
2.2.1	Planificar.....	14
2.2.2	Hacer.....	14
2.2.3	Verificar.....	15
2.2.2	Actuar.....	15
2.3	Principios de Calidad.....	16
2.3.1	Enfoque al cliente.....	16
2.3.2	Liderazgo.....	16
2.3.3	Participación del personal.....	17
2.3.4	Enfoque basado en procesos.....	17
2.3.5	Enfoque de sistema para la gestión.....	17



2.3.6 Mejora continua.....	17
2.3.7 Enfoque basada en hechos para la toma de decisiones.....	18
2.3.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	18
2.4 Marco normativo.....	18

**3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2000 DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13 DE MAYO”**

3.1 Levantamiento de Información de la información de la institución.....	21
3.1.1 Estructuración de Procesos y Actividades.....	21
3.2 Planificación.....	22
3.2.1 Compromiso de la dirección.....	22
3.2.2 Alcance del SGC.....	23
3.2.3 Responsabilidades.....	23
3.3 Diseño de los procesos del SGC.....	23
3.3.1 Desarrollo de los procesos.....	24
3.3.2 Indicadores.....	24
3.3.3 Mejoramiento continuo.....	30
3.4 Documentación del SGC.....	30
3.4.1 Manual de Calidad.....	30
3.4.2 Procesos de Calidad.....	60
Control de Documentos.....	62

Control de Registros.....	74
Auditoria Interna.....	86
Producto no conforme.....	101
Acciones correctivas.....	106
Acciones preventivas.....	112
Quejas y sugerencias.....	117
Revisión por la dirección.....	123
3.4.3 Procesos Académicos.....	127
Inscripción de Alumnos.....	130
Gestión del curso.....	138
Evaluación de docentes.....	156
Promoción.....	165
Especialidad.....	172
Brigada.....	176
Pasantías.....	180
Obtención del título de bachiller.....	187
3.4.4 Procesos Administrativos Financieros.....	195
Ambiente de trabajo.....	197
Requisición y Despacho de Materiales.....	206
Mantenimiento.....	210
Formación y Desarrollo.....	220

Compras.....	227
Rol de Pago.....	233
3.4.5 Procesos de Planeación.....	237
POA.....	238
PTI.....	243

#### **4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 CONCLUSIONES.....	247
4.2 RECOMENDACIONES.....	251

#### **BIBLIOGRAFÍA**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 2.1: MODELO DE UN SGC BASADO EN PROCESOS.....	12
GRÁFICO 2.2: CICLO DE MEJORA P.D.C.A. ....	13
GRÁFICO 3.1: INDICADOR DE EFICIENCIA TERMINAL.....	25
GRÁFICO 3.2: HISTOGRAMA DE EVALUACIÓN A DOCENTE.....	27
GRÁFICO 3.3: ORGANIGRAMA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13 DE MAYO”.....	36
GRÁFICO 3.4: ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO “13 DE MAYO”.....	37
GRÁFICO 3.5: INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS.....	39
GRÁFICO 3.5: PIRÁMIDE DOCUMENTAL.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I: COSTO DEL SGC.....	10
TABLA II: RESUMEN DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE EDUCACIÓN.....	19
TABLA III: FRECUENCIA INDICADOR DE EVALUACIÓN DE DOCENTES.....	26
TABLA IV: LISTA DE CÓDIGOS DE ÁREAS.....	41

## **ABREVIATURAS**

<b>SGC</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
<b>RD</b>	RESPONSABLE DE LA DIRECCION
<b>AC</b>	ACCIÓN CORRECTIVA
<b>AP</b>	ACCIÓN PREVENTIVA
<b>PNC</b>	PRODUCTO NO CONFORME
<b>NC</b>	NO CONFORME
<b>CC</b>	COMITÉ DE CALIDAD
<b>DOBE</b>	DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y BIENESTAR ESTUDIANTIL
<b>DIPI</b>	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL
<b>REC</b>	RECTORADO
<b>ORE</b>	ORIENTACION ESTUDIANTIL
<b>COL</b>	COLECTURIA
<b>PTI</b>	PLAN DE TRANSFORMACION INSTITUCIONAL
<b>POA</b>	PLAN OPERATIVO ANUAL
<b>MC</b>	MANUAL DE CALIDAD
<b>UEM</b>	UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO
<b>MEC</b>	MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA
<b>ISO</b>	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN