

I. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. **Título de la buena práctica:** Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional con Responsabilidad Social en la Universidad
2. **Año de inicio:** 2008
3. **Palabras clave:** Sistema , Gestión de calidad, Responsabilidad social
4. **Criterios de excelencia en los cuales se empodera la buena práctica**
 - ESTRATEGIA
 - PERSONAS
 - ALIANZA, VINCULACIÓN, EMPLEABILIDAD
 - LIDERAZGO
 - PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - CLIENTES-USUARIOS
 - RESULTADOS
5. **Datos de la institución responsable de la buena practica**

Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Dirección: Av. Carlos Julio Arosemena, Km 1 ½ vía Daule

Ciudad: Guayaquil

Provincia: Guayas

Teléfono/Fax: 2206950-2206951

Correo Electrónico: ucsг.daci@gmail.com

Sitio web de la Institución: www.ucsg.edu.ec

6. **Datos de la persona responsable**

Nombre del responsable: Prof. Diógenes Díaz Segarra, PhD.

Cargo: Director de Aseguramiento y Gestión de la Calidad Institucional

Unidad/Facultad/Centro: DACI

Correo electrónico: dadiazs@hotmail.com

Teléfono/Fax: 2206950 ext 2739

Sitio web de la práctica: <http://www2.ucsg.edu.ec/daci-inicio.html>

II. CARACTERÍSTICAS DE LA BUENA PRÁCTICA

Aplicando un sistema de gestión de la calidad y agregando la responsabilidad social, tendremos la mejor herramienta y práctica para aplicarse a un mundo universitario deseoso de progresar, con base en una actitud positiva y conocimiento actualizado de los factores endógenos y exógenos, de manera que se facilite impartir la educación actualizada, con profesores competentes y pertinentes a los campos seleccionados basado en un análisis de las situaciones y demandas implícitas y explícitas de las partes interesadas: 1.- gobierno, 2.- consumidores, 3.-trabajadores, 4.- industriales, 5.- ONGs, 6.- académicos y grupos de servicio, soporte, investigación y otros de apoyo (ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, ISO 26000:2010, UNESCO)

Este escenario se refleja en el tipo de vida y desarrollo de un país, pues el sistema de educación superior (SES), refleja conocimiento al entregar los profesionales que la sociedad demanda y espera, así como se fomenta la empleabilidad y se fortalece el desarrollo.

Todo sistema de gestión mide el cumplimiento de los indicadores orientados a la materialización de un bien o de un servicio con excelencia, y se demuestra que para esto fue necesario conocer el escenario local, regional y globalizado, donde se comprueba nuestra competitividad interna, como lucha contra la pobreza, el analfabetismo, la transparencia, las prácticas operacionales justas, la transparencia, la lucha contra la corrupción, el buen vivir, el buen convivir, el respeto, el desarrollo, entre otros, sin ser limitantes.

Las características se aprecian, en la actitud de los ciudadanos y autoridades listos para actuar en beneficio común, siendo una muestra el derecho ejercido, donde jamás debe ser mendigado sino otorgado a todo ciudadano sin necesidad de súplica o petición alguna.

En el caso de una Universidad, tiene que existir conforme a mandato constitucional un consenso con las partes interesadas para conocer su aspiración, de manera que los graduados nuestros de inmediato tengan su trabajo pues así se formarán profesionales pertinentes a las demandas. No puede tan solo limitarse a conocimiento de expertos teóricos, diseñar o rediseñar una malla curricular, con sus programas y syllabus, sin conocer lo que en la práctica una sociedad demanda. (UNESCO)

Consecuentemente, las características de la buena práctica serían: la actitud, el conocimiento, el consenso, la investigación, la vinculación y la imagen de respetabilidad y sapiencia permanentes en su entrega de profesionales humanizados.

1. Planificación de la Práctica

1.1. Fase I

Consenso con las autoridades, para evidenciar el compromiso inicial del cambio hacia la excelencia. El tiempo estimado es máximo un mes, donde se decidirá la aceptación de la propuesta con criterios e indicadores internacionales, actualizando la visión y misión con sus objetivos estratégicos y prospectivos.

1.2 Fase II

Cambio cultural: Formación de equipos de trabajo para cumplir los procesos en los tiempos previstos, que no debería exceder de dos meses. Estos colaboradores serían los potenciales facilitadores de la comunicación e información oportuna con metas establecidas para la fase III.

1.3 Fase III

Procesos a optimizar, serían la conformación de talleres y desarrollo del sistema por cada uno de los principales procesos estratégicos, claves o de producción y los de apoyo, con el personal de la Institución.

Luego entraríamos a una fase de autoevaluación que es la mejor herramienta para identificar nuestras fortalezas, debilidades y acciones inmediatas remediales y de cambio hacia el logro de los resultados.

Todo tiene un enfoque sistémico con óptima comunicación y el logro final radica en ser reconocidos con indicadores internacionales consensuados a nivel mundial, incluyendo a nuestro país Ecuador.

Entre los principios de la gestión de la calidad tenemos (ISO 9000:2005)

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hecho para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor

Esto tiene que estar alineado a los principios de la responsabilidad social (ISO 26000:2010)

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos

2. Desarrollo y ejecución de la práctica

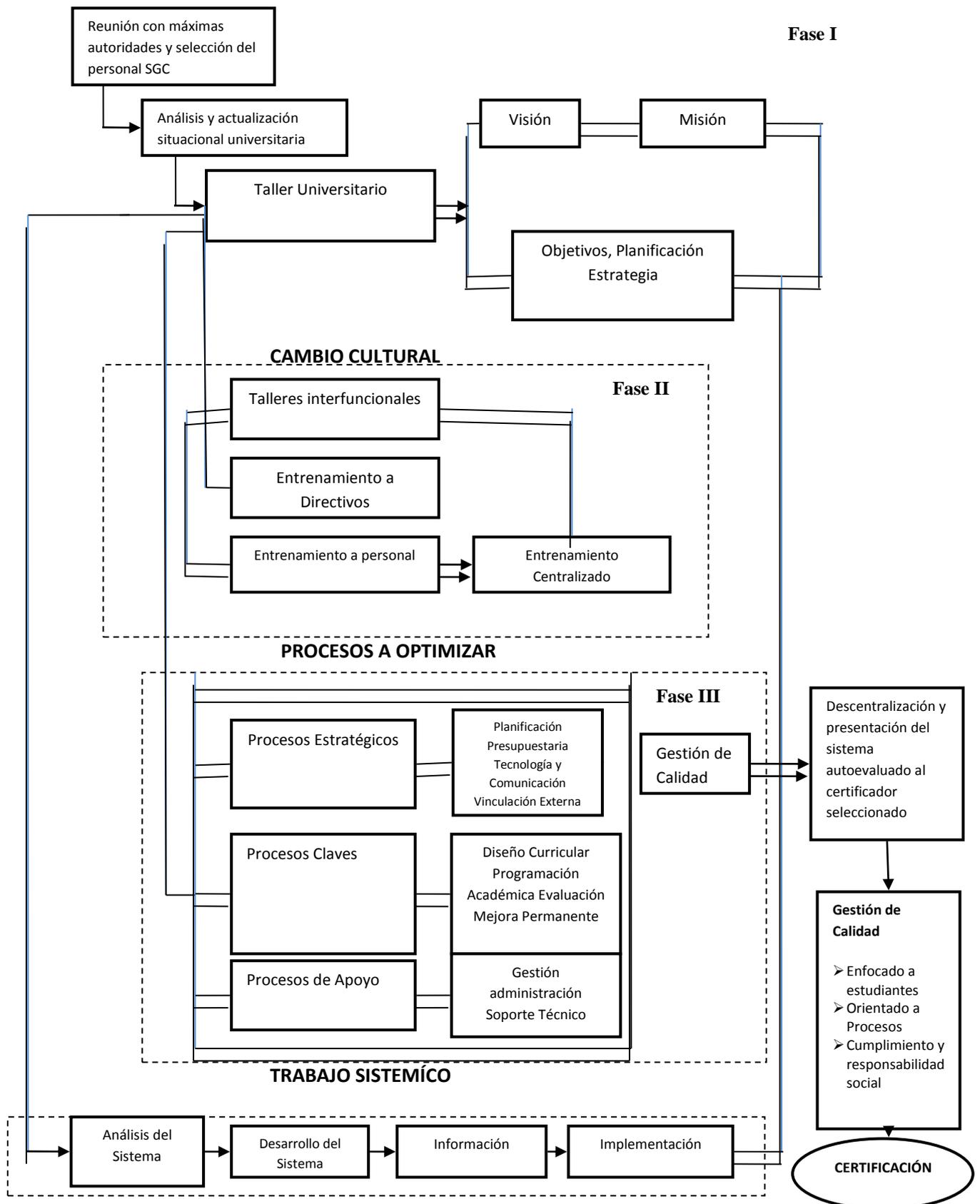


Gráfico 1 Flujograma para implementar el SGC (Saldhom, D. Díaz)

Como primera instancia se realizaron reuniones con las autoridades de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con el fin de dar a conocer datos iniciales como costos, recursos, tiempos en las distintas fases del proceso y de lograr un consenso con las autoridades y obtener la aprobación para la implementación del sistema.

Se hizo un diagnóstico de la situación actual de la universidad, donde se incluyeron procesos académicos, administrativos y demás, con sus respectivos FODA para poder identificar las áreas que requieren acciones y mayor control.

Se alineó la misión, visión y objetivos de la universidad con el sistema de calidad y creó la política y objetivos de calidad.

Dentro de la siguiente fase, se crearon campañas con el fin de dar a conocer el nuevo sistema institucional de calidad con responsabilidad social a la comunidad universitaria, mediante entrenamientos realizados a los directivos y al personal, a fin de crear cultura.

En la tercera fase se identificaron los procesos estratégicos, clave y de apoyo de la universidad. Los procesos estratégicos incluyen la planificación de presupuesto, la tecnología, comunicación y la vinculación que posee la universidad; los procesos clave son netamente académicos e incluyen los diseños curriculares, programas académicos y la mejora permanente de dichos procesos; mientras que los procesos de soporte o apoyo conciernen a los administrativos y soporte técnico. La identificación de estos procesos dio lugar a la creación de la documentación concerniente al sistema de calidad, alineado con la guía de responsabilidad social.

El enfoque del sistema son los estudiantes, su orientación son los procesos de la universidad y basado en el cumplimiento de la responsabilidad social.

Después de haber planificado y desarrollado el Sistema de gestión de Calidad con Responsabilidad Social, con sus respectivos controles y revisiones, se contactó con la empresa certificadora para la realización de la auditoría externa y posteriormente la certificación del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008. La guía de responsabilidad social ISO 26000:2010 no es certificable, solo comprende los lineamientos a seguir para adaptar el modelo de responsabilidad social.

Se crean informes de rendimiento, evaluación de resultados para conocer las posibles fallas y oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión implementado.

Los registros de las actividades realizadas están concentrados en el departamento encargado de la Gestión de Calidad, para la generación de informes de rendimiento, indicadores de gestión, propuesta de mejoras y acciones correctivas para los incumplimientos o no conformidades que se hallen.

El diseño, implementación y seguimiento del sistema de Calidad con responsabilidad social sigue el esquema descrito en el Gráfico 1.

Se establecieron políticas con el fin de que la preparación académica de los estudiantes sea de excelencia y que incluya la responsabilidad social a través de las clases que reciben y un buen ejemplo por parte de la universidad. La cultura también incluye la puntualidad de su personal, incentivar los proyectos de investigación para el desarrollo sostenible, eliminar etiquetas de género, infraestructura que cubre las necesidades del personal y estudiantes con discapacidades, cultura de respeto hacia cualquier persona sin importar su nivel jerárquico, materias humanísticas que fomentan la puesta de atención a los problemas sociales existentes.

3. Resultados de la práctica

En la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, se logró implementar un Sistema de Gestión de calidad alineado a ISO 9001:2008 y en abril del año 2010 una de sus facultades logró ser la primera en alcanzar la certificación, seguida de las demás unidades que posteriormente obtuvieron la certificación, gracias a las acciones realizadas por el grupo que conforma DACI (Dirección de aseguramiento de la Calidad).

Se materializó el concepto de trabajar en equipo organizado de éxito, pues al cumplir el cronograma de actividades, seminarios, talleres, conferencias y disertaciones personales.

Se obtuvo un empoderamiento de los integrantes.

Se presentó un ejemplo de lo que somos capaces en producir cuando existe orden, disciplina, amistad y conocimiento aplicado y pertinente.

Se redujeron los tiempos en colección y análisis de las documentaciones.

Se aprendió el valor relativo de los hallazgos frente al peso global del caso sujeto a revisión en sus actividades.

Se produjo cultura organizacional de reunión bimensual de análisis que comprendía puntos específicos globalizados que son consensuados, conocidos, respetados y aplicados

universalmente en las instituciones que aplican el sistema de gestión de la calidad y la guía de responsabilidad social.

Se generó un mayor respeto a las partes interesadas desde el momento en que aplicamos la responsabilidad social, acorde al mandato constitucional del Ecuador y a la guía ISO 26000:2010.

Se pusieron en práctica, con mayor control los principios de calidez entre los integrantes de la comunidad universitaria y hacia las partes interesadas.

Se fomentó el derecho a la propiedad intelectual dentro del campo de la responsabilidad social, con verificaciones trimestrales por parte de la auditoría de la calidad.

La certificación se ha mantenido desde entonces para todas las unidades que conforman la universidad, que se encuentra en período de transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.

4. Evaluación y revisión de la práctica

Todos los años se realizan revisiones por la dirección y auditorías internas y externas, a fin de garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad y su certificación.

Existe un departamento especializado encargado de coordinar y supervisar los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad en cada una de las unidades, a través del uso de indicadores de gestión, encuestas de satisfacción, informes de rendimiento y evaluaciones.

Cada unidad entrega información de sus actividades al departamento, lo cual concentra la información y con ella se realizan informes de rendimiento, que son entregados en rectorado y a las unidades a los que conciernen, con el fin de que se tomen acciones correctivas en caso de que existan incumplimientos.

En conjunto con los dirigentes de cada una de las 9 unidades o facultades que conforman la universidad, se planifican revisiones del Sistema de Gestión de calidad, revisiones por la dirección y auditorías internas, a fin de cumplir con lo que establece la norma.

La satisfacción de los estudiantes es medida a través de encuestas, donde se evalúa al personal administrativo que conforma las instalaciones de la universidad y a los docentes que dan clases. Los niveles de evaluación docente deben estar en la categoría excelente, muy bueno y bueno, lo que indica que el sistema se encuentra funcionando adecuadamente.

El personal que labora en la institución es puntual y atiende eficazmente las actividades que demanda su cargo y también es evaluado por los superiores inmediatos, a fin de conocer sus méritos y fallas.

5. Carácter innovador de la práctica

Gracias al sistema de gestión de calidad implementado, existe organización de los procesos de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por el que resulta más sencillo encontrar fallas en cuestiones académicas gracias a la trazabilidad que ofrece el Sistema de Gestión de Calidad por su estructura ordenada.

La implementación del sistema de Gestión de Calidad otorga a la IES madurez organizacional y a nivel de procesos, lo que facilita la identificación y orden, reduce tiempos en los procesos y elimina actividades innecesarias.

Mediante el análisis, medición y mejora se obtienen datos significativos, que se utilizan para la toma de decisiones dentro de la IES, para garantizar la mejora continua.

La responsabilidad social adoptada dentro de la IES incentiva la investigación, a través de la creación de proyectos que contribuyan a los avances científicos, tecnológicos y sociales para ayudar a resolver los problemas existentes derivados de poca preocupación por el entorno en el que vivimos.

Una universidad que posea un sistema de gestión de calidad con responsabilidad social bajo certificación estará encaminada hacia la excelencia académica, docente y administrativa, lo que dará como resultado profesionales con mejor preparación y un personal más profesional, con sólidos conocimientos de su área y valores morales.

La IES que implemente un sistema de gestión de calidad tendrá:

- Mejor trabajo en equipo
- Personal comprometido y participativo
- Aumento de los niveles de satisfacción generales
- Objetivos y metas medibles
- Aumento de la innovación tecnológica
- Adecuada infraestructura
- Mecanismos de medición y control efectivos
- Aumento de su reputación como universidad

- Mejora permanente
- Vinculación con la comunidad

6. Divulgación de la práctica

La práctica es divulgada a través de la política de calidad, los objetivos, el sitio web de la universidad, procesos, procedimientos y documentación que conforma el sistema de gestión de calidad.

Se han realizado charlas a la comunidad universitaria por parte de los directivos, capacitaciones al personal acerca del sistema de gestión de calidad.

Se elaboró un manual de la calidad por cada facultad, hasta que cumplidos tres años se modificó y a la fecha 2016 existe un solo manual, pues se logró homologar los procesos de todas las unidades.

Para conocimiento de la comunidad universitaria, se extienden comunicados de las actividades y resultados del sistema de gestión de calidad, tanto en físico como en digital.

El departamento encargado del aseguramiento de la calidad universitaria, concentra la información de las unidades, elabora informes y los entrega a las autoridades para su conocimiento. Dicha información es supervisada por el personal encargado bajo los principios de transparencia y confidencialidad.

Se elaboran folletos con fines informativos para dar a conocer la visión, la misión, objetivos de calidad, beneficios, cambios en el sistema y cualquier información que deba ser dada a conocer, al personal que labora y a los estudiantes.

III. FUENTES COMPLEMENTARIAS

Se adjunta documentación que respalda el diseño, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

- <http://www2.ucsg.edu.ec/daci-sistema-de-gestion-de-calidad.html>
- <http://www2.ucsg.edu.ec/daci-mision-vision-y-politica-de-calidad.html>
- <http://www2.ucsg.edu.ec/daci-presentacion-de-la-nueva-norma-iso-26000.html>