



Sistema de gestión por procesos para unidades educativas con miras a la certificación ISO 9001

César Méndez Carpio. MBA.



**Universidad
Católica
de Cuenca**

***SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS PARA UNIDADES
EDUCATIVAS CON MIRAS A LA
CERTIFICACIÓN ISO 9001***

César Méndez Carpio. MBA.



**Sistema de Gestión por procesos para unidades
educativas con miras a la certificación ISO 9001**

© **Autor:**

César Méndez Carpio. MBA.

Docente de la Universidad Católica de Cuenca

© Universidad Católica de Cuenca

© Editorial Universitaria Católica de Cuenca

Primera edición: 29 de abril de 2022

ISBN: 978-9942-27-158-7

e-ISBN: 978-9942-27-157-0

DOI: =====

Editor: Dr. Ebingen Villavicencio Caparó

Edición y corrección: Dra. Nube Rodas Ochoa

Diseño y maquetación: Dis. Jorge Fabián Pérez

Diseño de portada: Dis. Jorge Fabián Pérez

Imagen de portada: <https://segoviaaldia.es/art/11329/curso-iso-90012015-online>

Impreso por Editorial Universitaria Católica (EDUNICA)

Dirección: Tomás Ordóñez 6-41 y Presidente Córdova

Teléfono: 2830135

E-mail: edunica@ucacue.edu.ec



Esta obra cumplió con el proceso de revisión por pares académicos bajo la modalidad de doble par ciego.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de la obra sin permiso por escrito de la Universidad Católica de Cuenca, quien se reserva los derechos para la primera edición.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS	V
INTRODUCCIÓN	VII
CAPÍTULO I	1
La Gestión Por Procesos	1
1.1 Generalidades	1
1.2 Un acercamiento a las normas.	3
1.3 Tipos de Modelos y Sistemas de gestión por procesos que pueden utilizarse en el campo educativo	5
1.3.1 Modelo EFQM	5
1.3.2 Normas ISO 9001	6
1.3.3 NTGC Normas Técnicas de Gestión de la Calidad vigente para el servicio al cliente	8
1.4 Problemática Educativa en la utilización de un Sistema o Modelo de Gestión por procesos	10
CAPITULO II	11
Elaboración de un Modelo de Gestión de Calidad para Unidades Educativas.....	11
2.1 Mapa de procesos	11
2.2 Mapa de procedimientos	12
2.3 Inventario de procesos y procedimientos	13
2.4 Caracterización de los procesos	15
2.5 Características diferenciadoras de cada proceso	16
2.6 Caracterización de los procedimientos	20
2.7 Características diferenciadoras de cada procedimiento	21
2.8 Formatos de los registros	22
2.9 Codificación de los documentos y registros	23
2.9.1 Versión y Fecha	23
2.10 Monitoreo y control del sistema de gestión	24
2.11 Elementos de capacitación	25

CAPÍTULO III	27
Propuesta de aplicación del modelo de gestión en una unidad educativa	27
3.1 Mapa de procesos	27
3.2 Mapas de procesos y procedimientos	28
3.3 Caracterización de los procesos y procedimientos estratégicos y de la cadena de valor	29
CONCLUSIONES	129
BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS.....	131

DEDICATORIA

El trabajo realizado a continuación dedico con mucho aprecio a las Instituciones Educativas que, al margen de todo el sistema cambiante de educación de los pueblos, han sabido sobrevivir y ser referentes en cada uno de sus campos de acción, dejando claro que la proactividad en las personas forma parte sustancial de sus logros y que las metas se encuentran solo en las mentes de quienes los generan y son motivación para sus logros.

A mi familia, como siempre la base de mi realización como ser humano y apoyo en todas mis decisiones a cuota de sacrificio de su tiempo y cuidado.

AGRADECIMIENTO

Con toda humildad agradezco a mi Padre Dios por dar a cada uno de mis días, el afán suficiente y los recursos para salir adelante.

A la Universidad Católica de Cuenca y su personal, quienes han invertido sus esfuerzos y tiempo en metas con el fin de lograr cambiar y ser parte de un mundo globalizado y una sociedad mejor, apoyada en principios cristianos que tanta falta hace a este nuevo milenio y que hoy en día son el referente superior en la certificación ISO 9001 2015.

A la Unidad Educativa de Fuerzas Armadas Colegio Militar N°.4 “Abdón Calderón” por haber apostado en mi formación como auditor y representante de la implementación de un sistema de gestión de calidad, así mismo con la certificación Internacional ISO 9001 2015.

INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende contribuir a la gestión y función de las Unidades Educativas de la región y el país apoyándose en los requerimientos de las normas ISO 9001 (International Standard Organization), las mismas que señalan que: “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.” (Normas ISO 9001 2015).

Se propone una completa aplicación práctica de los procedimientos mandatorios documentados de las normas ISO 9001 y la aplicación de los documentos curriculares planteados por el Ministerio de Educación, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su reglamento; así mismo, garantizar el soporte de un sistema que pueda ser validado en cualquier momento por una institución de certificación externa, creada para este fin.

En el Ecuador han optado por la certificación de calidad ISO 9001 varias Instituciones Educativas y específicamente en la ciudad de Cuenca. Se encuentran en este camino muy pocas; lo que conlleva a que, la presente propuesta tenga un alto nivel de importancia y asegure su funcionalidad al momento de ser puesta en práctica, sirviendo de apoyo logístico y pragmático en la implementación de un sistema de gestión por procesos con miras a la certificación internacional expuesta.

Por lo indicado se puede afirmar que, aunque las instituciones educativas deben regirse en lo que dispone la LOEI y su reglamento, es preciso complementar la gestión con una norma que incentive la calidad y la gestión de cambio, la cual como concluyen Barajas y Orduz (2019) “... constituye una herramienta novedosa para reestructurar el nivel organizacional de las instituciones educativas, romper con el tradicionalismo y adaptarse a los nuevos modelos de formación que demanda la sociedad actual.” (p. 17).

Organizar la gestión educativa en las instituciones mencionadas, direcciona el desarrollo de las actividades, basadas en la caracterización de sus procedimientos y procesos con el propósito de permitir la continuidad y mejoramiento de las funciones sustantivas encargadas del hecho académico.

Por tanto, lo que propone este documento es solucionar de alguna manera la problemática concebida y apoyar a la planificación, implementación y ejecución de un sistema de gestión por procesos tratado en tres capítulos, claramente definidos y que conducen a determinar un despliegue coherente de procesos y procedimientos que coadyuven a una gestión eficiente en la Unidad Educativa, con el afán de mejorar su gestión y/o certificar.

En el primer capítulo se ha visto prioritaria la necesidad de desarrollar conceptos generales de la gestión por procesos, el análisis de metodologías dentro del sector educativo y su valía; permitiendo enfocar los resultados en la práctica, con el firme propósito de tratar las normas ISO 9001 en este campo de acción con la finalidad de que el sistema planteado sirva de verdadero apoyo

en la certificación internacional. Durante el segundo capítulo se plantea la manera de elaborar un modelo de gestión de calidad desagregando procesos medulares en la organización de una Unidad Educativa con la organización adecuada de sus procesos, procedimientos y registros y, por último en el tercer capítulo se propone un manual que integre el uso de un sistema de gestión por procesos, anclado a las Normas Internacionales ISO 9001, detallando los documentos necesarios para ser implementado tales como: un mapa de procesos y procedimientos, el inventario de los mismos y la caracterización de todos los procesos y los procedimientos de la gestión estratégica y fundamentales para que una Unidad Educativa se enfoque en considerarlos en una certificación.

Las normas ISO 9001 y sus acápites, además de propender a la calidad, intentan controlar la materialización de riesgos en la gestión de las organizaciones y deben ser aplicadas con mayor razón en instituciones como las educativas cuyo fin es formar personas para el bien de la sociedad en donde se desenvuelven y conseguirlo garantizando su seguridad.

Una de las grandes dificultades que existen para determinar las condiciones de seguridad de una institución, es el hecho de establecer los parámetros de aceptabilidad del riesgo; esto, debido a que se consideran y coinciden múltiples intereses tales como: la evaluación realizada por personas que tienen diferentes niveles de conocimientos, experiencias variadas e inclusive

influye en ocasiones la parte emotiva, lo que genera que las percepciones sobre un mismo tema, sean diferentes (Duque, 2017).

Otros títulos de la colección
Ciencias Sociales y Humanidades



Violencia Intrafamiliar. Beneficios de un Proyecto Social
Vanessa Quito Calle, Mónica Tamayo Piedra y Olga Neira Cárdenas

Hitos de la Constitución ecuatoriana
Colectivo de autores

El Perfeccionamiento de los Contratos
Fernando Moreno Morejón

Tópicos Actuales de Derecho Tributario Ecuatoriano
Diego Adrián Ormaza Ávila, Ana Fabiola Zamora Vázquez,
Teodoro Javier Cárdenas Parra, Amanda Fabiola Palacios Palacios,
Evelin Daniela Vaca Asitimbay

Evolución socioeconómica de Latinoamérica: caso ecuatoriano
Froilán Méndez Vélez, Patricio Montero Vélez

La tentativa inidónea o delito imposible. Una visión integral
Silvio José Castellanos Herrera

Matemática financiera: una experiencia en el aula
William Sarmiento Espinoza, Kléber Luna Altamirano

Otros títulos de la colección
Salud y Bienestar



Correlación entre la Medicina de Laboratorio y las Ciencias Básicas y Clínicas

Julio César Sempértegui Vega, Sandra Patricia Ochoa Zamora,
Poleth Estefania Sempértegui Alvarado y Mateo Esteban Zea Cabrera

Patología Estructural Básica

Yolanda Vanegas Cobeña, Nancy Vanegas Cobeña y Leonardo Morales Vanegas

Esquizofrenia. El enigma continua

Douglas Calvo de la Paz

Enfermería: Investigación y el Cuidado Directo

Edison Gustavo Moyano Brito, Nube Johanna Pacurucu Ávila,
Isabel Cristina Mesa Cano, Lizette Espinosa Martin,
Zoila Katherine Salazar Torres

Canino Retenido: Historia, Diagnóstico y Tratamiento Actual

Diego Palacios Vivar, Yolanda Torres Cruz, Vinicio Barzallo Sardi

Enfermería en la salud de Ecuador y Cañar

María Fernanda Peralta Cárdenas, María Erlinda Aguaiza Pichazaca,
José Ivo Contreras Briceño, Luis Hermmann Rodríguez Rangel

Salud pública y enfermería en el contexto ecuatoriano

Erica Paola Rojas Verdugo, Zandra Maribel Regalado Vazquez, Johanna Rosalí Reyes Reinoso, Angela María Quintero de Contreras

Epidemiología en salud bucal: caso Cuenca

Ebingen Villavicencio Caparó, Napoleón Reinoso Vintimilla, Liliana Encalada Verdugo

Manejo de hiponatremia

Carlos Enrique Flores Montesinosca

Disturbio hidroelectrolítico

Andrés Bueno Castro

Otros títulos de la colección
Ciencias, Ingenierías y Medio Ambiente



Análisis de Funciones Especiales

Carlos Fernando Méndez Martínez

Topografía aplicada a las Ciencias Agrícolas

Carlos Eloy Balmaseda Espinosa

Bioestadística

Froilán Segundo Méndez Vélez, Milton Bolívar Romo Toledo y
Gabriela Alejandra Ortega Castro

***Desafiando a la Ciudad Letrada. Formas antagonistas
de urbanismo en América Latina***

Antonio di Campli

Análisis de ecuaciones y sus lugares geométricos

Carlos Fernando Méndez Martínez



*Sistema de Gestión por procesos para unidades
Educativas con miras a la certificación ISO 9001
se publicó en la ciudad de Cuenca, Ecuador, en
abril de 2022, en la Editorial Universitaria
Católica (Edunica), de forma digital e impresa
con un tiraje de 100 ejemplares.*





Nacido en Cuenca, Ecuador, el 22 de febrero del año 1971. Dr. en Ciencias de la Educación, especialidad Ordenadores, en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE); Lcdo. en Ciencias de la Educación, especialidad Ordenadores, en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE); Magíster en Docencia y Currículo para la Educación Superior, en la Universidad Técnica de Ambato (UNITA); Magíster en Administración de Empresas en la Universidad del Azuay (UDA); Auditor de normas ISO 9001, 21001 y BASC. Actualmente, Jefe de Investigación y Evaluación en la Unidad Educativa de FF.AA., Colegio Militar No. 4 “Abdón Calderón”; y Docente Titular en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE); acreditado como Investigador en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) con el No. REG-INV-21-04948.



ISBN: 978-9942-27-158-7



9 789942 271587

ISBN: 978-9942-27-157-0



9 789942 271570