ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD (MPC)

PROYECTO DE GRADO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UN INSTITUTO SUPERIOR BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

AUTORES:

ING. JUAN PACHECO

CPA. ENRIQUE RODRIGUEZ

PROYECTO DE GRADO

"LA CALIDAD EMPIEZA CON LA EDUCACIÓN Y TERMINA CON LA EDUCACIÓN"

KAORU ISHIKAWA

PRESENTACION DE LA INSTITUCION

FOTOS

INTESS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en un Centro Educativo (Instituto Superior Tecnológico) mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 que mejore la efectividad en el uso de los recursos del centro educativo para lograr aumento de la satisfacción del alumnado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer la política y objetivos de calidad de acuerdo a las necesidades específicas de la Institución.

2. Diseñar la estructura organizacional para el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

3. Diseñar y elaborar documentos tales como procedimientos y formatos necesarios, para que los procesos sean manejados de una manera ordenada y eficiente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

4. Definir y clasificar los procesos organizacionales en estratégicos, claves y de apoyo que permitan controlar y mejorar el desempeño de los mismos.

5. Diseñar una propuesta de mejoramiento de los procesos actuales del Instituto.

METODOLOGÍA

DIAGNOSTICO DEL S.G.C. INSTITUTO TECNOLOGICO

- DE ACUERDO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008

SE OBSERVÓ QUE NO REALIZAN SU TRABAJO EN UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

LA INSTITUCIÓN CUENTA CON REGLAMENTOS INTERNOS LEGALES NECESARIOS PERO NO POSEE UN MANUAL DE CALIDAD.

NO ESTABLECE UNA POLÍTICA DE CALIDAD.

LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON OBJETIVOS DE CALIDAD.

DIAGNOSTICO DEL S.G.C. INSTITUTO TECNOLOGICO

- **DE ACUERDO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008**

NO POSEEN PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE CÓMO REALIZAN SUS ACTIVIDADES.

NO ESTÁN DEFINIDAS LAS FUNCIONES Y CARGOS DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN.

NO POSEE INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

NO EXISTE UN METODO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON RELACÍON A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN.

CRONOGRAMA DEL S.G.C.

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESS

Nº	ETAPA	Fecha Inicio	Fecha final	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
				S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ORGANIGRAMA	7	7																
2	MANUAL DE FUNCIONES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	10	12																
3	PERFIL DE CARGOS	13	15																
4	EVALUACION DEL PERSONAL	17	18																
5	POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	7	7																
6	MAPEO DE PROCESOS	20	21																
7	DIRECCION	24	25																
8	GESTION DE RECURSOS	26	27																
9	REALIZACION DEL SERVICIO	28	29																
10	GESTION DE LA CALIDAD	1	3																
12	RECOPILAR FORMULARIOS GENERADOS	3	3																
13	DOCUMENTO DE CODIFICACION	4	5																
14	DOCUMENTAL	7	24																
15	PROCEDIMIENTOS	8	10																
16	INSTUCTIVOS	11	14																
17	FORMATOS	15	19																
18	DEFINIR ROCESOS DE GESTION DE CALIDAD	21	24																
19	IMPLEMENTACION	1	26																

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA ACTUAL

ORGANIGRAMA PROPUESTO

S.G.C. INSTITUTO TECNOLOGICO

Alcance y Exclusiones

Política de Calidad

Proyectos de Mejora

SGC

Objetivos de Calidad

Conclusiones & Recomendaciones

Manual de Procesos

Resultados

Manual de Calidad

S.G.C. – INTESS

Manual de Procesos

MAPA DE PROCESOS

FICHAS DE PROCESOS

Procesos Clave

Procesos Estratégicos

Procesos de Apoyo

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!