



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación
Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

TEMA:

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DIRECCIÓN DE RELACIONES
NACIONALES E INTERNACIONALES (DRNI) DE LA ESCUELA
SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO (ESPOCH)**

AUTORA:

MISHELL FERNANDA PINEDA PADILLA

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señorita. Mishell Fernanda Pineda Padilla, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Juan Arnulfo Carrasco Pérez
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Mishell Fernanda Pineda Padilla, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi auditoria y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 17 de mayo de 2019

Mishell Fernanda Pineda Padilla

C.I. 172498216-8

DEDICATORIA

Este documento quiero dedicar a Dios por todo su amor, por darme la vida y salud.

A mis padres Guadalupe Padilla y Rubén Pineda, a mi hermana Diana Pineda y mi sobrina Dannah Isabella, por apoyarme incondicionalmente en las decisiones, triunfos y fracasos y poder culminar una meta más en mi vida.

A mis abuelos Héctor Padilla, Olga Chávez, Gonzalo Pineda y Carmen Almeida y a mi familia que me han apoyado durante este trayecto estudiantil.

Mishell Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería de Empresas a los docentes que brindaron y transmitieron sus conocimientos y guiaron en el transcurso de los años de estudios.

Mi agradecimiento al Ing. Luis X. Falconi Tello por el auspicio, por la disponibilidad de la documentación requerida para la culminación de la tesis y de igual manera a la Lic. Ma. Isabel Buenaño Pesantes.

Al Ing. Stalin Arguello y el Ing. Juan Carrasco por la ayuda recibida para culminar exitosamente mi carrera universitaria.

Mishell Fernanda

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema	5
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
CATÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 La Calidad y su Evolución	8
2.1.1 Antecedentes y Evolución de la Calidad.....	8
2.1.2 Conceptos de Calidad.....	11
2.1.3 ¿Qué son los Sistemas?	12
2.2 NORMA ISO Y SUS ANTECEDENTES	14
2.2.1 ¿Qué es la ISO?.....	14
2.2.2 ¿Qué son las normas?.....	14
2.2.3 ¿Para qué sirven las normas ISO?.....	15
2.2.4 Historia de la Norma ISO.....	15
2.2.5 Evolución de la Norma ISO	16
2.2.6 Relación entre los Principios de Gestión de Calidad y la ISO 9001:2015.....	18

2.3	PROCESOS.....	20
2.3.1	Concepto	20
2.3.2	Los Procesos en la Norma ISO	21
2.3.3	Tipos de Procesos según la ISO	21
2.3.4	Como documentar los procesos según la Norma ISO 9001:2015.....	22
2.4	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	24
2.4.1	Idea a Defender	24
2.5	VARIABLES	25
2.5.1	Independiente:	25
2.5.2	Dependiente:	25
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	26
3.1	Modalidad de la investigación	26
3.1.1	Cualitativa	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.2.1	Descriptiva:	26
3.2.2	Bibliográfica – Documental	26
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	27
3.3.1	Métodos:.....	27
3.3.2	Técnicas:	27
3.4	INSTRUMENTOS.....	28
3.4.1	Cuestionario de encuesta.....	28
3.4.2	Cuestionario Entrevista estructurada.....	28
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.5.1	Población.....	28
3.5.2	Muestra.....	29
3.6	RESULTADOS	29
3.6.1	Resultados de las encuestas a los estudiantes	29
3.6.2	Resultados de la entrevista	40
	CAPÍTULO IV: PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	42
4.1	ALCANCE.....	42
4.2	REFERENCIAS NORMATIVAS	43
4.3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	43
4.4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	44

4.4.1	Entendiendo la organización y su contexto.....	44
4.4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	51
4.4.3	Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión	53
4.4.4	Sistema de Gestión de Calidad.....	53
4.5	LIDERAZGO	54
4.5.1	Liderazgo y compromiso.....	54
4.5.2	Política.....	55
4.5.3	Roles, responsabilidades y autoridad	56
4.6	PLANIFICACIÓN	56
4.6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	56
4.6.2	Objetivos de calidad y planificación	59
4.6.3	Planificación y control de cambios	59
4.7	SOPORTE DEL SGC	59
4.7.1	Recursos	59
4.7.2	Competencia.....	62
4.7.3	Concienciación	63
4.7.4	Comunicación	63
4.7.5	Información Documentada.....	64
4.8	OPERACIÓN	66
4.8.1	Planificación y control operacional.....	66
4.8.2	Requisitos para los productos y servicios	66
4.8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	68
4.8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ..	68
4.8.5	Producción y Provisión del Servicio	69
4.8.6	Liberación de los productos y servicios	70
4.8.7	Control de las salidas no conformes.....	71
4.9	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO.....	71
4.9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	71
4.9.2	Auditoría Interna	73
4.9.3	Revisión por la Dirección.....	73
4.10	MEJORA.....	74
4.10.1	Generalidades	74
4.10.2	No conformidades y acción correctiva.....	75
4.10.3	Mejora continua	75

CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	100
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de la Calidad.....	10
Tabla 2: Fórmula Muestra.....	29
Tabla 3: Pregunta 1.	30
Tabla 4: Pregunta 2.	31
Tabla 5: Pregunta 3.	32
Tabla 6: Pregunta 4.	33
Tabla 7: Pregunta 5.	34
Tabla 8: Pregunta 6.	35
Tabla 9: Pregunta 7.	36
Tabla 10: Pregunta 8.	37
Tabla 11: Pregunta 9.	38
Tabla 12: Pregunta 10.	39
Tabla 13: Estrategias DRNI.....	49
Tabla 14: Partes Interesadas y sus expectativas.....	51
Tabla 15: Tipos de riesgos	57
Tabla 16: Riesgos, Oportunidades y Acciones	58
Tabla 17: Títulos personal DRNI.....	63
Tabla 18: Codificación documentación	65
Tabla 19: Simbología Flujogramas	78
Tabla 20: Firma convenio	79
Tabla 21: Envío correspondencia	81
Tabla 22: Conferencias	83
Tabla 23: Búsqueda becas y convocatorias	87
Tabla 24: Obtener becas ESPOCH	89
Tabla 25: Solicitar automóvil	93
Tabla 26 Solicitar suministros oficina	95
Tabla 27 Solicitar requerimientos informáticos.....	97
Tabla 28: Convenios Vigentes ESPOCH.....	105

Tabla 29: Visión.....	109
Tabla 30: Evaluación de Riesgos abreviaturas	117
Tabla 31: Objetivos de Calidad	118

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Diferencia ISO 9001:2008 - 9001:2015	18
Ilustración 2: Los siete principios de la gestión de calidad	19
Ilustración 3: Facultad a la que pertenece.....	30
Ilustración 4: Conoce la DRNI	31
Ilustración 5: Todos los estudiantes tienen acceso	32
Ilustración 6: Calidad del servicio de la Dirección.....	33
Ilustración 7: Medios de Difusión	34
Ilustración 8: Requisitos para Becas	35
Ilustración 9: Seguimiento de procesos.	36
Ilustración 10: Conoce los procesos de DRNI.....	37
Ilustración 11: Conoce si se realiza auditorías a los procesos.	38
Ilustración 12: Procesos de mejora continua servicio al cliente	39
Ilustración 13: Organigrama Estructural de la DRNI	47
Ilustración 14: Análisis FODA de la DRNI.....	48
Ilustración 15: Infraestructura DRNI.....	61
Ilustración 16: Matriz de convenios.....	69
Ilustración 17: Satisfacción del Usuario	72
Ilustración 18: Firma convenios	80
Ilustración 19: Envío correspondencia	82
Ilustración 20: Conferencias	84
Ilustración 21: Atención usuario.....	86
Ilustración 22: Búsqueda becas y convocatorias	88
Ilustración 23: Obtener beca parte 1	91
Ilustración 24: Obtener beca parte 2	92
Ilustración 25 Solicitud automóvil.....	94
Ilustración 26: Solicitar suministros de oficina	96
Ilustración 27: Solicitar requerimientos informáticos	98
Ilustración 28: Estructura Organizacional de la ESPOCH desde el enfoque sistémico	104
Ilustración 29: Mapa de Procesos de la DRNI.....	110

Ilustración 30: Manual de Puestos Director DRNI.....	111
Ilustración 31: Manual de Puesto Secretaria DRNI.....	112
Ilustración 32: Manual de Puesto Analista Relaciones 3.....	113
Ilustración 33: Manual de Puesto Analista Relaciones 1.....	114
Ilustración 34: Manual de Puesto Analista Prog&Serv.3.....	115
Ilustración 35: Manual de Puestos Analista Prog&Serv.1.....	116
Ilustración 36: Evaluación de Riesgos.....	117
Ilustración 37: Control de Cambios de Documentos.....	119
Ilustración 38: Ejemplo Matriz de Evaluación D. Planificación.....	120
Ilustración 39: Programa de Auditorias.....	121
Ilustración 40: Plan de Auditorias.....	122
Ilustración 41: Check List Postulantes.....	123
Ilustración 42: Check List Convocatoria.....	123

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Estructura Organizacional de la ESPOCH desde el enfoque sistémico.....	104
Anexo 2: Convenios Vigentes con Instituciones Internacionales y Nacionales.....	105
Anexo 3: Cuestionario de encuesta.....	107
Anexo 4: Entrevista estructura para el personal de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.....	108
Anexo 5: Propuesta de la Visión.....	109
Anexo 6: Mapa de Procesos de la DRNI.....	110
Anexo 7: Manual de Puestos o Funciones.....	111
Anexo 8: Formato para Evaluar los Riesgos.....	117
Anexo 9: Objetivos de Calidad.....	118
Anexo 10: Hoja de Registro de Control de Cambios de Documentos.....	119
Anexo 11: Ejemplo de Evaluación de desempeño.....	120
Anexo 12: Planificación Auditoria.....	121
Anexo 13: Check List`s.....	123

RESUMEN

El presente proyecto de investigación plantea el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la ciudad de Riobamba con el fin de mejorar los procesos y estandarizarlos. La investigación se realizó mediante entrevistas encaminadas al Director y la Secretaria de la Dirección además de encuestas dirigidas a los estudiantes. Estos métodos sirvieron de base para identificar los principales problemas como la inexistencia de política de calidad, objetivos de calidad, el control de la documentación, manual de procesos y manual de puestos, también que los estudiantes no conocen la Dirección y las funciones que realiza la misma. Se logró el diseño del manual del sistema de gestión de calidad, detallando seis manuales de puestos, formatos necesarios para cumplir con los requisitos propuestos por la norma, así como también, el manual de procesos el cual permitirá al personal conocer las actividades que se realiza. Se recomienda que se implemente el modelo del sistema de gestión propuesto ya que ayudará a cumplir los estándares de calidad, mejorar el servicio de atención a los usuarios, los procesos, la gestión administrativa de la Dirección.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, < NORMA INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION>, <PROCESOS>, <MANUAL DE CALIDAD>,<RIOBAMBA (CANTÓN)>.

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research project proposes the design of a quality management system based on the international standard Organization for Standardization (ISO) 9001: 2015 for the Department of International Relations of the Escuela Superior Politecnica de Chimborazo in the city of Riobamba for the purpose to improve and standardize the processes. The research was conducted by means of interviews directed to the Director and the Secretary of the Directorate, as well as surveys aimed at students. These methods served as a basis to identify the main problems such as the lack of quality policy, quality objectives, documentation control, process manual and position manual. Besides, the students do not know the Direction Office and the work done there. The design of the quality management system manual was completed detailing six job manuals, necessary formats to comply with the requirements proposed by the standard, as well as the process manual which will allow personnel to know the activities that are carried out. It is recommended to implement the model of the proposed management system as it will help to meet quality standards, improve user service, processes and administrative management of the Directorate.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>. <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>. <INTERNATIONAL STANDARD: ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION>. <PROCESSES>. <QUALITY MANUAL>. <RIOBAMBA (CANTON)>.

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo
DEGREE WORK DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema: Diseño de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales de la ESPOCH, la cual es la encargada de asesorar a las autoridades y brindar información a los usuarios sobre los procesos de internacionalización como son firma de convenios, becas y convocatorias a especializaciones, maestrías, doctorados, proyectos de investigación, intercambios estudiantiles por un periodo académico o de verano, etc.

La investigación tiene como objetivo el Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, además la información recopilada ayudo a identificar, documentar los procesos y con ello mejorar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.

En el primer capítulo se dará a conocer el problema por el cual se da la presente investigación, podrán observar la historia de la Dirección desde su creación en el año 2014 hasta la actualidad, también se detalla los objetivos a seguir en la investigación.

El segundo capítulo hace referencia al marco teórico el cual ayuda a entender los significados de calidad, sistema, gestión, los antecedentes de la norma ISO, que son los procesos, estos permiten el desarrollo de la investigación.

El tercer capítulo se refiere al marco teórico donde se podrá observar las técnicas utilizadas y los respectivos resultados como son: las encuestas que fueron dirigidas a los estudiantes y la entrevista que se realizó al personal de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, en donde los resultados nos muestran que la Dirección no cuenta con un manual de gestión de calidad ni con un manual de procesos.

El cuarto capítulo se observa manual del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el cual se identificaron los procesos que realiza la Dirección, además, se detalla cada punto de la norma y se elaboró los respectivos documentos que ayudaran al cumplimiento de la norma y con ello mejorar el servicio.

El manual de procesos de la DRNI se lo puede observar en diagramas de flujo para que se pueda entender y ver quiénes son los actores dentro del proceso.

Finalmente podemos encontrar las conclusiones y recomendaciones. Al identificar los procesos y diagnosticar la Dirección se elaboró el SGC que será de ayuda y guía en los procesos también es importante que el/la Director/a de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales implemente y comunique el Sistema de Gestión de Calidad propuesto.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, es el órgano administrativo institucional que brinda apoyo a las autoridades del proceso gobernante y demás autoridades académicas y administrativas (Anexo 1), tiene por propósito promover, divulgar y gestionar, los programas internacionales de cooperación académica, científica, de vinculación e investigación, basados en un modelo de servicios de calidad, actualmente no cuenta con un sistema de gestión basando en Estándares Internacionales.

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales inicia sus actividades el primero Julio de 2014 con un Director encargado, el cual es el Ingeniero Luis Falconi hasta diciembre de 2018, el espacio físico que ocupaba era en el edificio central de la ESPOCH segundo piso, a los seis meses de funcionamiento se contrata a 2 especialistas y en 2017 se contrata una secretaria.

Actualmente la Dirección realiza sus actividades con 2 personas y administra 33 convenios internacionales y nacionales por seguimiento celebrados por la ESPOCH (Anexo 2).

- Directora: Mg. Silvia Donoso. La cual empieza sus labores el 14 de enero de 2019
- Secretaria: Lic. María Isabel Buenaño

Además la Dirección tiene disponible un puesto para el personal técnico de relaciones internacionales.

Su presupuesto anual es de \$ 7.537,60 que consta en el Presupuesto General de la ESPOCH y depende directamente del Rectorado institucional.

Las actividades que realizan permanentemente las mismas que son susceptibles de organizarlas en base a procesos, son las siguientes:

1. Asistencia y apoyo al Sr. Rector de la ESPOCH con relaciones internacionales.
2. Coordinación de convenios entre instituciones
3. Brindar asesoría.
4. Búsqueda de información sobre de becas y convocatoria abiertas
5. Minar información sobre becas para lanzamiento en páginas oficiales de la ESPOCH
6. Preparación de material, convocatorias para lanzamiento.
7. Coordinación con el departamento DIRCOM para publicación de Convocatoria de Becas
8. Seguimiento de publicaciones de ofertas de becas con DIRCOM.
9. Atención a los estudiantes, subsanar inquietudes, brindar información, guiar en el proceso de aplicación a una Beca, etc
10. Recepción de documentación de los postulantes.
11. Informar al postulante del proceso, fechas de entrevistas, etc.
12. Evaluar la documentación de los postulantes a través de Check list
13. Preparar documentación para entrevistas y proceso de evaluación
14. Preparación de informes de resultados del proceso
15. Preparación de conferencias sobre becas.
16. Realización de procesos administrativos como recibimiento y entrega de documentación, archivo de documentos, elaboración de oficios.
17. Asistir a ferias, conferencias, negociaciones nacionales e internacionales con respecto a la internalización de la institución.

Las posibles causas de estos problemas se pueden resumir en las siguientes:

La dirección del departamento es eminentemente política y depende de la confianza que el Señor Rector deposite en la misma en función de la ejecución del proyecto institucional de RR.EE.

La falta de personal técnico que además del español maneje un segundo idioma, dificulta para ampliar el escenario de acercamiento internacional de la ESPOCH a otras universidades del mundo.

La falta de seguimiento permanente a los resultados de los convenios internacionales sumado la poca gestión de los responsables de los mismos, reduce la posibilidad de alcanzar mejores y mayores beneficios para la ESPOCH en relación a becas, equipos, etc.

Otra causa es la falta de procesos para cada sistema y subsistema, que se maneja en la DRNI, además carece de documentación para llevar un control de la satisfacción del usuario y el cumplimiento de sus actividades.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) de la ciudad de Riobamba, mejorará los procesos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Departamento de Relaciones Nacionales e Internacionales

Área: Administrativa

Delimitación Espacial: Año 2018-2019

Entidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Provincia: Chimborazo.

Cantón: Riobamba.

Dirección: Panamericana Sur Km 1 ½

1.2 JUSTIFICACIÓN

El Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 mejorará la gestión administrativa de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, para promover, divulgar y gestionar, los programas internacionales de cooperación académica, científica, de vinculación e investigación, la cual influirá en las operaciones mejorando el servicio y la satisfacción de las necesidades de los usuario.

Con el Sistema de Gestión de Calidad el Departamento contará con la documentación requerida y con la estandarización de los procesos que brindará un servicio de calidad,

además, permitirá competir con las demás Instituciones de Educación Superior tanto a nivel nacional como internacional, ya que actualmente estas son más competitivas y exigen parámetros de calidad con el fin de generar un servicio óptimo y de calidad, lo cual implica contar con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad, facultará que se lleve a cabo el registro de los procesos de los sistemas y subsistemas realizados en la Dirección, además de llevar un control adecuado y con ello se podrá mejorar y brindar un servicio de calidad para la Comunidad Politécnica.

El presente trabajo de investigación se lo realizará en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, debido a que existe un auspicio por parte del Director de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, para hacer uso de la información que sea requerida para el desarrollo de este proyecto de investigación.

El realizar el trabajo de investigación es factible, porque se cuenta con diferentes recursos de información con lo que puede contar como libros, revistas, publicaciones, la documentación de la dirección y la ayuda del internet, las cuales aportan al desarrollo de la misma.

Del trabajo de titulación, el beneficiario será la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, el cual es el encargado de promover, divulgar y gestionar, los programas internacionales de cooperación académica, científica, de vinculación e investigación esto ayudara a mejorar los procesos con la aplicación de los estándares internacionales de calidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) en la ciudad de Riobamba.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Delinear el Marco Teórico que guiará la investigación.
- Levantar procesos de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacional a través de la identificación y documentación de los mismos.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para lograr resultados de calidad para la comunidad institucional.

CATÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 La Calidad y su Evolución

2.1.1 Antecedentes y Evolución de la Calidad

(Cubillos M & Rozo D, 2009) Mencionan que la calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud.

En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos. Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias, como la construcción de sus viviendas, la fabricación de sus prendas de vestir, etc. (p. 82)

Para (Marez I, 2007) la percepción sobre la calidad ha cambiado en el transcurso del tiempo, pero sin duda alguna el ser humano desde sus inicios ha tenido presente como aspiración, meta, anhelos, el mejoramiento de su proceder y de las actividades y procesos con los que interactúa; la propia evolución de la especie es una muestra palpable de ello.

El perfeccionamiento de los instrumentos de trabajo, de arcaicas formas rudimentarias de piedra, madera y huesos de animales, al uso de los metales, de la caza y la pesca como formas básicas de alimentación a la agricultura, del simple intercambio de bienes y la manufactura al comercio y la industria. Representan en sí una mejora continua,

vinculada directamente al individuo como persona, la comunidad y el entorno del cual forma parte. Por lo que el ser humano mucho antes de definir el término de calidad tuvo necesidad de utilizar el concepto, en la medida que surgieron las clases sociales, la propiedad privada, los excedentes de producción y los primeros imperios como Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma, pues se establecieron requisitos que diferenciaban a las personas como el tipo de ropa que usaban, la extensión de las tierras, los esclavos o la cantidad de riquezas que en su conjunto tenía; los cuales debían ser controlados e inspeccionados.

Para finales de la edad media cuando comenzó a surgir el estado y las relaciones comerciales integraron a Europa en lo fundamental por los movimientos de los banqueros y comerciantes italianos, que ampliaron sus actividades a otros territorios como Francia, Inglaterra, Países Bajos y los ubicados al norte de África, se requería de otros controles, ahora los relacionados con el dinero como medio de cambio, en el cual comenzó a jugar un papel clave los bancos, como pieza fundamental del nuevo sistema de relaciones financieras que surgía.

Sin duda, la revolución industrial acontecida en Inglaterra en el siglo XVIII, extendida en el XIX a Francia, Bélgica, Alemania y Estados Unidos, en el XIX a Suecia, Japón, Rusia y Canadá y a principios del siglo XX, a algunos países de Latinoamérica, Oriente Próximo, Asia central y meridional y parte de África a mediados del siglo XX, marcan la diferencia, pues determina un nuevo modelo de sociedad, que conduce de una economía totalmente agrícola a una producción mecanizada, capaz de producir bienes a gran escala. Este aumento considerable de los bienes manufacturados favoreció el aumento de la eficacia técnica y la aplicación de los nuevos adelantos tecnológicos se concentró a favor de aumentar los niveles de productividad, lo que facilitó la creación de muchas empresas en las áreas geográficas de mayor desarrollo del comercio, creando las bases de la urbanización en torno a las ciudades más favorecidas y de los procesos migratorios desde las zonas rurales a las zonas urbanas.

Con el proceso de industrialización se fortaleció aún más la división del trabajo, pues la especialización se concentró en las fábricas, donde un grupo de personas realizaban diferentes actividades con el fin de producir los bienes de consumo, constituyendo el punto de partida para la creación de las cadenas de montaje en las grandes empresas que

se desarrollarían con posterioridad. Esta división del trabajo generó mayores niveles de productividad, en lo esencial, por el crecimiento de la eficiencia individual y colectiva, debido a la cualificación que permitió una mejor especialización. (pp. 7-8)

La calidad surge entonces como una necesidad de controlar o verificar los productos, las personas y las riquezas, evolucionando en el siglo XX, de la inspección al producto final y la conformidad con los requisitos exigibles, al control y aseguramiento de la calidad, para luego pasar a un estadio superior en la administración de las empresas, sobre las bases de la mejora continua, denominada Gestión de la Calidad. Que en su etapa actual busca la excelencia empresarial, involucrando en la gestión a toda la organización, los clientes, los proveedores y a la propia sociedad en su conjunto, como estrategia de supervivencia a largo plazo. A continuación se podrá observar a cada una de las principales etapas que evidencian la evolución histórica de la calidad. (Fragas L, 2012)

Tabla 1: Evolución de la Calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacción del cliente. Satisfacción del artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único
Revolución Industrial	Producir en grandes cantidades sin importar la cantidad de los productos.	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Administración Científica	Técnicos de control de calidad por inspección y métodos estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos.	Satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizando altos volúmenes de producción	Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.

	en el menor tiempo posible.	
Posguerra Occidente	Producir en altos volúmenes, para satisfacer las necesidades del mercado	Satisfacer la demanda de bienes causada por la guerra.
Posguerra Japón	Fabricar los productos bien al primer intento	Minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad. Satisfacer las necesidades del cliente. Generar competitividad
Década de los setenta	Sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducción de costos. Generar competitividad.
Actualidad	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.	Satisfacción del cliente. Prevenir errores. Reducción sistemática de costos. Equipos de mejora continua. Generar competitividad. Aumento de las utilidades.

Fuente: (Cubillos M & Rozo D, 2009)

Modificado por: La Autora

2.1.2 Conceptos de Calidad

En la actualidad existen varios conceptos de calidad, se nombrará de algunos autores para poder entender de mejor manera ya que hoy en día cuando se habla de calidad ya no se refiere solo al producto o al servicio que brinda una institución, sino también a todas las áreas de la empresa, permitiendo que se alcancen las metas, objetivos, planteados, se brinde un mejor producto o servicio y cumplan las expectativas, satisfaciendo sus necesidades, es decir que ésta se convierte en una organización de calidad.

La Calidad según (Ishikawa K, 1988), define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

(Deming W, 1989), establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

(Crosby P, 1989), puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.

(Juran J.M, 1993), define que, Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

Entonces la calidad se puede decir que son el conjunto de características que diferencian a un producto o servicio de otro similar, al igual el mejorar los procesos de la empresa para cumplir metas, tiempos de pedido, las exigencias, gustos y así que los clientes se sientan satisfechos.

Al tener en cuenta que es calidad, también es importante conocer que es un Sistema de gestión de calidad, por lo que se da a conocer conceptos como sistema y sistemas de calidad y gestión de calidad.

2.1.3 ¿Qué son los Sistemas?

Según (Chavenato I, 1999) los sistemas son: “conjunto de elementos (partes u órganos componentes del sistema) dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito (finalidad del sistema), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos al ambiente que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema)”.

Según (West C, 1978) un sistema “es un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas”.

Por lo tanto; podemos mencionar que los sistemas son el conjunto de elementos interrelacionados necesarios para cumplir, alcanzar un objetivo, una meta, planteados por una organización.

2.1.3.1 ¿Qué son los Sistemas de Gestión y Sistemas de Gestión de Calidad?

Los sistemas de gestión también conocidos como SG están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos. Las organizaciones que los ponen en marcha obtienen numerosas ventajas de su aplicación. (ISOTools, 2018)

(Cots S, 2014) “La integración de sistemas de gestión con objetivos diferentes pero con una base común y compartida es una tendencia creciente, que muchas organizaciones utilizan con éxito, pues se establece una misma estructura en todos los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

Según (Alcalde P, 2010) “Un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa, los procedimientos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas”.

Un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para conseguir esto, la organización planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yañez C, 2008)

Los Sistemas de Gestión (SG) son aquellos que involucran a toda la organización, a sus procesos y proporciona herramientas para corregir problemas, dar soluciones y cumplir con las necesidades de los clientes de una manera eficaz y eficiente y un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), podemos decir que es un conjunto de elementos

interrelacionados en la estructura organizacional para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.2 NORMA ISO Y SUS ANTECEDENTES

2.2.1 ¿Qué es la ISO?

(International Organization for Standardization, 2018) menciona que es una organización internacional independiente, no gubernamental, con una membresía de 162 organismos nacionales de normalización, a través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado, que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.

Según (ISOTools, 2015), las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

Entonces se dice que la ISO es la Organización Internacional de Estandarización, que determina las normas, guías, herramientas, etc., para brindar soluciones y satisfacción al cliente a los miembros de esta organización a nivel global.

2.2.2 ¿Qué son las normas?

Para la (International Organization for Standardization, 2018), los estándares internacionales hacen que las cosas funcionen. Proporcionan especificaciones de clase mundial para productos, servicios y sistemas, para garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia. Son instrumentales para facilitar el comercio internacional.

ISO ha publicado 22351 Normas Internacionales y documentos relacionados, que abarcan casi todas las industrias, desde tecnología, seguridad alimentaria, agricultura y atención médica. Las Normas Internacionales ISO impactan a todos, en todas partes.

Se concluye que las normas son los instrumentos, herramientas para llevar a cabo la estandarización y brindar un servicio de calidad en todas las áreas tanto como de producción, servicios o sistemas.

2.2.3 ¿Para qué sirven las normas ISO?

(ISOTools, 2018), menciona que el objetivo perseguido por las normas ISO es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad. Los estándares internacionales ISO son clave para acceder a mercados nacionales e internacionales y de este modo, estandarizar el comercio en todos los países favoreciendo a los propios organismos públicos.

Para la sociedad, las normas ISO también son importantes. Existen más de 19.500 normas que ayudan a casi todos los aspectos del día a día de una persona, como aquellas destinadas a garantizar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes. Si un producto y/o servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial.

Las normas ISO sirven para que los productos, servicios o sistemas sean de calidad y cumplan con especificaciones para poder competir con el mundo, además, se puede aplicar en cualquier tipo de organización ya sea pública, privada, por lo cual conlleva a grandes beneficios para éstas tal como, reducción de costos, reducción de desperdicios, mejora la productividad e imagen de la organización.

2.2.4 Historia de la Norma ISO

La historia de ISO comenzó en 1946 cuando delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y decidieron crear una nueva organización internacional "para facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares

industriales". El 23 de febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó a operar oficialmente. Desde entonces, hemos publicado más de 22351 estándares internacionales que cubren casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación. Hoy tenemos miembros 162 países y 786 comités técnicos y subcomités para encargarnos del desarrollo de normas. Más de 135 personas trabajan a tiempo completo para la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (International Organization for Standardization, 2018)

2.2.5 Evolución de la Norma ISO

Desde su publicación original en 1987, la norma ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones y de los mercados. Si originalmente el enfoque de la norma- basada en la antigua norma británica BS 5750- era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000, han ido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades.

Hoy en día, ISO 9001 es una norma implementada con éxito en todos los sectores de actividad, y por todo tipo de empresas (empresas privadas, administraciones públicas, empresas de fabricación, empresas de servicios...)

La norma ISO 9001 es quizá la norma más reconocida, requerida y aceptada en el mundo empresarial, especialmente en el sector industrial y manufacturero. Además, en los últimos años la norma se ha introducido fuertemente en los sectores de la tecnología y la prestación de servicios gracias sobre todo a las modificaciones que introdujo en su versión 9001:2008.

Sin embargo, los cambios en el mundo empresarial generados a partir de la crisis económica del 2008 y la implementación de nuevas tecnologías trajeron consigo una revisión exhaustiva de la norma ISO, actualizada en septiembre de 2015 a la nueva ISO 9001:2015.

(Rodríguez M, 2017) Menciona los años más destacados de la evolución de la norma ISO 9001.

- 1987: Se publicó la primera serie de normas ISO 9000 la cual fijó una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
- 1994: Se publica la primera revisión de la norma, sin mayores cambios en ninguna de sus variantes ni sus requisitos.
- 2000: Se produjo la publicación de la actualización de la norma, denominándose ISO 9001:2000. Ésta trajo una serie de cambios significativos, como consecuencia de una serie de encuestas a nivel global entre los usuarios y clientes de las distintas normativas ISO 9000. El modelo de la normativa pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos. Además, se introdujeron los ocho principios de la gestión de la calidad, la mejora continua, y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión (ISO 14001, OHSAS).
- 2008: Se publicó la actualización de la norma ISO (ISO 9001:2008). Esta revisión no se distanció mucho de los preceptos anteriores y se mantuvo la misma estructura. Sin embargo, a través de esta revisión se clarificaron algunos de los requisitos con el fin de hacer más fácil su implementación.
- 2015: En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015. Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000. Los principales cambios que podemos observar en esta norma con respecto a la del 2008 son los siguientes:
 1. Un nuevo esquema común para la organización y el contenido de la norma.
 2. Se elimina la necesidad que tiene de utilizar el manual de calidad y de representar a la Dirección (la Dirección debe participar en las auditorías).
 3. Se acentúan los términos “eficacia” y “riesgo”. Se pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tienen que ser tratadas.
 4. Se introduce el concepto de gestión de cambio.
 5. Los registros y los documentos pasan a llamarse “información documentada”.
 6. Se realiza un refuerzo en el enfoque por procesos. Por lo que se amplía el concepto de cliente.
 7. Se elimina el concepto de acción preventiva.
 8. Se empuja a las organizaciones para que aprovechen las oportunidades de mejora que le ofrece la nueva norma.

En el siguiente recuadro veremos los cambios más significativos

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

Ilustración 1: Diferencia ISO 9001:2008 - 9001:2015

Fuente: (Nueva ISO, 2015)

2.2.6 Relación entre los Principios de Gestión de Calidad y la ISO 9001:2015

En la Revista APCER (Leitao, 2015), menciona que la norma tiene como pilares fundamentales los siete principios de gestión de calidad, que son descritos en la ISO 9000 a través del título, declaración del principio, fundamentación lógica, beneficios de su aplicación y acciones que se pueden tomar. Estos principios corresponden a una revisión y actualización de los ocho principios de gestión de calidad, que pasarán a fundamentar las normas de gestión de calidad a partir de la edición de 2000.

Los principios son una clave de interpretación de la norma. Por su importancia, en este punto hacemos la presentación de cómo son aplicados en la ISO 9001.

La ISO 9001:2015 se basa en los siete principios de la gestión de la calidad, que se presenta a continuación:



Ilustración 2: Los siete principios de la gestión de calidad
Fuente: (Leitao J, 2015)

La adopción de los principios permite a las Organizaciones tener la capacidad de gestionar los retos resultantes del entorno donde se insertan y que tanto se ha cambiado en las recientes décadas: cambios rápidos y frecuentes, globalización de los mercados, y la emergencia de la sociedad del conocimiento, en que éste se constituye muchas veces como el principal recurso. El impacto de la calidad va mucho más allá de la satisfacción del cliente, haciendo parte de la reputación de la Organización, convirtiéndose en un activo. (pp. 40-41)

También menciona que los siete principios de la gestión de la calidad no se constituyen como requisitos para el SGC: son los fundamentos que llevarán al desarrollo de los requisitos en la ISO 9001:2015. Así, son una buena ayuda en la interpretación de los requisitos y permiten pensar en la Organización de un modo más amplio que los requisitos de la ISO 9001.

(Leitao, 2015), dice que los principios deben ser considerados y analizados en conjunto, ninguno es más importante que otro o menos necesario para el alcance de los resultados. Sin embargo, en determinado momento de la vida de la Organización la aplicación y desarrollo de determinado principio podrá ser más relevante que otro. Compete a las Organizaciones encontrar este equilibrio.

Principio 1 - Enfoque al Cliente: El enfoque primordial de la gestión de la calidad es la satisfacción de los requisitos de los clientes y el esfuerzo en exceder sus expectativas.

Principio 2 - Liderazgo: Los líderes establecen, a todos los niveles, unidad de propósito y dirección, así mismo crean las condiciones para que las personas se comprometan a lograr los objetivos de la Organización.

Principio 3 - Compromiso de las Personas: Es esencial para la Organización que las personas sean competentes, empoderadas y comprometidas para crear valor.

Principio 4 - Enfoque a Procesos: Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se entienden y gestionan actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Principio 5 - Mejora: Las Organizaciones que tienen éxito están permanentemente enfocadas en la mejora.

Principio 6 - Toma de Decisiones basada en la Evidencia: Es más probable que las decisiones basadas en el análisis y en la evaluación de datos y de información produzcan los resultados deseados.

Principio 7 - Gestión de las Relaciones: Para el éxito sostenido, las Organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como son los proveedores. (pp. 41-47)

2.3 PROCESOS

2.3.1 Concepto

Según (Real Academia Española, 2014), los procesos describen la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

(Definición MX, 2015) Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Entonces se entiende como proceso, aquellas actividades interrelacionadas que se realizan para cumplir metas, alcanzar objetivos, tomando en cuenta a todos las partes de la empresa tanto internas como externas.

2.3.2 Los Procesos en la Norma ISO

Según (ISO, 2018), los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes.

¿Qué puntos hay que tener en cuenta para determinar los procesos en ISO 9001 2015?

- Identificar las entradas necesarias y salidas de cada uno de los procesos de tu organización.
- Determinar las secuencias e interacción de todas las actividades.
- Establecer y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control.
- Reconocer cuáles son los recursos necesarios.
- Abordar los riesgos y oportunidades de cada proceso.
- Definir los indicadores correctos para determinar que el proceso logra los resultados esperados.
- Implementar los cambios necesarios para asegurar que los procesos se llevan a cabo con éxito.
- Mantener la información documentada.
- Conservar la información documentada para utilizarla de apoyo durante la realización de las operaciones en los procesos

2.3.3 Tipos de Procesos según la ISO

(ISOTools, 2018), menciona los siguientes tipos de procesos:

Procesos estratégicos

Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias.

- Se encuentran en relación directa con la misión/visión de la empresa.
- Se debe involucrar al personal de primer nivel de la empresa.

Procesos operativos

Son procesos que facilitan la generación del producto o servicio que se entrega al cliente, por lo que deben incidir de forma directa en la satisfacción del cliente final.

Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

Procesos de soporte

Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos.

Pueden ser el control de calidad, la selección de personal, la formación del personal, las compras, etc.

Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

2.3.4 Como documentar los procesos según la Norma ISO 9001:2015

Si se desea comenzar a documentar un proceso en ISO 9001:2015, es recomendable sin lugar a dudas las entrevistas personales.

Como paso previo se deben identificar los procesos. Aunque se disponga de los documentos que cumplan con los requisitos esenciales para interactuar con las personas de la organización con el fin de detectar y cubrir las necesidades reales y saber cómo trabajan en el día a día.

Todas las organizaciones deben poseer un sistema de gestión natural, con el que hacer con las cosas aunque no se encuentren documentadas. Las entrevistas personales permiten descubrir si éste sistema natural se encuentra en funcionamiento para después alinearlos con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Las personas poseen habilidades, conocimiento y prácticas que se debe intentar documentar ya que afectan al buen desempeño del proceso:

- Generar una base sólida de conocimientos documentados que serán la clave para la formación de otros empleados.
- Las buenas prácticas se pueden repetir y reproducir, es decir, el proceso está controlado.

Cuando se quiere implementar un sistema de calidad siempre encontramos una resistencia. Es importante conocer cómo se debe gestionar dicha resistencia.

Para evitar la aparición fortuita de esta resistencia se pueden contemplar las siguientes consideraciones:

- Realiza las entrevistas con las personas adecuadas.
- Muchas veces se tiene a su superior disponible pero lo que necesitamos saber es cómo se hacen las cosas y el conocimiento y acciones de mejora.
- Cuando sea práctico realiza la entrevista en el mismo puesto de trabajo, que te enseñen cómo hacen las cosas, sobre todo en procesos productivos.
- Cuando se empiece la entrevista decir cuál es el objetivo de la misma y comentar que tomarás notas en todo momento.
- Pedir que describan sus tareas, qué herramientas utilizan, etc.
- Animarles a que cuenten cuáles son sus mayores problemas.
- Seguro que tienen alguna propuesta o idea de mejora, pedir que las compartan contigo.

No se trata de un requisito obligatorio de la norma ISO 9001:2015 pero es de gran ayuda a la hora de trabajar para elaborar la información documentada. Es recomendable que el registro cuente con los siguientes datos:

- Nombre del proceso

- Persona entrevistada
- Herramientas que utiliza o necesita
- Descripción de las tareas que realiza
- Problemas
- Mejoras
- Documentación de apoyo (ISOTools, 2016)

2.4 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.4.1 Idea a Defender

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basando en la Norma ISO 9001:2015 para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), mejorará los procesos.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Independiente:

Sistema de Gestión de Calidad

2.5.2 Dependiente:

Procesos de la dirección

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la investigación

3.1.1 Cualitativa

(Blasco & Pérez, 2007) Hacen referencia a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva:

Según (Abarza F, 2012) En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

La investigación fue descriptiva porque se describió los procesos de las actividades que realiza la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH.

3.2.2 Bibliográfica – Documental

(Rodríguez, 2013) Define la investigación bibliográfica y documental como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada.

La propuesta se realizó mediante la recolección de información documentada que se encuentra en la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, también se tomó en cuenta la bibliografía de libros y ayuda del internet, esta información fue analizada y clasificada para llevar a cabo la investigación.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos:

3.3.1.1 Inductivo:

Para (Abreu J, 2014), el método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo.

Pasos.

1. Observación y registro de todos los hechos: Se observó los procesos de las actividades y se realizó un registro de cada una de estas.
2. Análisis y clasificación de los hechos: Se analizó los hechos es decir las actividades para clasificarlas en orden según la Norma ISO.
3. Derivación inductiva generalización de los hechos: se dio un orden secuencial a los procesos y actividades realizados por la Dirección.
4. Contrastación: se compartió los resultados para determinar el estado de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.

3.3.2 Técnicas:

3.3.2.1 Encuestas

Son una Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado

Se realizó una encuesta de 10 preguntas,0 cada una dirigida a los estudiantes ya que son el grupo que más se beneficia de las actividades de la Dirección de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

3.3.2.2 Entrevista

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar. (Galindo L, 1998)

Se realizó 2 entrevistas semiestructurada al personal de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, esta fue dirigida al Director y a la Secretaria respectivamente.

3.4 INSTRUMENTOS

3.4.1 Cuestionario de encuesta.

El modelo del cuestionario se podrá observar en el (Anexo 3).

3.4.2 Cuestionario Entrevista estructurada

La entrevista estructurada se observa en el (Anexo 4).

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

La población con la cual se trabajó se divide en dos, el primero corresponde a la parte administrativa que son: el Director de la Dirección y la Secretaria Académica de la Dirección y el segundo grupo que corresponde a trabajadores, profesores, y estudiantes los cuales dan un total de 23.500 dividida de la siguiente manera: 500, 1.000, 22.000 respectivamente.

3.5.2 Muestra

La muestra se aplicó para la población correspondiente a los estudiantes ya que es el grupo de mayor impacto, para lo cual fue necesario aplicar la siguiente fórmula:

Tabla 2: Fórmula Muestra

Formula:	Donde:
$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$	N = total de la Población 22 000 e= error 5% Z= 95% = 1.96 P= 0.5 Q= p - 0.5 =1 - 0.5 =0.5

Elaborado por: La Autora

3.5.2.1 Aplicación de la Muestra

$$n = \frac{22000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(21999 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 378$$

3.6 RESULTADOS

3.6.1 Resultados de las encuestas a los estudiantes

Mediante la aplicación de las encuestas dirigidas a los estudiantes, se obtuvo los siguientes resultados que se observan a continuación:

Pregunta N° 1. ¿A qué facultad pertenece?

Tabla 3: Pregunta 1.

FIE	49	13%
FADE	61	16%
CIENCIAS	53	14%
CIENCIAS PÚBLICAS	57	15%
SALUD PÚBLICA	45	12%
MECÁNICA	49	13%
RECURSOS NATURALES	64	17%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.
Elaborador por: La Autora

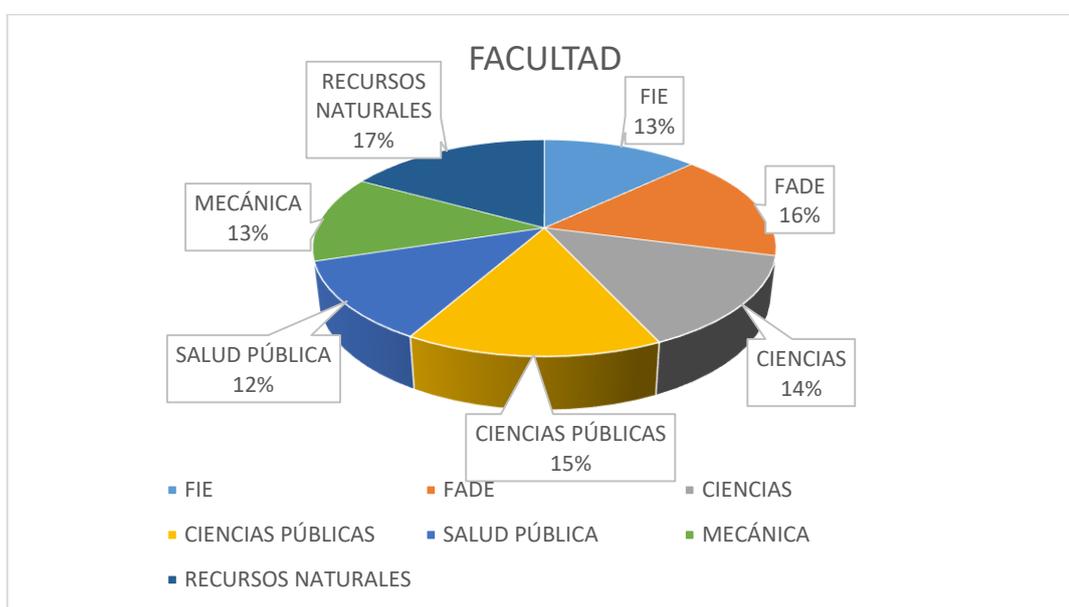


Ilustración 3: Facultad a la que pertenece

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: La Autora

Análisis

Al consultar a los estudiantes a qué facultad pertenecen, el 17% corresponde a la Facultad de Recursos Naturales, 13% a la Facultad de la Informática y Electrónica, el 16% es de la Facultad de Administración de Empresas, la Facultad de Ciencias representa un 14%, 15% a la Facultad de Ciencias Públicas, el 12% a la Facultad de Salud Pública y la Facultad de Mecánica es un 13%.

Pregunta N° 2. ¿Conoce la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) de la ESPOCH?

Tabla 4: Pregunta 2.

SI	23	6%
NO	355	94%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.

Elaborador por: La Autora

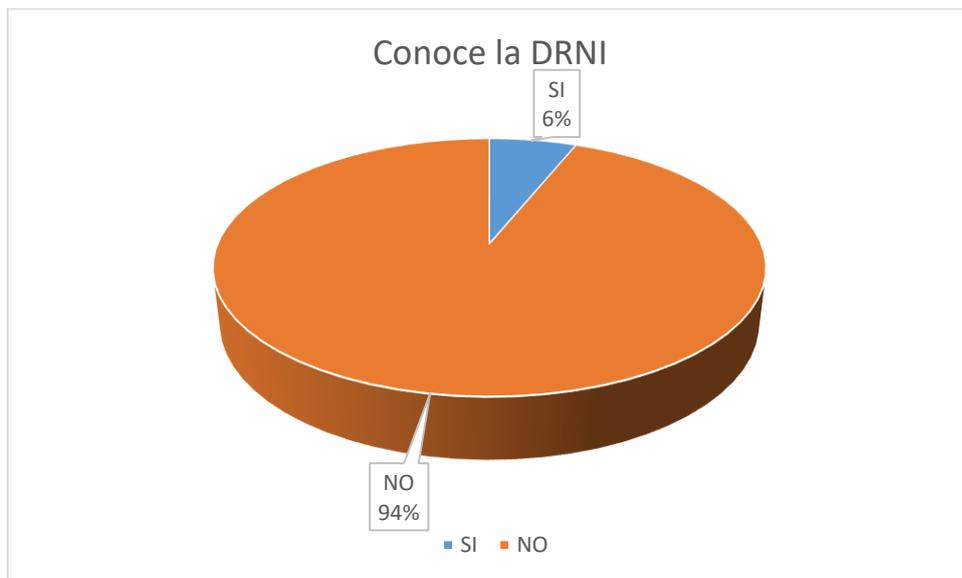


Ilustración 4: Conoce la DRNI

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 94% de los encuestados contestaron que no conocen la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, solo el 6% de los estudiantes conocen la Dirección.

Pregunta N° 3 ¿Cree Ud. que todos los estudiantes tienen acceso a Becas y Convenios proporcionados por la ESPOCH?

Tabla 5: Pregunta 3.

SI	215	57%
NO	163	43%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.

Elaborador por: La Autora



Ilustración 5: Todos los estudiantes tienen acceso

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: La Autora

Análisis

Al consultar si creen que todos los estudiantes tienen acceso a Becas, el 57% respondió que sí, mientras que el 43% de los encuestados dijeron que no.

Pregunta N° 4. ¿La información y el servicio brindado por la Dirección es?

Tabla 6: Pregunta 4.

EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	57	15%
BUENO	181	45%
REGULAR	61	16%
MALO	34	9%
NINGUNO	45	12%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.

Elaborador por: La Autora

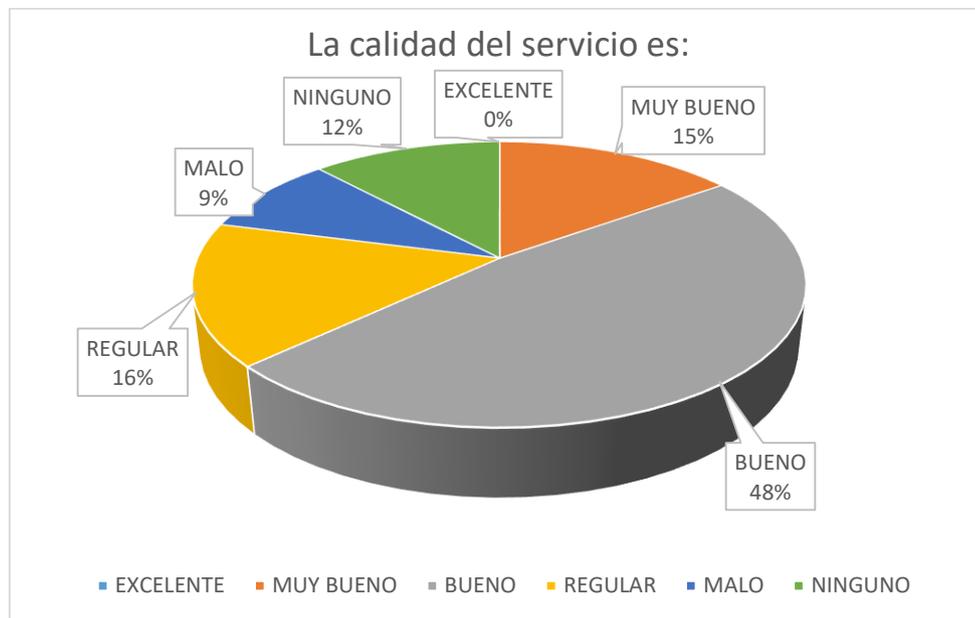


Ilustración 6: Calidad del servicio de la Dirección

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: La Autora

Análisis

Con respecto a la información y el servicio que brinda la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, el 48% respondió que es bueno, el 16% Regular, el 15% muy bueno, el 9% contestó que es malo y el 12% no contestó ya que comentó que no conoce la Dirección.

Pregunta N° 5. ¿A través de que medio se informa sobre las convocatorias de Becas que difunde la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH?

Tabla 7: Pregunta 5.

RED SOCIAL	166	44%
PAGINAS WEB	163	43%
E-MAIL	19	5%
LAS 3	11	3%
NINGUNA	19	5%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.

Elaborador por: La Autora

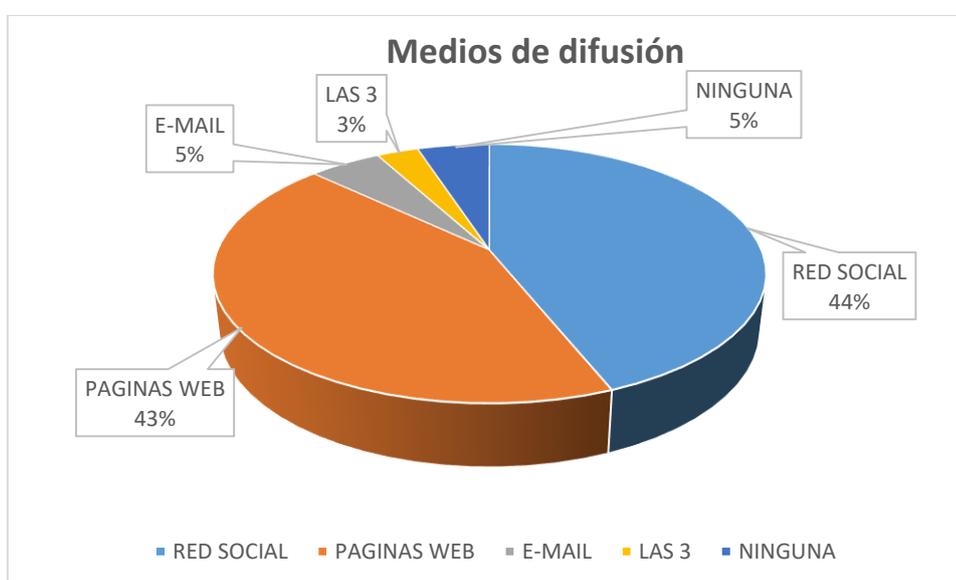


Ilustración 7: Medios de Difusión

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: La Autora

Análisis

Por el medio que se difunde la información sobre Becas, el 44% de los encuestados respondieron que por Redes Sociales, el 43% por páginas web, un 5% mediante e-mail, un 3% comentó que por 3 medios de difusión, mientras que un 5% no contestó.

Pregunta N° 6. ¿Le han informado a Ud. sobre los requisitos necesarios para acceder a Becas?

Tabla 8: Pregunta 6.

SI	178	47%
NO	200	53%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.
Elaborador por: La Autora



Ilustración 8: Requisitos para Becas

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: La Autora.

Análisis

Como se observa en la Ilustración 8, el 53% comenta que no le han informado los requisitos, mientras que el 47% de los encuestados si le han informados sobre los requisitos necesarios para acceder a una Beca.

Pregunta N° 7. ¿Cree Ud. que la Dirección realiza seguimiento continuo a los Convenios y Becas?

Tabla 9: Pregunta 7.

SI	174	46%
NO	193	51%
NINGUNO	11	3%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.

Elaborador por: La Autora



Ilustración 9: Seguimiento de procesos.

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 51% de los encuestados creen que la Dirección no cuenta con procesos de seguimiento continuo a los Convenios y Becas, el 46% cree que si cuenta con procesos y el 3% no respondió ya que no conocen la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.

Pregunta N° 8. ¿Conoce Ud. los procesos realizados por la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales?

Tabla 10: Pregunta 8.

SI	27	7%
NO	347	92%
NINGUNO	4	1%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.
Elaborador por: La Autora

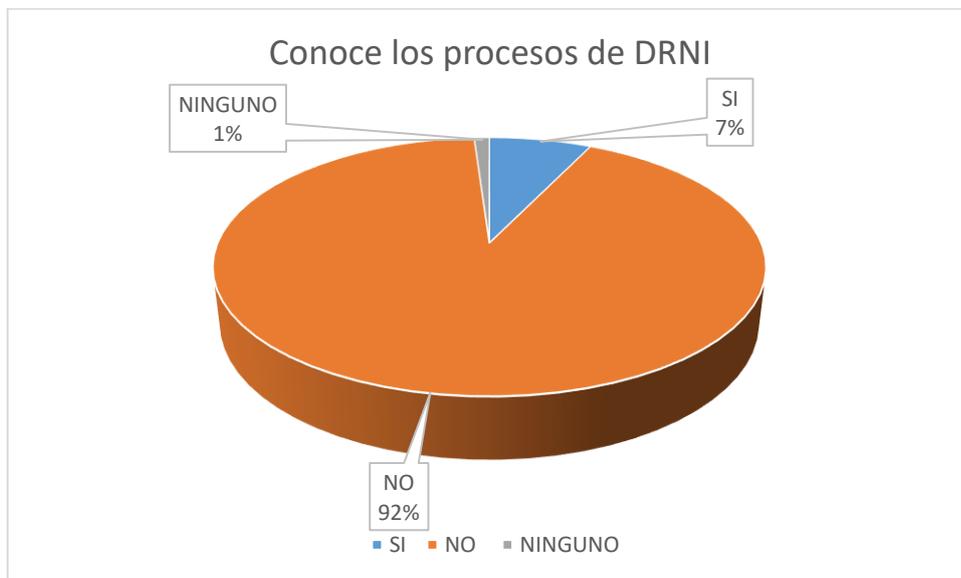


Ilustración 10: Conoce los procesos de DRNI

Fuente: Tabla 10
Elaborado por: La Autora

Análisis

Como observamos en la Ilustración 10, el 92% respondió que no conoce los procesos que realiza la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales mientras, que el 7% si conoce y el 1% no contestó a la pregunta.

Pregunta N° 9. ¿Conoce Ud. si la Dirección realiza auditoria a sus procesos?

Tabla 11: Pregunta 9.

SI	42	11%
NO	332	88%
NINGUNO	4	1%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.
Elaborador por: La Autora

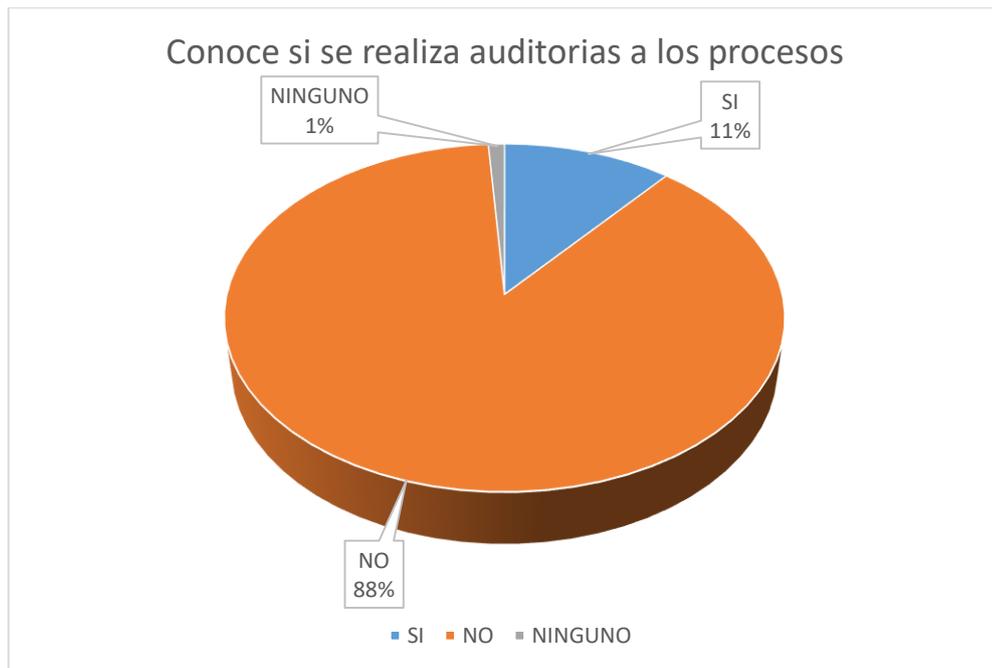


Ilustración 11: Conoce si se realiza auditorías a los procesos.

Fuente: Tabla 11
Elaborado por: La Autora

Análisis

Con respecto a que si conocen si la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales realiza auditoria a los procesos, el 11% comentó que sí, el 88% dijo que no conoce y el 1% no contestó a la pregunta.

Pregunta N° 10. ¿Conoce Ud. si DRNI cuenta con procesos para mejorar la atención al cliente?

Tabla 12: Pregunta 10.

SI	72	19%
NO	302	80%
NINGUNO	4	1%
TOTAL	378	100%

Fuente: Trabajo de Campo.
Elaborador por: La Autora

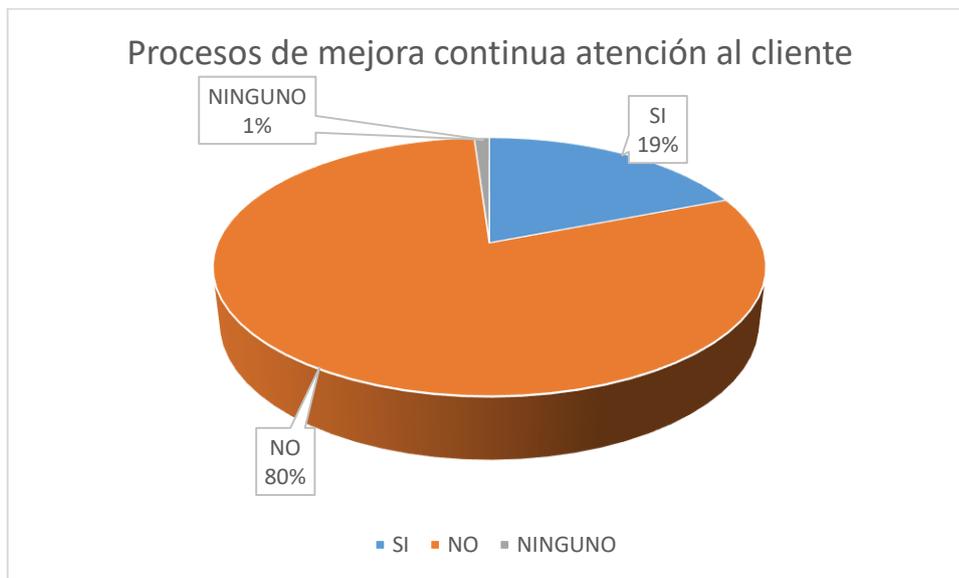


Ilustración 12: Procesos de mejora continua servicio al cliente

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: La Autora

Análisis

Con respecto a que si conocen si la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales realiza procesos de mejora continua al servicio al cliente, el 80% respondió que no, el 19% que sí y el 1% no contestó a la pregunta.

3.6.2 Resultados de la entrevista

En la entrevista estructurada, realizada al personal de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH se obtuvo la siguiente información:

Con respecto a la **Pregunta 1.** ¿Existe un documento que detalle las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?, el Director de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH respondió que sí existe y el documento se llama Manual de Puestos, mientras que la Secretaria Académica de la DRNI contestó que desconoce la existencia de dicho documento.

La **Pregunta 2.** ¿La Dirección cuenta con un documento de política de calidad y los objetivos?, la respuesta de las 2 personas fue que no cuenta con un documento de política y objetivos de calidad

Pregunta 3. ¿La Dirección cuenta con una manual de calidad?, aquí el Director y la Secretaria respondieron que la Dirección no cuenta con un Manual de Calidad.

Pregunta 4. ¿La Dirección cuenta con un manual de procedimientos?, respondieron que no cuentan con dicho documento.

Pregunta 5. ¿Se dispone de recursos necesarios para dar seguimiento a todos los procesos?, el Director comentó que no se dispone de todos los recursos necesarios y de igual manera la secretaria.

Pregunta 6. ¿Se implantan acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?, la respuesta fue que sí realizan acciones para alcanzar lo planificado.

Pregunta 7. ¿Se lleva acabo el control de los documentos internos y externos?, comentaron que no cuentan con un proceso para el control de la documentación.

Pregunta 8. ¿La documentación y los registros se encuentran digitalizados? El Director y la Secretaria comentaron que la documentación y registros no se encuentran digitalizados.

Pregunta 9. ¿La documentación obsoleta cuenta con una metodología para la regularización?, nos comentan que la Dirección no cuenta con una metodología para regular la documentación obsoleta.

Pregunta 10. ¿Existen proceso para determinar la satisfacción del cliente? A esta pregunta el personal de la DRNI contestó que, sí pueden determinar la satisfacción al cliente, como por ejemplo los gestos faciales de los usuarios.

Pregunta 11. ¿Los objetivos de la Dirección están asociados a un indicador y son medible?, el Ing. Luis Falconí comentó que la Dirección se guía con los objetivos de la ESPOCH, por lo tanto sí son medibles, la Secretaria María Isabel Buenaño comentó que desconocía si los objetivos eran medibles.

Pregunta 12. ¿Existe una adecuada comunicación entre las personas? Comentaron que la comunicación de la Dirección si es adecuada y existe un buen ambiente de trabajo.

Pregunta 13. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño? El Director y Secretaria estuvieron de acuerdo en que sí se realiza evaluaciones de desempeño; El Director Luis Falconí comento que el personal que esté a su mando, él realiza las evaluaciones de desempeño y las evaluaciones de desempeño realizadas a él lo realiza el Sr. Rector.

Pregunta 14. ¿Existe un plan de mejora continua?, la respuesta de las 2 personas que trabajan en la DRNI fue, que no existía un plan de mejora y que esperaban que con el trabajo de titulación presente exista un plan de mejora y demás documentación relacionada con el SGC.

**CAPÍTULO IV: PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

MANUAL DE CALIDAD

**DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E
INTERNACIONALES**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**

ELABORADO **REVISADO POR:** **APROBADO POR:**
POR:

CARGO	
NOMBRE	Mishell F. Pineda P. Ing. Luis Falconi
FIRMA:	

4.1 ALCANCE

El alcance del manual de calidad que se describe en el documento se basa en las políticas de la Norma ISO 9001:2015, el presente manual abarca todos los procesos involucrados en la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad se basa en las leyes, normas, estatutos que rigen el Estado Ecuatoriano y las normas ISO.

- La Norma UNE- EN ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- La Norma UNE-EN 9000:2015: Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional aprobado en 2013

4.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizadas en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad serán los siguientes:

Usuario:

Según (Real Academia Española, 2014) usuario es el que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Servicio:

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. (Real Academia Española, 2014)

Satisfacción del Usuario:

Es el grado de cumplimiento de los requisitos, expectativas y exigencias del usuario

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

Procesos:

Según (Real Academia Española, 2014), los procesos describen la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

Calidad:

(Real Academia Española, 2014) Define la calidad, como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Mejora Continua:

Es la acción permanente que se realiza con el fin de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. (ISOTools, 2015)

ABREVIATURAS

SCG	Sistema de Gestión de Calidad
ESPOCH	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
DRNI	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales

4.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.4.1 Entendiendo la organización y su contexto

Reseña Histórica

La dirección toma el nombre del Estatuto Orgánico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que fue aprobado el 2013, Capítulo II: Procesos Habilitantes, sección octava, Art. 93, Art. 94 y Art. 95, en el cual lo denominan Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) y determinan los objetivos.

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

La DRNI comienza sus actividades dentro de la ESPOCH, el 01 de julio 2014 hasta Diciembre de 2018, con un Director encargado, el cual es el Ingeniero Luis Xavier Falconí Tello, el espacio físico que ocupaba era en el edificio central de la ESPOCH segundo piso, a los seis meses de funcionamiento se contrata a 2 especialistas y en 2017 se contrata una secretaria, en 2019 se contrata como Directora a la Mg. Silvia Donoso.

Actualmente la Dirección realiza sus actividades en la oficina ubicada alado de la Biblioteca Central de la ESPOCH, dentro de la Unidad de Admisión y Nivelación (UAN)

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales cuenta con personal capacitado y comprometido, actualmente desempeña sus labores con el siguiente personal: Directora DRNI y la Secretaria Académica DRNI.

Misión:

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, es el órgano administrativo institucional que brinda apoyo a las autoridades del proceso gobernante y demás autoridades académicas y administrativas, tiene por propósito promover, divulgar y gestionar, los programas internacionales de cooperación académica, científica, de vinculación e investigación, basados en un modelo de servicios de calidad.

Visión al 2024:

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, se compromete a mediano y largo plazo a fortalecer los lazos Nacionales e Internacionales con organismos públicos y privados que ayuden con la cooperación académica, científica, de vinculación e investigación, brindando un servicio de confianza.

Valores:

- **Compromiso.-** Dedicar los esfuerzos para cumplir de la mejor manera el trabajo y cumplir con los objetivos

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

- **Búsqueda de excelencia.-** lograr, alcanzar u obtener lo mejor en cada proceso que se realice en cualquier circunstancia o lugar.
- **Integridad.-** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace.
- **Respeto.-** es la capacidad de reconocer, apreciar, considerar a otras personas
- **Honestidad.-** Ser objetivo, hablar con la verdad y respetar las opiniones de las demás personas.
- **Transparencia.-** Acción que permite que las personas e instituciones se comporten de forma clara, precisa y veraz

Estructura Organizacional:

La estructura organizacional de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales está conformada por el Director, Secretaria Académica, que se observa a continuación.



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01

Fecha: 2019

- Organigrama Estructura de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales

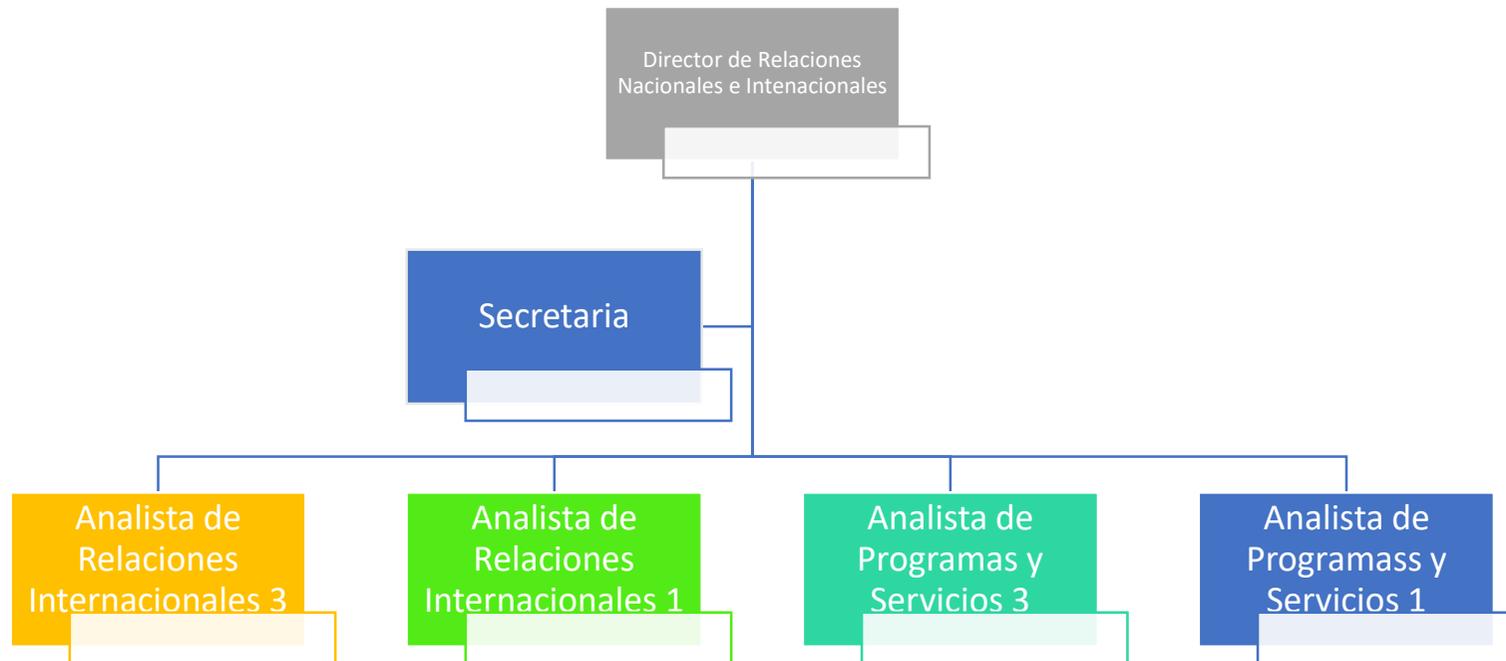


Ilustración 13: Organigrama Estructural de la DRNI



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01

Fecha: 2019

- **Análisis FODA de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales**



Ilustración 14: Análisis FODA de la DRNI

Elaborado por: La Autora



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01
Fecha: 2019

• **Matriz DAFO**

Tabla 13: Estrategias DRNI

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en relaciones internacionales. por parte del Director 2. Trato personalizado al usuario. 3. Gestión de los instrumentos de cooperación de forma conjunta para el beneficio de la educación superior y las comunidades 	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dominio del idioma inglés. 2. Falta de personal de apoyo. 3. Capacitaciones en áreas de internacionalización. 4. Desconocen las oficinas de la DRNI 5. Procesos no documentados
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Firmas de convenios con universidades extranjeras y nacionales. 2. Intercambios, académicos, administrativos, científicos. 3. Beneficios de Becas para Maestrías y Doctorados en el exterior. 	<p style="text-align: center;">FO(Maxi-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • F1 - F3 – O1 - O3 Contribuir con proyectos interinstitucionales en áreas académicas, científicas y culturales. • F3 – O3 Asesorar al usuario para la correcta aplicación a becas. 	<p style="text-align: center;">DO (Mini-Maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1- O1 – O2 Fomentar el aprendizaje del idioma inglés y la integración de nuevas culturas. • D5 – O1 Determinar procesos para la firma de convenios.



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01

Fecha: 2019

Amenazas	FA (Maxi-Mini)	DA (Mini-Mini)
<ol style="list-style-type: none">1. Factores Políticos, leyes, etc.2. Factor Económico, disminución del presupuesto a universidades.3. Universidades con mayor acceso económico destinado para las relaciones internacionales.4. Avances tecnológicos, sistemas de gestión digitales.	<ul style="list-style-type: none">• F1 – A3 Apoyar a las autoridades y usuarios para la firma de convenios• F2 – A4 Asesorar al uso correcto de tecnologías para el uso de plataformas virtuales de las distintas universidades.	<ul style="list-style-type: none">• D5 – A4 Aprovechar los sistemas tecnológicos para la documentación y control de los procesos.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Ilustración 14

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la DRNI se considera que es importante proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos y necesidades de las partes interesadas la cual detallamos a continuación:

Partes Interesadas

Una parte interesada es “un individuo o un grupo de individuos que tienen interés en cualquier decisión o actividad en una organización” (International Organization for Standardization, 2018)

Tabla 14: Partes Interesadas y sus expectativas

Parte Interesada	Requisitos	Seguimiento
Internas		
<p>Personal: Secretaria Académica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Seguridad laboral - Desarrollo personal y profesional - Satisfacción personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Directa. - Encuestas de satisfacción. - Sugerencias quejas o reclamos.
<p>Autoridades: La Dirección depende directamente del Vicerrectorado Académico. Apoya al Rectorado y demás Vicerrectorados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Confianza - Mejora continua - Profesionalismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Directa. - Políticas, objetivos. - Memos

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

Externas		
<p>Usuarios: Los usuarios de la DRNI son los estudiantes, egresados, docentes investigadores, staff</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Calidad del servicio - Satisfacción - Puntualidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto Directo. - Sugerencias, quejas o reclamos. - Encuestas de satisfacción.
<p>Sociedad: La sociedad Ecuatoriana ya que los estudiantes son de todas las provincias del Ecuador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Cooperación - Respeto - Buena imagen corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto Directo - Publicaciones a través de páginas oficias y redes sociales
<p>Proveedores: Son las instituciones nacionales e internacionales con las cuales existen convenios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Calidad concertada - Alianzas estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Directa. - Contratos entre las partes. - Convenios suscritos.

Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión

El sistema de gestión de calidad alcanza todos los procesos que realiza la Dirección de Relaciones Nacionales, como son: la asesoría de becas, realizar convenios, documentación requerida, etc.

También se considera el alcance cuando se termina

- La cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.1
- Los requisitos de las partes interesadas indicado en el apartado 4.1.2
- Los servicios de la DRNI
- Norma ISO 9001:2015

4.4.4 Sistema de Gestión de Calidad

La DRNI establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua su SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para ello se ha desarrollado un mapa de procesos de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (Anexo 6).

La Dirección de acuerdo con la norma ISO de referencia y para demostrar la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos, conserva la información documentada para tener confianza de los procesos que se realizan de manera planificada.

 ESPOCH	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	---	----------------------------

4.5 LIDERAZGO

4.5.1 Liderazgo y compromiso

En la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales desde las autoridades (Rectorado, Vicerrectorados y Direcciones), está comprometida con la mejora continua de institución además de apoyar los procesos de la Dirección, como por ejemplo el Sr. Rector es quien aprueba los convenios, por tal motivo se ha decidido documentar un SCG, con el fin de mejorar la DRNI.

Para asegurar la documentación del SGC y generar el compromiso, la Dirección estableció las siguientes responsabilidades:

1. Se comunicó a los colaboradores de la Dirección la importancia de diseñar y documentar un sistema de gestión de calidad para realizar las mejoras en los procesos.
2. Garantizó los recursos necesarios para la documentación y el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
3. Las autoridades conjunto con la Dirección se aseguran que el manual de funciones y perfiles de puestos tengan perfectamente definidas las responsabilidades, autoridades y roles.
4. Promover el conocimiento del enfoque de procesos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.
5. Para llevar un control del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan evaluaciones periódicas para el desarrollo y cumplimiento del mismo
6. Promover la mejora, con la implementación, actualización y seguimiento de los procesos.

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.5.1.1 Enfoque al usuario

La comunicación con el usuario es muy importante para toda organización, por lo cual se hace énfasis en la opinión de los usuarios con respecto al servicio que ofrece la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, con esto se podrá corregir y prevenir futuros problemas, atraer nuevos usuarios y cumplir de mejor manera sus necesidades.

Para enfocarse en el usuario se toma en cuenta los procesos y las evaluaciones del Plan Operativa Anual (POA) de la ESPOCH, además de los informes de resultados periódicos de los procesos, esto permite conocer las necesidades y la satisfacción del usuario.

4.5.2 Política

4.5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales es consciente de la importancia que se debe consolidar una cultura de calidad en el ámbito universitario y de relaciones internacionales, por lo que dirige sus esfuerzos hacia la consecución de la satisfacción de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas, por tal motivo la DRNI se compromete a garantizar la calidad de su servicio y se establece la siguiente política.

**POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES
NACIONALES E INTERNACIONALES - ESPOCH**

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH establece como Política de Calidad promover, divulgar y gestionar, los programas internacionales de cooperación académica, científica y de vinculación e investigación a través de un Sistema de Gestión de Calidad, que permita satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y mejorar continuamente en los procesos que fomenten las Relaciones Internacionales.

 ESPOCH	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	---	----------------------------

4.5.2.2 Comunicación de la política de Calidad

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH se asegurará que la Política de Calidad:

- Esté disponible y se mantenga como información documentada
- Se comunique, entienda y se aplique dentro de la DRNI
- Esté disponible para las partes interesadas según corresponda.

4.5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

Para cumplir con ese ítem es importante la correcta comunicación y manejo de responsabilidades dentro de la DRNI para que los colaboradores tengan con claridad los roles que desempeña y los niveles de autoridad correspondientes.

Para evidenciar se puede observar en el punto 4.1.1 el organigrama estructural de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, el Manual de puestos de la ESPOCH y Manual de Puestos o Funciones de la DRNI. (Anexo 7)

4.6 PLANIFICACIÓN

4.6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Para determinar la información sobre los riesgos que se puedan presentar en la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, se desarrolla una matriz de riesgos que servirá para un futuro el prevenir y diseñar estrategias además de un formato para evaluar los riesgos (Anexo 8). La DRNI detalla los tipos de riesgos u oportunidades y las acciones que pueden existir en la Dirección, esto se desarrolla para corregir y prevenir futuros riesgos, además de los riesgos con la documentación para cumplir con el SGC.

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

Tabla 15: Tipos de riesgos

Riesgos	Detalle
Riesgo Legal	Se requiere un enfoque proactivo que permita anticiparse a los riesgos legales y evitar consecuencias como daños y reputación de la institución.
Riesgo Publicitarios	La mala reputación en el servicio que ofrece la Dirección puede ocasionar que exista crítica negativa o malos comentarios de las autoridades.
Riesgos Ergonómicos	Las posturas inadecuadas y movimientos repetitivos al momento de transcribir datos y la ejecución de los procesos pueden afectar a la salud de los colaboradores.
Riesgos Psicosociales	El alto nivel de estrés, la fatiga, el clima organizacional pueden causar un mal desempeño laboral
Riesgos Físicos	El ruido, iluminación, las condiciones climáticas pueden ocasionar daños en los colaboradores.
Riesgos de Seguridad de la Información	La documentación manejada incorrectamente, perdida de documentación.

Elaborado por: La Autora
Fuente: (Attcalzados, 2017)



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01
Fecha: 2019

Tabla 16: Riesgos, Oportunidades y Acciones

Riesgo u Oportunidad	Nivel			Acciones
	Alto	Medio	Bajo	
Riesgo Legal: terminación de convenios.		X		Realizar seguimiento periódico a los convenios. Mantener una comunicación constante con coordinado/ar del convenio.
Riesgo Ergonómico: posturas inadecuadas			X	Reacomodar escritorios, insumos de oficina para que el equipo este cómodo.
Riesgo Ergonómico: realizar fuerza al cargar cajas de resmas o movilizar equipos			X	Recordar al personal la correcta forma de cargar cosas y tener en un puesto de fácil acceso.
Riesgo Psicosocial: estrés y fatiga		X		Recordar al personal el cuidado de su salud. En el momento de fatiga tomar unos minutos para respirar, tomar aire y oxigenar el cerebro
Riesgo Seguridad de la Información: perdida de la información	X			Crear un correo específico de la Dirección para guardar la información y sea manejada por el personal de la DRNI
Oportunidad publicitaria			X	Señalización adecuada de la oficina de la DRNI
Oportunidad de la Información		X		Crear un plan de acción para digitalizar la información

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

4.6.2 Objetivos de calidad y planificación

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el SGC.

Dichos objetivos son medibles, coherentes con la política de calidad, pertinentes con el servicio y el aumento de la satisfacción de los usuarios, además se asignara actividades específicas que van enfocadas al cumplimiento de los objetivos. (Anexo 9)

4.6.3 Planificación y control de cambios

Cuando la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales determine la necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios serán registrados además de ser planificados, de acuerdo al punto 4.1.4 y se llenará una Hoja de Registro de Control de Cambios de Documentos (Anexo 10)

4.7 SOPORTE DEL SGC

4.7.1 Recursos

4.7.1.1 Generalidades

La DRNI determina los medios que permitan proporcionar y asegurar la disponibilidad de los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios para la correcta aplicación, implementación, mantenimiento y la mejora continua del SGC así como también la satisfacción de los usuarios, tomando en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos internos.

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

4.7.1.2 Personas

Las autoridades de la ESPOCH, son las encargadas de determinar, comprobar, capacitar y evaluar a competencias necesarias del personal de la institución, es indispensable que los colaboradores conozcan los lineamientos de cada puesto de trabajo, para ello cuenta con los documentos pertinentes que se encuentran en Secretaria Académica y Talento Humano, esto ayuda a que la institución cuente con el personal idóneo y garantice la armonía entre todos los que forman parte de la ESPOCH y de la DRNI.

Actualmente 2019 la Dirección cuenta con 2 personas

- Directora: Mg. Silvia Donoso
- Secretaria: Lic. María Isabel Buenaño

4.7.1.3 Infraestructura

La ESPOCH garantiza la infraestructura óptima para el desarrollo de las actividades, periódicamente realiza un análisis sobre las necesidades de la institución para la adecuación respectiva.

La infraestructura interna de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales incluye los equipos tecnológicos (hardware y software), muebles y enseres, materias y suministros los cuales son adecuados para el desarrollo de sus actividades.

En la siguiente ilustración se puede apreciar cómo está distribuida la oficina de la DRNI.



ESPOCH

MANUAL DE CALIDAD
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01
Fecha: 2019

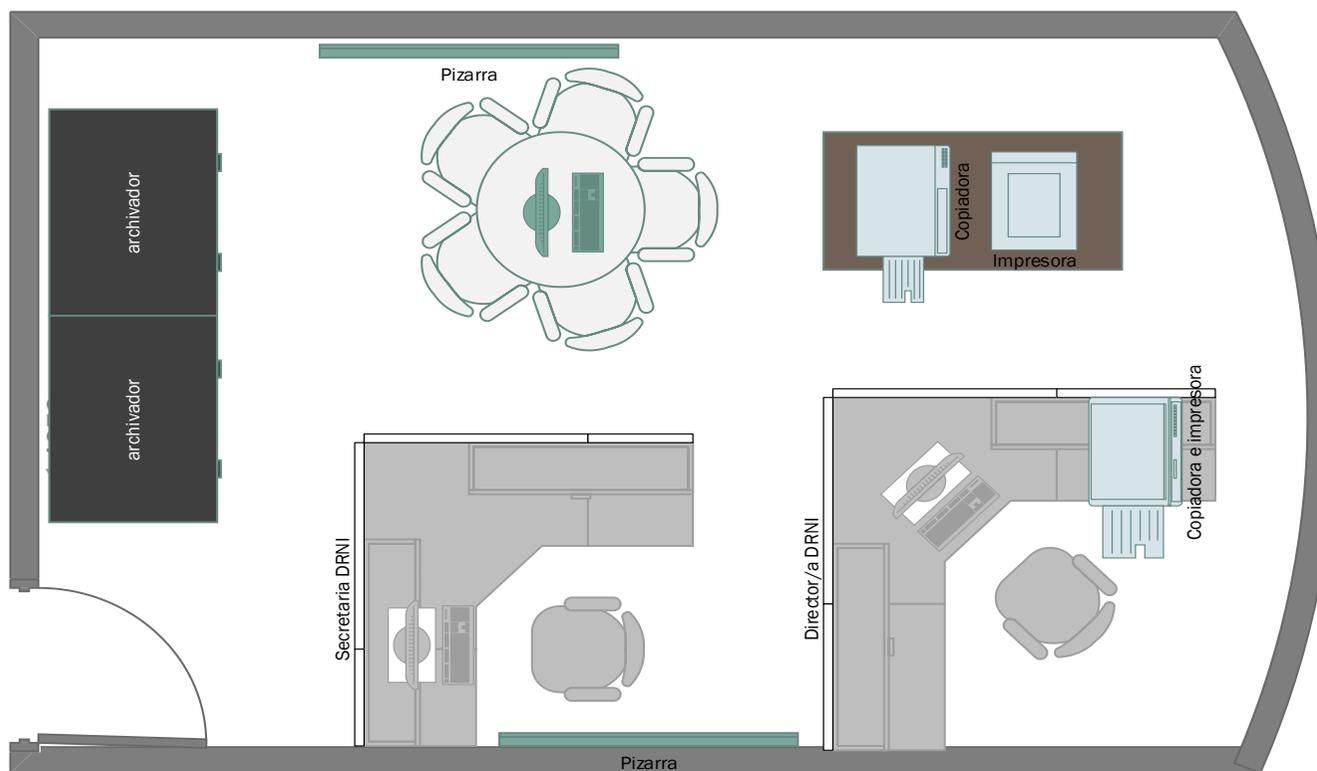


Ilustración 15: Infraestructura DRNI

Fuente: DRNI

Elaborado por: La Autora

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.7.1.4 Ambiente

La DRNI cuenta con el ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de los procesos, como son: las buenas relaciones entre el personal, respeto, comunicación, confianza, acceso a la información, iluminación, muebles confortables y ergonómicos.

4.7.1.5 Recursos, seguimiento y medición

La ESPOCH cuenta con formatos e indicadores de medición para demostrar el cumplimiento de metas y objetivos planteados por cada Dirección a inicio de cada año, los cuales se encuentran en la Dirección de Talento Humano (DTH) y la Dirección de Planificación y al finalizar el año éstas Direcciones son las encargadas de solicitar dicha documentación. (Anexo 12)

4.7.1.6 Conocimiento

Las autoridades son las encargadas de comunicar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos, los cuales constan en el Manual de Puestos de la ESPOCH, la Dirección de Talento Humano es la encargada de aprobar las capacitaciones anuales para cada una de las Direcciones.

Para ello DTH solicita a cada una de las Direcciones llenen un formato que se encuentra en la plataforma de la ESPOCH para que se pueda presentar las capacitaciones que necesite cada Dirección, lo cual se puede encontrar en el siguiente link: <https://epoch.edu.ec/index.php/d-talento-humano.html>

4.7.2 Competencia

La formación necesaria y las competencias requeridas para desempeñar los cargos dentro de la DRNI, están estipulado en el Manual de Puestos o Funciones (Anexo 7), y

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

en el Manual de Puestos de la ESPOCH que se encuentra en Secretaria Académica de la ESPOCH.

Actualmente la Dirección cuenta con el siguiente personal que se detalla a continuación:

Tabla 17: Títulos personal DRNI

Puesto	Nombre	Títulos
Director /a – Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales	Silvia Donoso	Magister en Educación Internacional Licenciada en Lingüística Aplicada con mención en traducción.
Secretaria Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales	Ma. Isabel Buenaño	Licenciatura en Contabilidad – Contadora Pública Autorizada. B1 Ingles.

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

4.7.3 Concienciación

Es importante para la DRNI que cada uno de los colaboradores tome conciencia y claridad de las funciones que tiene dentro de la institución, además, se debe generar sentido de pertenencia para garantizar el servicio de la Dirección, esto se lo logrará a través de la Política de Calidad, Objetivos, Manuales, Estatutos Politécnicos, esto se logrará mediante la comunicación, participación, orientación y desarrollo profesional.

4.7.4 Comunicación

Para tener éxito en la comunicación laboral es importante el manejo interno y externo, por lo cual, la Dirección realiza diferentes medidas como el definir claramente los niveles jerárquicos. Para la comunicación interna existen pautas para la realización del trabajo, la comunicación sea en forma escrita u oral, puede ser tanto de persona a persona o vía telefónica, también la comunicación se da mediante reuniones, cuando el

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

Director crea que es necesario o las autoridades lo soliciten, en la comunicación externa se emplean diferentes medidas como, el seguimiento de la difusión de convocatorias o noticias, la revisión del contenido de las páginas oficiales de la ESPOCH, trabajar en conjunto para realizar eventos, conferencias, etc.

4.7.5 Información Documentada

4.7.5.1 Generalidades

La documentación del SGC de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, se basa en las normas de la ISO 9001:2015 y se apoya en los documentos necesarios de la Institución para el desarrollo de sus actividades, se ha diseñado en función del tamaño, tipo de actividad, complejidad de los procesos y competencia del personal, como lo son:

- Manual de Calidad de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.
- Manual de procedimientos de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales.

La documentación de la DRNI lleva un control mediante codificación y es archivado según proceso correspondiente.

También la documentación esta archivada en 50 carpetas de la siguiente manera:

- Carpeta RECTOR, VACADEMIC.VIP. DIRECTORES Y DECANOS.
- Carpeta EVALUACIÓN Y MOVILIAZACION PEI
- Carpeta DRNI INTERNO.
- Por países: Alemania, Argentina, Asia y otros, Bélgica, Brasil, Canadá (2 Carpetas), Colombia, Cuba, China (4 Carpetas), China FAFU, Ecuador (2 Carpetas), España (2 carpetas), Francia, Italia, Latino América, México, Rumania, USA, Embajada USA, Erasmus, Erasmus Aplicación II, Erasmus Aplicación III, Europa, Galápagos,

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

Yachay, Varios, Contraloría, 2014, 2015, 2016, 2017, CAEI 2015(Congreso de las Américas de Educación Internacionales), Becas 2017, Becas 2018.

Tabla 18: Codificación documentación

Código	Documento
Of.0000.DRNI.20XX	Oficios de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales
Of.0000.R.ESPOCH.20XX	Oficios de Rectorado
Of.0000.VIP.20XX	Oficios Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
Of.0000.VA.ESPOCH.20XX	Oficio Vicerrectorado Académico
Of.0000.TH.ESPOCH.201XX	Oficio Dirección Talento Humano
Of.0000.DV.ESPOCH.20XX	Oficios Dirección de Vinculación
Of.0000.SG.ESPOCH.20XX	Oficios Secretaria General
Of.0000.DP.ESPOCH.20XX	Oficios Procuraduría

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

4.7.5.2 Creación y actualización

Para la creación y actualización de la información documentada la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH considera que es necesario dejar constancia de los datos, responsabilidades, por lo cual para el 2019 se propone que se lleve a cabo mediante una base de datos que sea de la Dirección y tenga acceso el personal de la misma para que se respalde en la nube y sea clasificada por carpetas según los procesos respectivos que considere la Directora de la DRNI.

4.7.5.3 Control de información documentada

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales, diseñó un procedimiento para efectuar el seguimiento de la documentación del SGC (Manual de Procedimientos), también se puede observar el registro de control de la documentación. (Anexo 10).

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

4.8 OPERACIÓN

4.8.1 Planificación y control operacional

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del SGC y garantizar la correcta ejecución de las actividades correspondientes al servicio que ofrece la Dirección.

Para cumplir con la planificación y control de los procesos de la Dirección y brindar un servicio de calidad se debe tomar en cuenta las necesidades y requisitos de los usuarios, el servicio que ofrece la Dirección, además, del ítem 4.4.4, hasta el, 4.7 del manual de calidad.

Es importante recalcar el apoyo de las autoridades hacia la DRNI, esto permite el buen desarrollo de las actividades, el cumplir con los objetivos de calidad y cumplir con el SGC.

4.8.2 Requisitos para los productos y servicios

4.8.2.1 Comunicación con el usuario

En la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales es importante el manejo de las relaciones interpersonales y la comunicación con el usuario, por ello, es indispensable contar con canales de comunicación establecidos entre la institución y el usuario para que la transferencia de comunicación sea óptima.

Los canales de comunicación utilizados por la DRNI son:

- Correos electrónicos

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

- Llamadas telefónicas
- Mensajería (WhatsApp)
- Redes Oficiales de la ESPOCH

Con estos canales de información se brinda información a los usuarios acerca de: convocatorias de becas, procesos de convenios, peticiones, reclamos y demás información que sea requerida por los usuarios.

4.8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Para determinar los requisitos relacionados con los servicios, es necesario identificar las necesidades demandadas por los usuarios y las características que debe reunir el servicio.

Además se toma en cuenta:

- Las necesidades de los usuarios
- Limitaciones de la Institución y el Estado Ecuatoriano
- Parámetros de las Instituciones Extranjeras
- Requisito del entorno

4.8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales se preocupa por brindar un servicio con altos estándares de calidad por lo cual realiza una correcta revisión de los requisitos relacionados al servicio antes, durante y al final de la entrega del servicio. Para ello la Dirección

- Analiza detalladamente los convenios interinstitucionales.

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

- Con respecto a convocatorias a Becas se busca que cumplan con todos los requisitos establecidos por la ESPOCH y que los postulantes puedan cumplir con dichos requisitos.
- Que exista la información necesaria para brindar el servicio.
- Se atiende personalmente los requisitos que los usuarios necesiten

4.8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Dado que la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales brinda un servicio y estos no pueden ser tocados, examinados o probados, se realiza un gran esfuerzo para describirlos en el Manual de Procedimientos de la Dirección.

4.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Por la actividad que realiza la DRNI la cual es brindar un servicio y éste es consumido instantáneamente el control dependerá del servicio brindado como por ejemplo para el proceso de lanzamiento de Becas se lo realiza a través de un Check List al postulante (Anexo 12).

El tipo de alcance de control de producción externa la DRNI son aquellas instituciones Nacionales e Internacionales con las cuales se tiene una relación internacional tales como ONG, Instituciones Extranjeras, Instituciones Nacionales con las cuales se realiza acuerdos o convenios, estos permiten el desarrollo del servicio para los Usuarios de la Dirección. Además esta información se controla mediante una matriz de convenios internacionales y nacionales donde se detalla que tipo de convenio es, el responsable, el país, los beneficiarios, fechas de inicio y fin del convenio y el estado del convenio.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	Tipo					Nombre del Convenio	Responsable	Institución	País	Beneficiarios	Tiempo Inicial	Tiempo Finalizado	Estado del Convenio				
13	X					CONVENIO MARCO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH Y LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA-CATIE	Ing. Fernando Pivas Decano de la Facultad de Recursos Naturales	UNIVERSIDAD DE CORDOBA	ESPAÑA				EN PROCESO DE LEGALIZACION				
14	X					CONVENIO MARCO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH Y EL CENTRO AGRONOMO TROPICAL DE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA-CATIE	Ing. Raúl Ramos Facultad de Recursos Naturales	CENTRO AGRONOMO TROPICAL DE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA-CATIE	COSTA RICA		14/2018	14/2023	LEGALIZADO 5 AÑOS 1-4-2018				
15			X			CONVENIO DE COLABORACION ENTRE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE CEARA (BRASIL) Y LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH	Dr. Luis Guevara Facultad de Ciencias	UNIVERSIDAD FEDERAL DE CEARA	BRASIL				EN PROCESO DE LEGALIZACION				
16			X			ACUERDO DE COOPERACION ENTRE LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH Y LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA-CATIE	Dr. Luis Guevara Facultad de Ciencias	UNIVERSIDAD DE FLORIDA	ESTADOS UNIDOS				EN PROCESO DE LEGALIZACION				
						ACUERDO GENERAL INTERNACIONAL PARA LA COOPERACION ACADÉMICA ENTRE LA UNIVERSIDAD DEL ESTADO DE MICHIGAN Y LA ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH	Ing. Raúl Ramos	UNIVERSIDAD DEL ESTADO DE MICHIGAN DEPARTAMENTO DE SILVICULTURA									

Ilustración 16: Matriz de convenios
Modificado por: La autora
Fuente: DRNI

4.8.5 Producción y Provisión del Servicio

4.8.5.1 Control de prestaciones del servicio

Para brindar servicio de alta calidad, la DRNI sabe que es necesario realizar un control y monitoreo de los procesos, por ello existen documentos de control (Anexo 13).

El Manual de procedimientos establece las actividades a desarrollar para la prestación de cada uno de los servicios ofrecidos.

4.8.5.2 Identificación y trazabilidad

Por la actividad que realiza la Dirección no se considera aplicable el requisito.

4.8.5.3 Propiedades pertenecientes a los clientes o proveedores externos

La DRNI cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras se encuentre bajo el control o esté siendo utilizada por la misma.

	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	---	----------------------------

Cuando la propiedad del cliente o proveedor externo se pierda, deteriore o algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la DRNI informa al usuario o proveedor externo y conserva la información documentada de lo ocurrido.

4.8.5.4 Preservación

DRNI preserva la documentación de cada uno de los procesos realizados y se asegura de que se cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

4.8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, considera algunos requisitos para el alcance de las actividades posteriores a la entrega como son:

- Requisitos legales y reglamentarios
- Requisitos del usuario
- Retroalimentación del usuario

4.8.5.6 Control de cambios de los productos

Por la actividad que realiza la DRNI este ítem no aplica.

4.8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio se lleva a cabo cuando se cumple con la planificación; es decir que todos los requisitos estén bien planteados y se cumplan, y con ellos cumplir las actividades de la Dirección.

La DRNI y la ESPOCH llevan a cabo inspecciones y seguimientos sobre los servicios prestados, para asegurarse de ello se lo puede evidenciar 3 tres formas:

 ESPOCH	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	---	----------------------------

- El proceso es exitoso
- Cuando el proceso falla
- Mediante auditorías

4.8.7 Control de las salidas no conformes

La DRNI para controlar las no conformidades revisa, verifica los requisitos de los procesos mediante auditorías, con ello se puede tomar acciones de mejora y cumplir con el sistema de gestión de calidad.

4.9 EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

4.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales determina una serie de actividades y herramientas que permiten realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados con el fin de garantizar la mejora continua y el cumplimiento del SGC.

Para ello la DRNI determina lo siguiente:

- Realizar controles permanentes a los procesos.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de los objetivos de calidad y SGC.
- Controlar las salidas no conformes
- Evaluar la planificación semestralmente.

También estas acciones se las realiza conjuntamente con la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Planificación, ya que estos son los encargados de la planificación, seguimiento, evaluación y control del desempeño como se lo puede ver en la Documentación de la Dirección como ejemplo (Anexo 11)

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.9.1.1 Satisfacción del usuario

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales realiza acciones para determinar la satisfacción del cliente como son, encuestas de satisfacción del usuario, retroalimentación, también, toman en cuenta las quejas y sugerencias de los usuarios.

Por ello es importante la comunicación externa, es decir, con el usuario y las instituciones nacionales e internacionales y la comunicación interna la cual es, entre las autoridades, el personal operativo y de apoyo esto permite brindar un servicio de calidad y satisfacer al usuario.

 <p>ESPOCH</p>	<p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>				
1. La Dirección cumplió el requerimiento solicitado	Si _____		No _____		
2. La Dirección aclaró sus dudas	Si _____		No _____		
3. La calidad del servicio brindado por la Dirección fue:	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
4. El tiempo de cumplimiento de su solicitud fue	Rápido	Regular	Lento	Muy Lento	
Sugerencia	_____				
Recomendaciones	_____				

Ilustración 17: Satisfacción del Usuario
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

4.9.1.2 Análisis y evaluación

DRNI analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surge con la aplicación de los anteriores ítems y así cumplir con el SGC.

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- El grado de satisfacción del cliente
- La conformidad del servicio
- Si lo planificado se ha implementado eficazmente
- Las necesidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad

4.9.2 Auditoría Interna

Por la actividad y el tamaño de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, las auditorías están a cargo de la Unidad de Auditorías de la ESPOCH, la cual se encarga de realizar el plan de auditoría, la cual es presentada a Consejo Politécnico para la aprobación.

La DRNI realizará evaluaciones periódicas del SGC con ayuda de la documentación del presente manual para ello también se realizarán auditorías de los procesos cuando el Director de la DRNI lo crea conveniente y será quien implemente acciones correctivas y mejoras según corresponda.

Para lo anteriormente mencionado se observa el formato plan de auditoría de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales. (Anexo 12)

4.9.3 Revisión por la Dirección

4.9.3.1 Generalidades

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales realiza las revisiones del SGC por lo menos 2 veces al año, para garantizar su integridad, adecuación, alineación y eficacia, incluyendo las oportunidades de mejora la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y objetivos de calidad.

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

4.9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para llevar a cabo la revisión por la Dirección se incluye información sobre:

- Resultados de Auditoría Interna de Calidad
- Satisfacción y retroalimentación del usuario mediante encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias.
- Mediante las no conformidades y acciones correctivas
- Oportunidades de mejora
- Cambios en la planificación del SGC

4.9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La salida de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el SGC y procesos
- Las necesidades de recursos para implementar acciones con el fin de cumplir con las metas establecidas.

4.10 MEJORA

4.10.1 Generalidades

DRNI determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción del usuario. Incluye:

- Mejorar del desempeño del SCG

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	--	------------------------------------

- Mejorar el servicio para cumplir con los requisitos
- Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados.

4.10.2 No conformidades y acción correctiva

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales realiza mejoras necesarias en las no conformidades y para ello toma en cuenta los reclamos de los usuarios, el incumplimiento de metas, resultados de auditoría.

DRNI toma acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y establece las siguientes acciones:

- Identificación de las no conformidades
- Evaluación de las causas de las no conformidades
- Acciones correctivas y de mejora para eliminar la causa
- Revisar la efectividad de las acciones tomadas para la eliminación de la causa
- Evidenciar los resultados de las acciones tomadas.

4.10.3 Mejora continua

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la implementación y seguimiento de las siguientes acciones:

- Cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad.
- Análisis de los resultados de auditorías
- Análisis de datos
- Análisis del servicio no conforme
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas
- Revisión del SGC.

 ESPOCH	MANUAL DE CALIDAD DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	---	----------------------------

Además para asegurar el cumplimiento del SGC, el representante y el personal de apoyo de la DRNI son los encargados y responsables de la toma de decisiones en busca del mejoramiento continuo.

 ESPOCH	MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	--	----------------------------

MANUAL DE PROCESOS

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

ESPOCH

2019

ELABORADO REVISADO POR: APROBADO POR:
POR:

CARGO		
NOMBRE	Mishell Pineda	Luis Falconi
FIRMA:		

Simbología utilizada.

A continuación, se presenta los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procesos levantados.

 ESPOCH	MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
--	--	----------------------------

Tabla 19: Simbología Flujogramas

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio / Fin	Inicio o fin de un proceso
	Proceso	Ejecución de una o más tareas
	Documento	Cualquier documento que intervenga en el proceso y aporte información
	Subproceso	Conjunto de actividades que tiene secuencia para cumplir un propósito
	Entrada o salida de documentos	Representa la llegada o salida de documentos en la Dirección
	Decisión	Representa una actividad de decisión
	Revisión	Representa la revisión de documentación
	Conector	Entrada y salida de una parte del diagrama de flujo dentro o fuera de una hoja
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalados en el orden que se debe ejecutar

Elaborado por: La Autora
Fuente: (Tolentino C, 2015)

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Firma de convenios

Tabla 20: Firma convenio

Nombre del proceso	Descripción del proceso firma de convenios.	Cód.	PFC.DRNI.001
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Recibimiento del convenio de la contraparte 3. Se discute y analiza el convenio de la contraparte 4. Decisión se acepta la propuesta 5. No, se coordina y modifica con contraparte y paso 2 6. Si, se envía a procuraduría para análisis legal 7. PROCURADOR, revisa el convenio 8. PROCURADOR, decisión es viable el convenio 9. No, paso 5 10. Si, se envía a DRNI 11. Se elabora un oficio dirigido al Sr. Rector para que comunique a Consejo Politécnico y apruebe 12. RECTOR, comunica a Consejo Politécnico 13. CONSEJO POLITÉCNICO, decisión aprueba convenio. 14. No, paso 5. 15. Si, envía a secretaria general para emitir resolución a nombre de Consejo Politécnico. 16. SECRETARIA GENERAL envía resolución a DRNI 17. Elaboración de oficio para sr. rector adjuntando resolución y convenio para firma 18. RECTORADO, recibe oficio para firma de convenio 19. RECTOR, firma convenio y n copias dependiendo la contraparte 20. Recepción de convenio firmado por Sr. Rector de la ESPOCH 21. Envío de convenio firmado a la contraparte. (ver proceso envío de correspondencia) 22. Universidad proponente, recibe convenio, firma y envía nuevamente a la DRNI-ESPOCH. 23. Recepción convenio y n copias del convenio firmado por la contraparte. 24. Se envía a secretaria general para archivo del original 25. Se archiva copia del convenio firmado 26. Nota. en el caso de existir varias copias se envía al contacto técnico, rector y vinculación 27. Fin 		
Responsable: Director DRNI	Jefe inmediato: Rector		

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

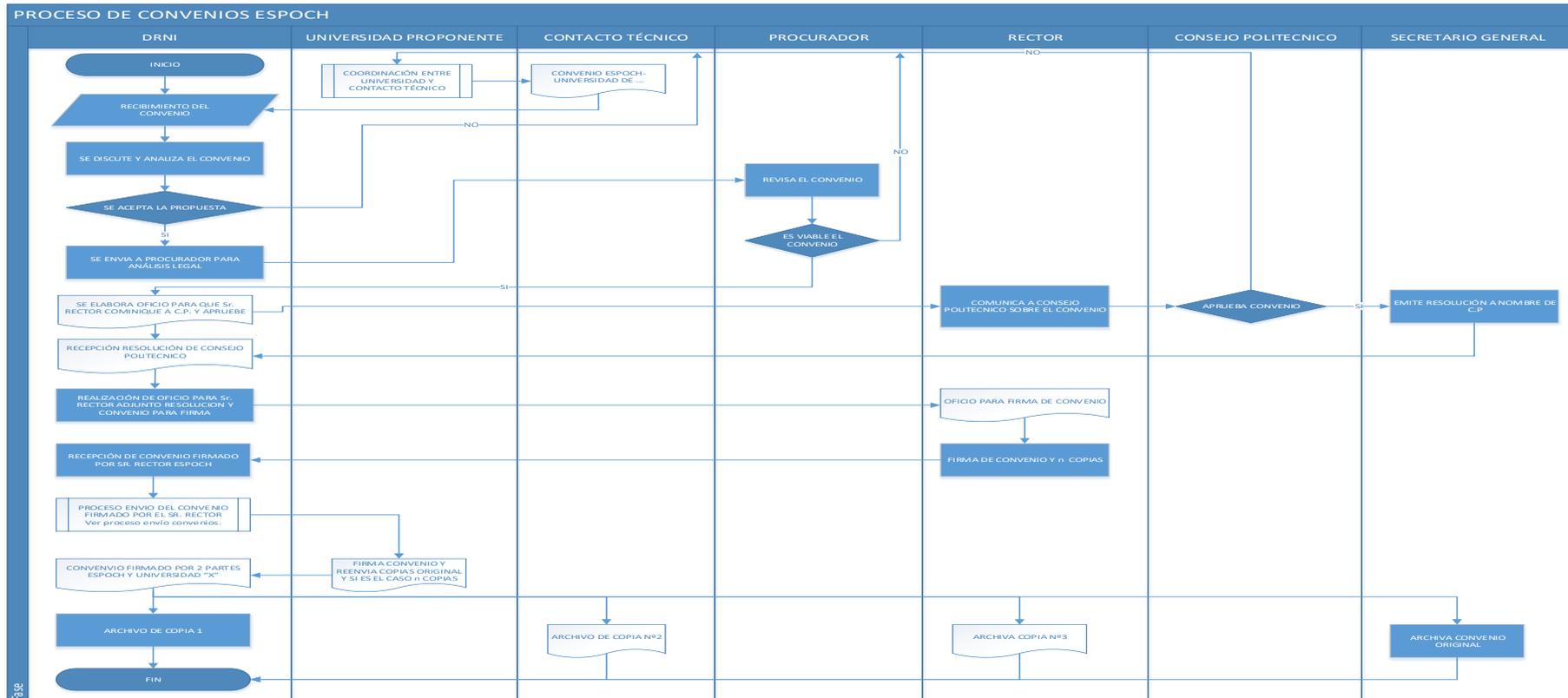


ESPOCH

**MANUAL DE PROCESOS
DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES**

Versión: 01
Fecha: 2019

• **Diagrama de flujo firma de convenios.**



**Ilustración 18: Firma convenios
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI**

	MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	Versión: 01 Fecha: 2019
---	--	----------------------------

Proceso. Envío de correspondencia al exterior

Tabla 21: Envío correspondencia

Nombre del proceso	Descripción del proceso envío de correspondencia al exterior	Cód.	PECE.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Recepción de oficio de solicitud y documentación para enviar por correo 3. Revisión del oficio, información y documentación. 4. Decisión, está completo 5. No, informar al usuario para corregir 6. Si, realizar oficio dirigido a secretaria general 7. Preparar sobre manila con la documentación para envío con la respectiva información del remitente y destinatario. 8. Enviar a secretaria general 9. SECRETARIA GENERAL decisión, la información esta correcta 10. No, paso 7 y corregir lo solicitado 11. Si, archivar oficio con sello de recibido. 12. Fin 			
Responsable: Secretaria DRNI		Jefe inmediato: Director/a DRNI	

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

Diagrama de flujo envió de correspondencia al exterior

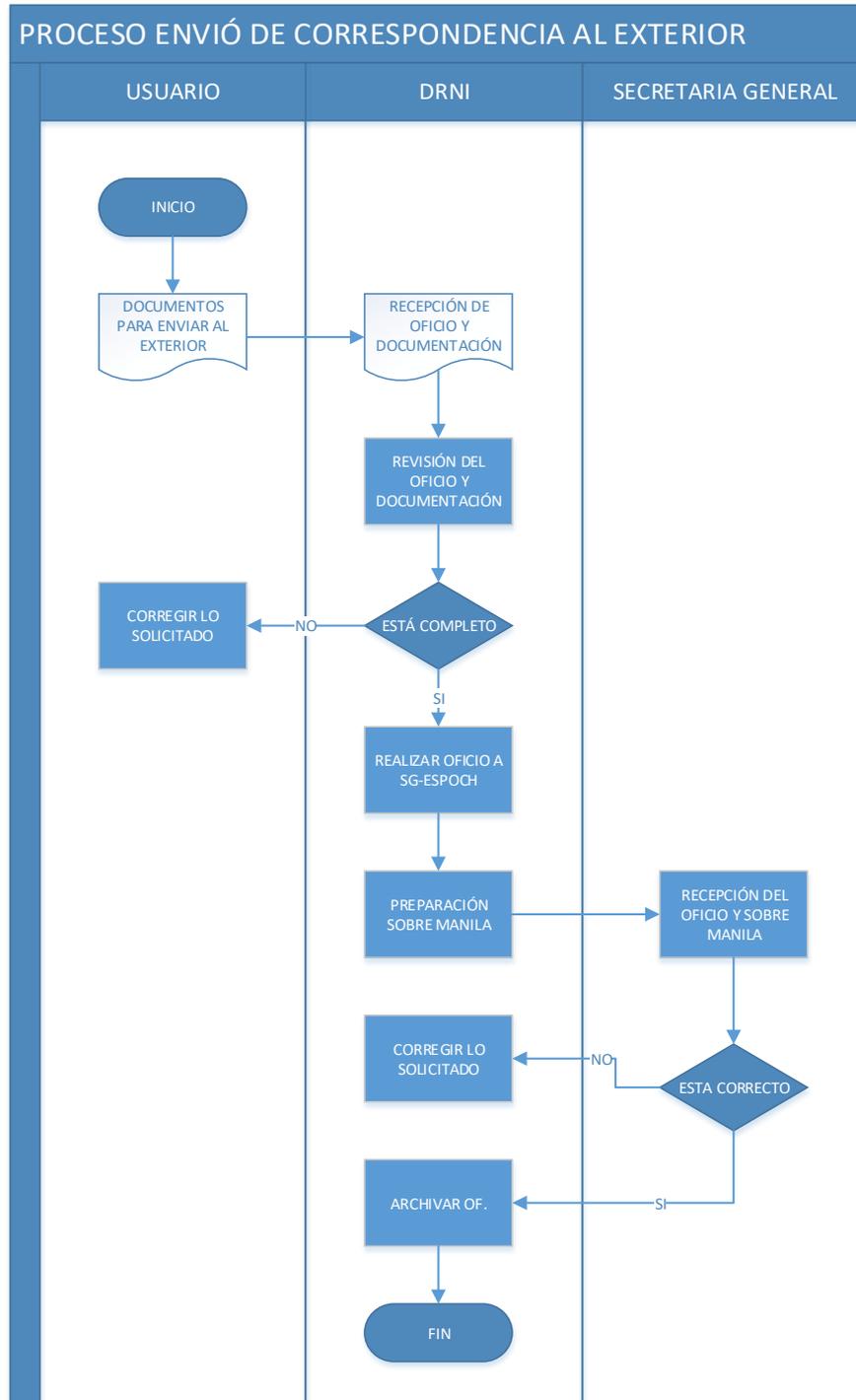


Ilustración 19: Envío correspondencia
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Preparación de conferencias

Tabla 22: Conferencias

Nombre del proceso	Descripción del proceso preparación conferencias.	Cód.	PPC.DRNI.001
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Planificar la conferencia, el tema a tratar 3. Definir hora, lugar y fecha, 4. Consultar disponibilidad de lugar, fecha y hora 5. Decisión está disponible el lugar. 6. No, paso 4 7. Si, elaborar oficio para el decano de la facultad y entregar. 8. Entregar copia a rectorado, vicerrectorado académico y al departamento de comunicaciones. 9. Solicitar a DIRCOM elaboración de publicidad y realizar la trasmisión de la conferencia a través de redes sociales. 10. Coordinar con el Sr/a encargado del auditorio. 11. Recibir a los invitados 12. Desarrollo de la conferencia. 13. Recolectar información de los invitados 14. Aclarar dudas con respecto al tema de la conferencia. 15. Entregar el auditorio al Sr/a responsable. 16. Enviar la información de las conferencias a los asistentes. 17. Fin 		
Responsable: Personal DRNI	Jefe Inmediato: Rectorado		

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

• **Diagrama de flujo preparación de conferencias**

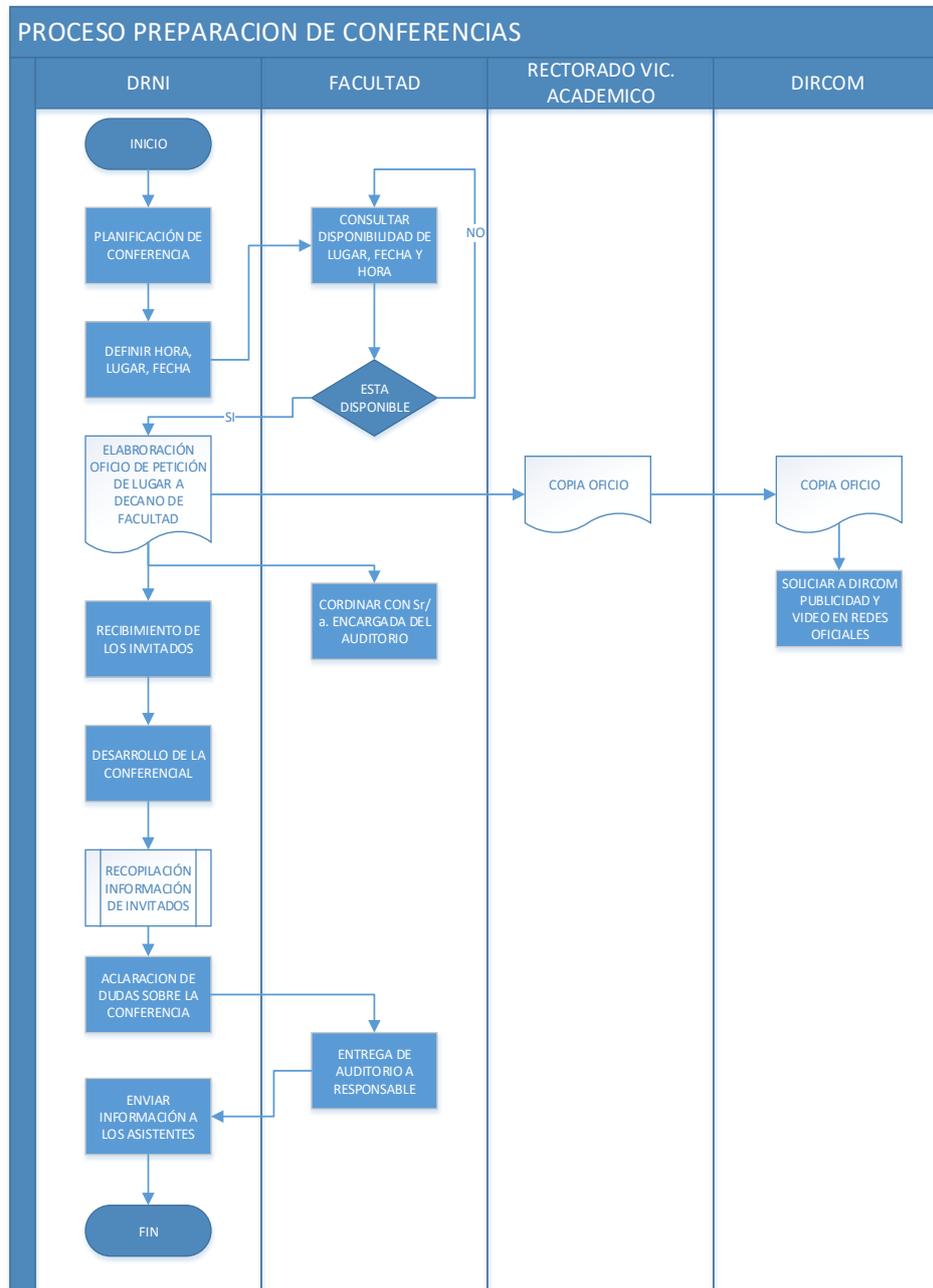


Ilustración 20: Conferencias
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Atención al usuario

Nombre del proceso	Descripción del proceso atención al usuario	Cód.	PAU.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Recibimiento del usuario 3. USUARIO solicita información sobre becas, procesos de aplicación, convenios, asesoramiento, etc. 4. Explicación sobre la duda existente 5. Aclarar dudas 6. Decisión se aclaró la duda 7. No, paso 4 8. Si, detallar información 9. Recolección de información del usuario 10. Guardar información del usuario en base de datos 11. Despedir al usuario 12. Enviar información al usuario 13. Fin 			
Responsable: Personal DRNI		Jefe inmediato: Director/a DRNI	

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI



ESPOCH

MANUAL DE PROCESOS
DIRECCIÓN DE RELACIONES
NACIONALES E INTERNACIONALES

Versión: 01
Fecha: 2019

• **Diagrama de flujo atención al usuario**

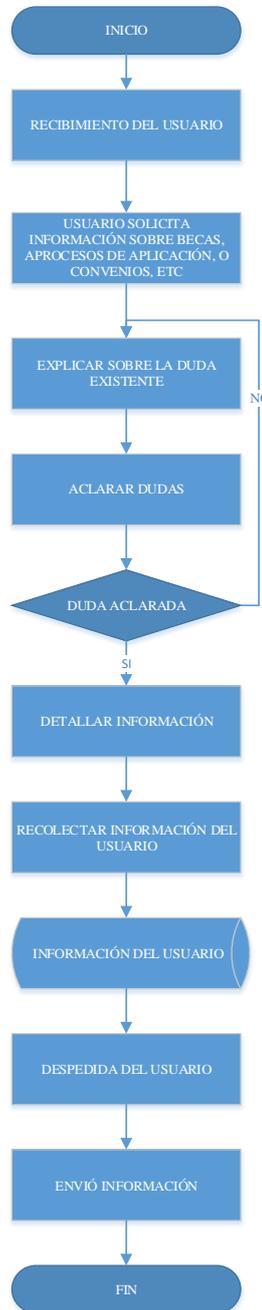


Ilustración 21: Atención usuario

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Búsqueda de becas y convocatorias

Tabla 23: Búsqueda becas y convocatorias

Nombre del proceso	Descripción del proceso búsqueda de becas y convocatorias	Cód.	PBBC.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Buscar información sobre oportunidades de becas. 3. Levantar información 4. Decisión, existe toda la información sobre la beca 5. No. enviar correo electrónico solicitando información al oferente de la beca 6. Si. preparar la convocatoria sobre la beca. 7. Elaborar un resumen con la información más relevante de la beca. 8. Enviar correo electrónico a DIRCOM con la información de la beca para su publicación las páginas oficiales de la ESPOCH. 9. Enviar a correo electrónico con la información de la beca a la base de datos de DIRCOM. 10. Realizar seguimiento a DIRCOM 11. Fin 			
Responsable: Personal DRNI		Jefe inmediato: Director/a DRNI	

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

- **Diagrama de flujo búsqueda de becas y convocatorias**

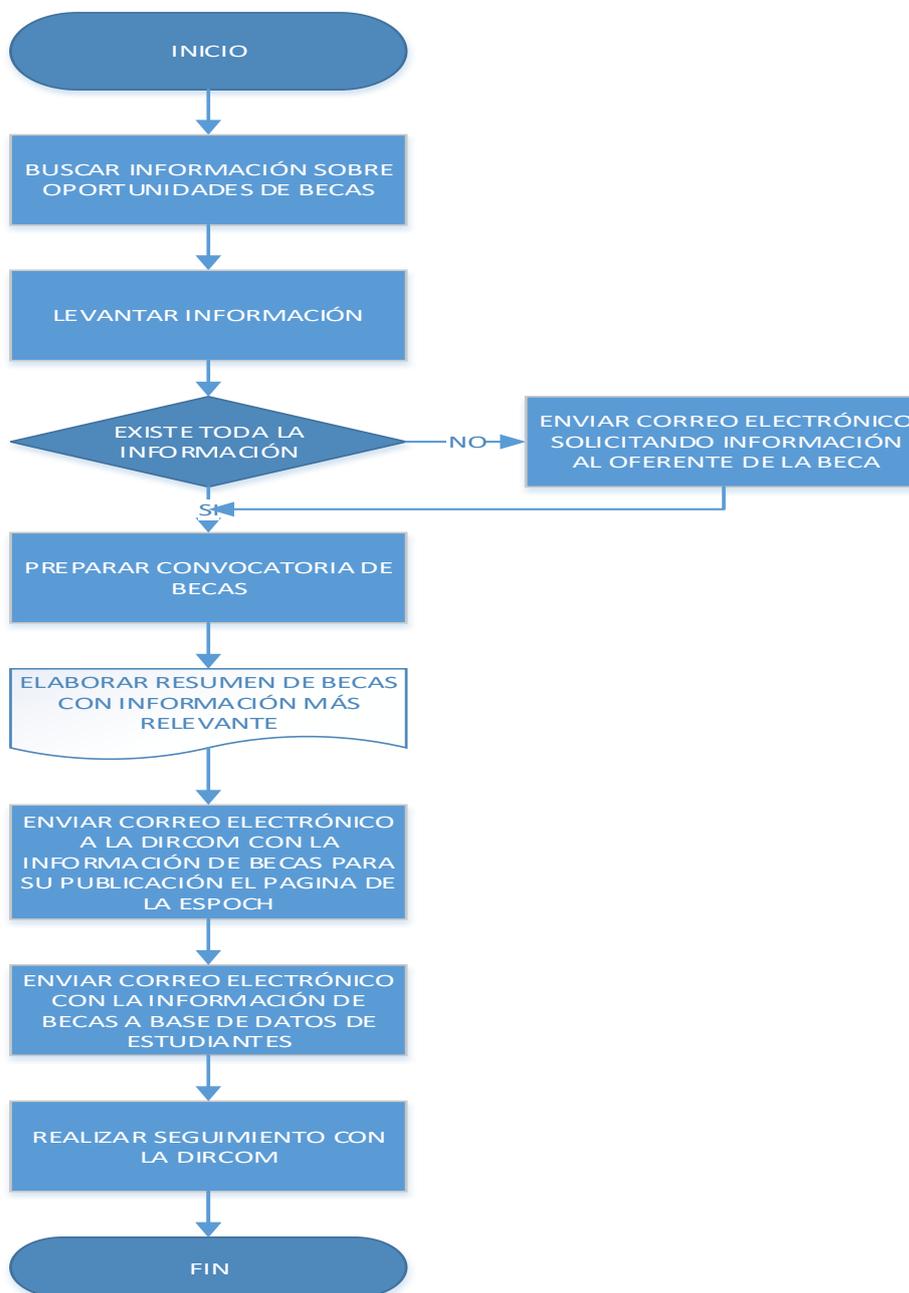


Ilustración 22: Búsqueda becas y convocatorias
 Elaborado por: La Autora
 Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Obtener beca organizada por la ESPOCH

Tabla 24: Obtener becas ESPOCH

Nombre del proceso	Descripción del proceso beca organizada por la ESPOCH	Cód.	POB.DRNI.001
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Revisar convenios de cooperación firmados por la ESPOCH 3. Elaborar oficio y convocatoria dirigida para el Sr. Rector para aprobación de becas 4. Decisión se aprueba la beca 5. No, fin (paso 32) 6. Sí, solicitar a DIRCOM la difusión de oportunidad de beca 7. Receptar carpetas de los postulantes 8. Decisión, existen suficientes postulantes. 9. Sí, atender a los postulantes sobre inquietudes de la beca , paso 13 10. No, realizar oficio para el Sr. Rector para solicitar aplazamiento de postulaciones de becas. 11. Decisión se aprueba el aplazamiento 12. Sí, atender inquietudes de los postulantes 13. No, creación de matriz de postulantes, cumplimiento de requisitos y hoja de entrevista. 14. Decisión cumple con los requisitos. 15. No, fin(paso 32) 16. Sí, realizar oficio a nombre del Sr. Vicerrector de Investigación y Posgrado convocando a miembros del Comité Evaluador 17. Enviar correo electrónico a los postulantes informando: lugar, hora y fecha sobre la entrevista personal 18. Preparar documentación para la entrevista 19. Desarrollo de las entrevistas a cada postulante 20. Evaluación de cada postulante 21. Solicitar a DIRCOM la difusión de las actividades del Comité Evaluador. 		

22. Analizar los resultados de las entrevistas
23. Elaborar la matriz de resultados por cada postulante
24. Seleccionar el ganador de la beca de acuerdo a la matriz de resultados
25. Elaborar el informe de resultado de la convocatoria
26. Revisa el informe
27. Entregar el informe al Sr. Rector y a Consejo Politécnico.
28. Decisión, se aprueba el informe.
29. No, regresar al paso 26
30. Sí, envío de correo electrónico con los resultados a los postulantes.
31. Archivar el proceso.
32. Fin

Responsable: Personal DRNI

Jefe inmediato: Director/a DRNI

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

Diagrama de flujo. Obtener beca organizada por la ESPOCH.

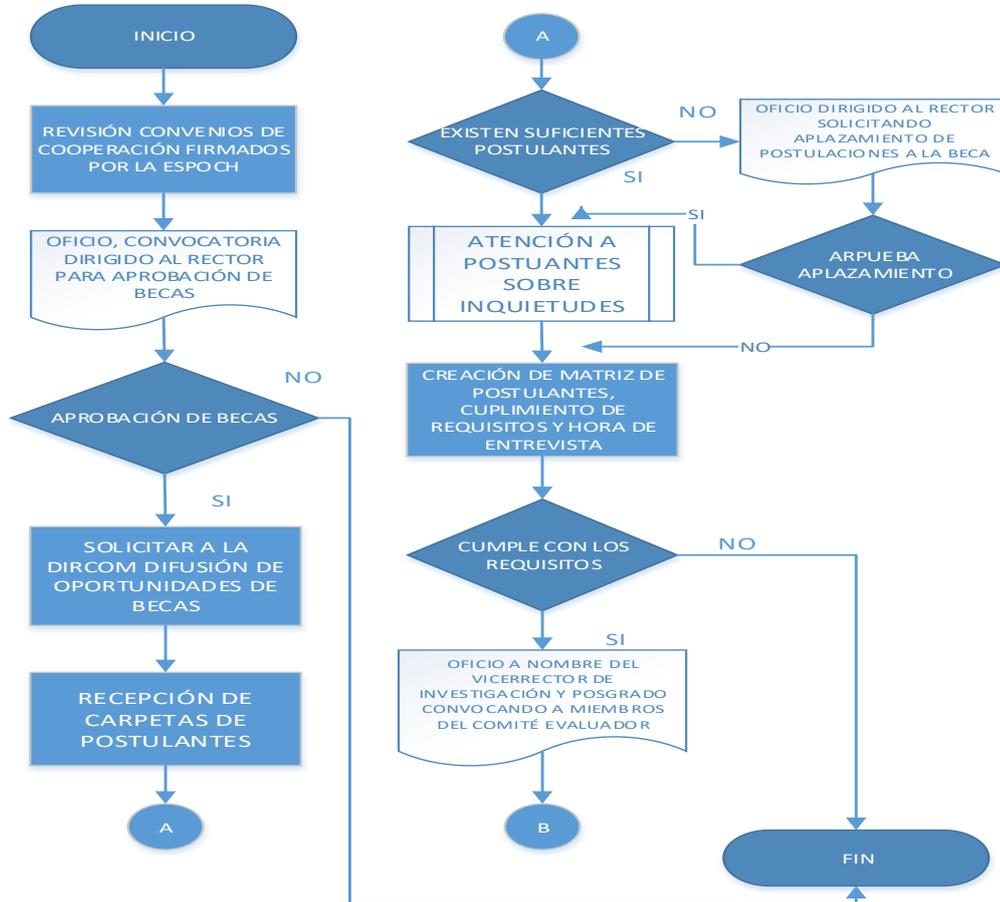


Ilustración 23: Obtener beca parte 1
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

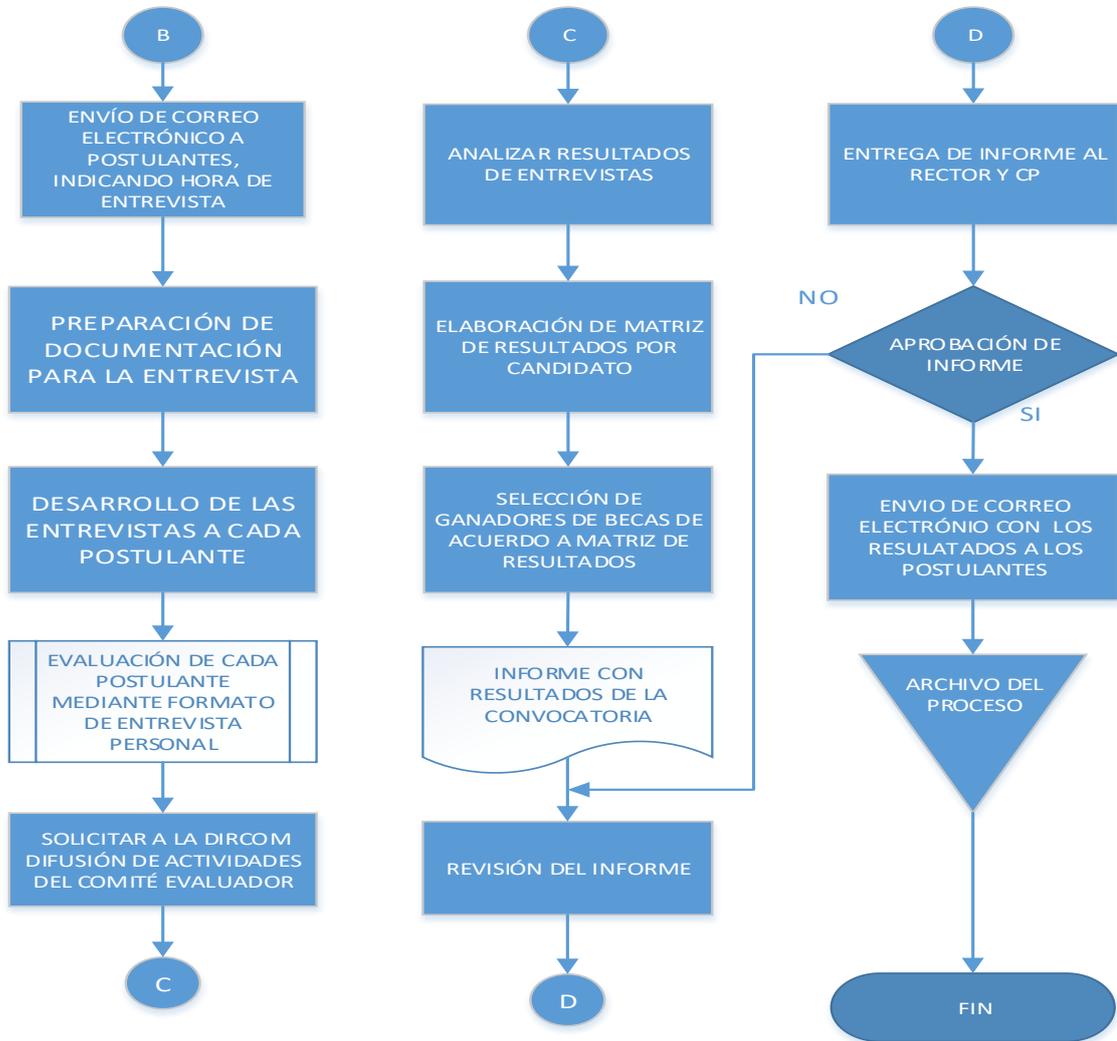


Ilustración 24: Obtener beca parte 2

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Solicitar automóvil para movilización

Tabla 25: Solicitar automóvil

Nombre del proceso	Descripción del proceso solicitar automóvil	Cód.	P.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Necesidad de vehículo para transporte 3. Realizar oficio para VA, detallando motivo, lugar, hora, fecha y persona responsable. 4. Enviar a Vicerrectorado Académico 5. Decisión, aprueba 6. No, corregir información paso 3 7. Sí, VA envía solicitud a transportes 8. Transportes responde oficio confirmando carro N° placa y conductor 9. DRNI, coordina con Sr. Conductor hora y lugar de encuentro. 10. Se realiza la movilización 11. Archiva oficio 12. Fin 			
Responsable: Personal DRNI		Jefe inmediato: Director/a VA	

Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

- **Diagrama de flujo. Solicitar automóvil para movilización**

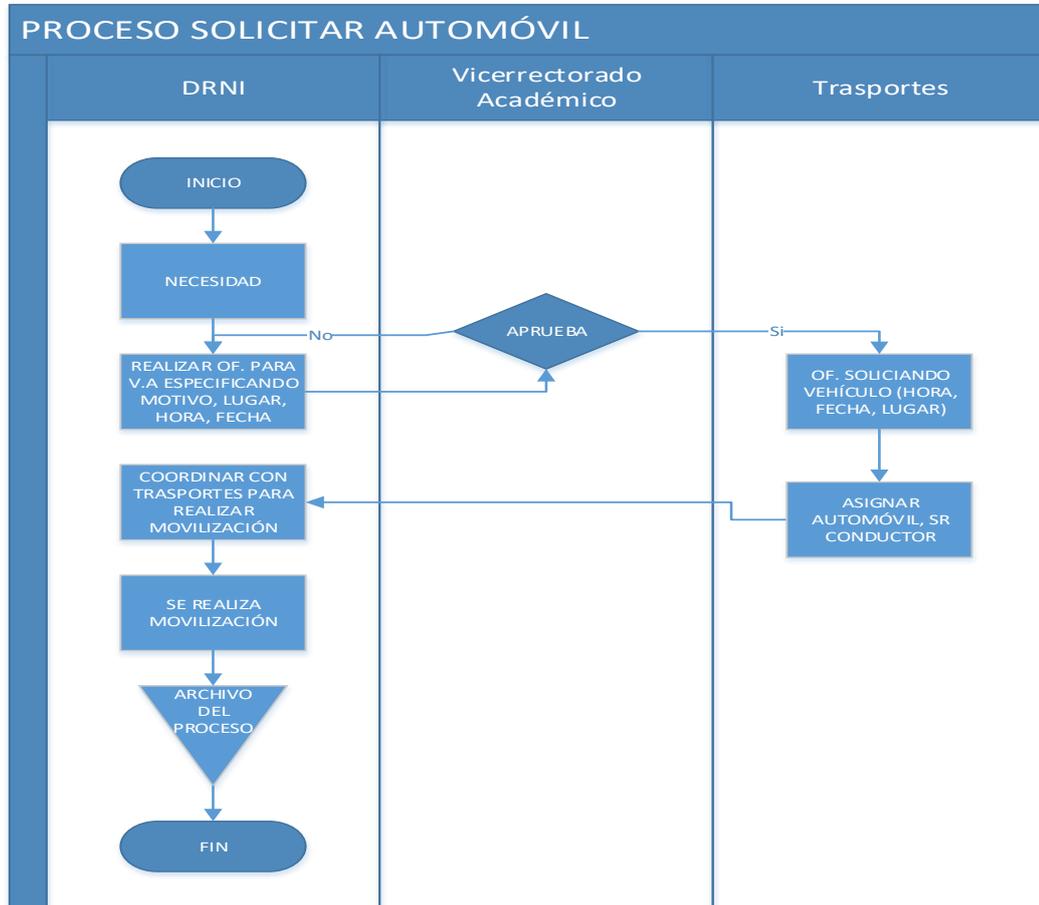


Ilustración 25 Solicitud automóvil
 Elaborado por: La Autora
 Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Solicitar suministros de oficina

Tabla 26 Solicitar suministros oficina

Nombre del proceso	Descripción del proceso	Cód.	PSOB3.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Necesidad de suministros 3. Elaborar oficio dirigido al Analista de Bodega 3 4. Enviar a bienes 5. BIENES, Decisión Aprueba 6. No, paso 3 7. Sí, da visto bueno y autoriza a quien corresponda 8. Recibimiento de lo solicitado según lo existente en bodega 9. Se firma una acta entrega 10. Archivo 11. Fin 			
Responsable: Personal DRNI		Jefe inmediato: Director/a DRNI	

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

- **Diagrama de flujo. Solicitar suministros de oficina**

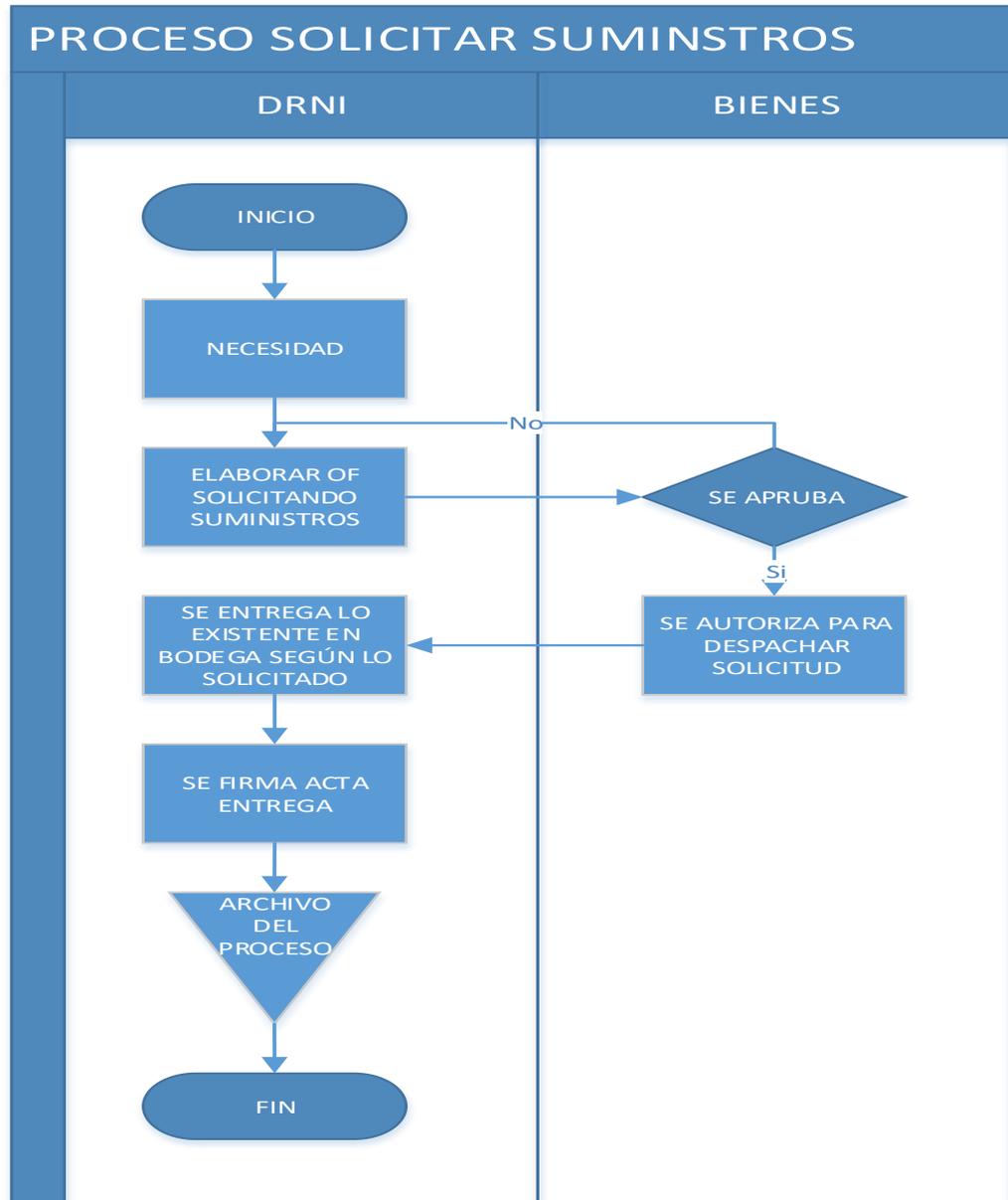


Ilustración 26: Solicitar suministros de oficina
 Elaborado por: La Autora
 Fuente: DRNI

 <p>ESPOCH</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 2019</p>
--	---	------------------------------------

Proceso. Solicitar requerimientos informáticos

Tabla 27 Solicitar requerimientos informáticos

Nombre del proceso	Descripción del proceso Solicitar requerimientos informáticos	Cód.	PRTIC.DRNI.001
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio 2. Necesidad 3. Solicitar un Ticket a TIC´S mediante correo 4. TIC´S, proporciona un ticket de mesa ayuda 5. TIC´S asigna personal. 6. TIC´S informar fecha y hora 7. TIC´S solucionan requerimiento 8. Decisión está solucionado 9. No- paso 7 10. Sí ,agradecimiento y despedida 11. Fin 			
Responsable: Personal DRNI		Jefe inmediato: Director/a DRNI	

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

- **Diagrama de flujo. Requerimientos informáticos**

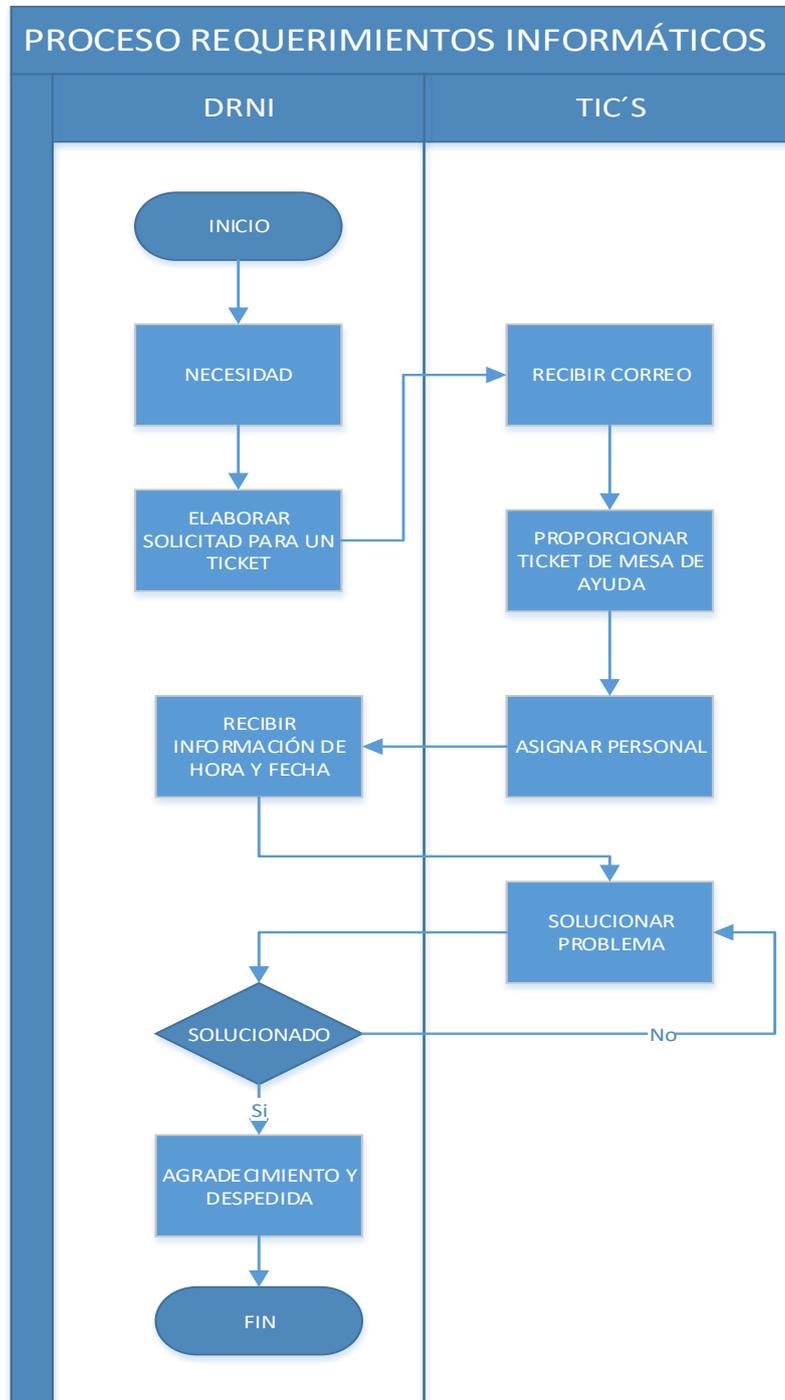


Ilustración 27: Solicitar requerimientos informáticos
Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

CONCLUSIONES

- El marco teórico fue de eje primordial en la realización del proyecto de titulación ya que contribuyó para entender, realizar y manejar de manera adecuada la información, la misma que se basa en la Norma ISO 9001:2015
- Al identificar los procesos de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH, se concluye que no existe la documentación de los procesos.
- Se deduce que al diseñar el sistema de gestión, se determinó que la Dirección no contaba con un manual de procesos y de calidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilizar diferentes fuentes de información para delinear el marco teórico, para que no sea solo primaria sino también secundaria como páginas web académicas que sean de años actuales
- Implementar la propuesta del manual de procesos para la documentación y control de los mismos.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la calidad del servicio que se brinda la Dirección a la comunidad institucional de la ESPOCH.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarza F, F. (01 de julio de 2012). *Tipos de Investigación*. Obtenido de https://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n
- Abreu J, J. L. (Diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alcalde, P. (2010). *Calidad. Español 2ª ed.* Madrid, España: Paraninfo.
- Attcalzados. (28 de marzo de 2017). *Tipos de riesgos*. Obtenido de <https://www.attcalzados.com.ar/news/7-tipos-de-riesgos-laborales/>
- Blasco, J., & Perez, J. (2007). *Investigación Cualitativa*. España: Esic.
- Chavenato I, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos (5ªed)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Cots S, S. (2014). *Impacto de ISO 2000. Un estudio empirico (9ª ed.)*. Catalunya: UdG Publicaciones.
- Crosby P, P. B. (1989). *La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad*. México: Continental, S.A de C.V.
- Cubillos M, & Rozo D, .. (2009). El concepto de calidad: Historia, Evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle (48)*, 80-99. Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
- Definicion MX. (13 de Diciembre de 2015). *procesos*. Obtenido de <https://definicion.mx/proceso-productivo/>.
- Deming W, E. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Fragas L, L. (2012). *Propuesta de procedimientos de costos de calidad en AUDITA S.A* (Tesis en opcion de grado de master en administración de negocios, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/1283.pdf>
- Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson Educación.

- International Organization for Standardization. (2018). *Todo sobre la ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/about-us.html>
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad Japonesa*. Habana, Cuba: Norma.
- ISO. (10 de abril de 2018). *¿Qué es un proceso según la ISO?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- ISOTools. (19 de marzo de 2015). *¿Qué son las normas y su finalidad?* Obtenido de Blog Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- ISOTools. (15 de Diciembre de 2016). *¿Cómo identificar los procesos en la Norma ISO*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/12/15/identificar-los-procesos-iso-9001-2015/>
- ISOTools. (2018). *Que son las normas*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/>
- Juran, J.M. (1993). *Manual de Control de la Calidad (4ª ed.)*. Habana, Cuba: MES.
- Leitao, J. (Diciembre de 2015). ISO 9001: Guía del usuario. *Apcer*, 25-70. Obtenido de https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf
- Marez, I. (2007). *Directriz conceptual para implementar un sistema integrado ISO 9001: 2000, Seis Sigma y Premio Nacional de calidad Total en una PyME* (Tesis en opción de grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad Politécnica de Catalunya). Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13930/65238_Fuentes%20Fr%C3%ADas%20V%C3%ADctor%20Godwall.pdf?sequence=1
- Nueva ISO. (22 de octubre de 2015). *Nueva ISO-9001-2015. Cambios clave*. Obtenido de [nueva-iso-9001-2015.com: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/10/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/10/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015/)
- Real Academia Española. (octubre de 2014). *Usuario, proceso, servicio*. Obtenido de <http://www.rae.es/>

- Rodriguez, M. (10 de octubre de 2017). *Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001*. Obtenido de http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx
- Rodríguez, M. (2013). Acerca de la Investigación bibliografica y documental. *Guia de Tesis*. Obtenido de <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Tolentino, C. (Febrero de 2015). *Simbolos de flujo gramas* . Obtenido de <http://scarecrowoperator.blogspot.com/2015/02/>
- West, C. (1978). *El Enfoque de Sistemas*. México: Diana.
- Yañez, C. (2008). Sistemas de Gestion de Calildad en base a la Norma ISO 9001. *Universidad & Empresa*, 1-6.
- .

ANEXOS

Anexo 1: Estructura Organizacional de la ESPOCH desde el enfoque sistémico

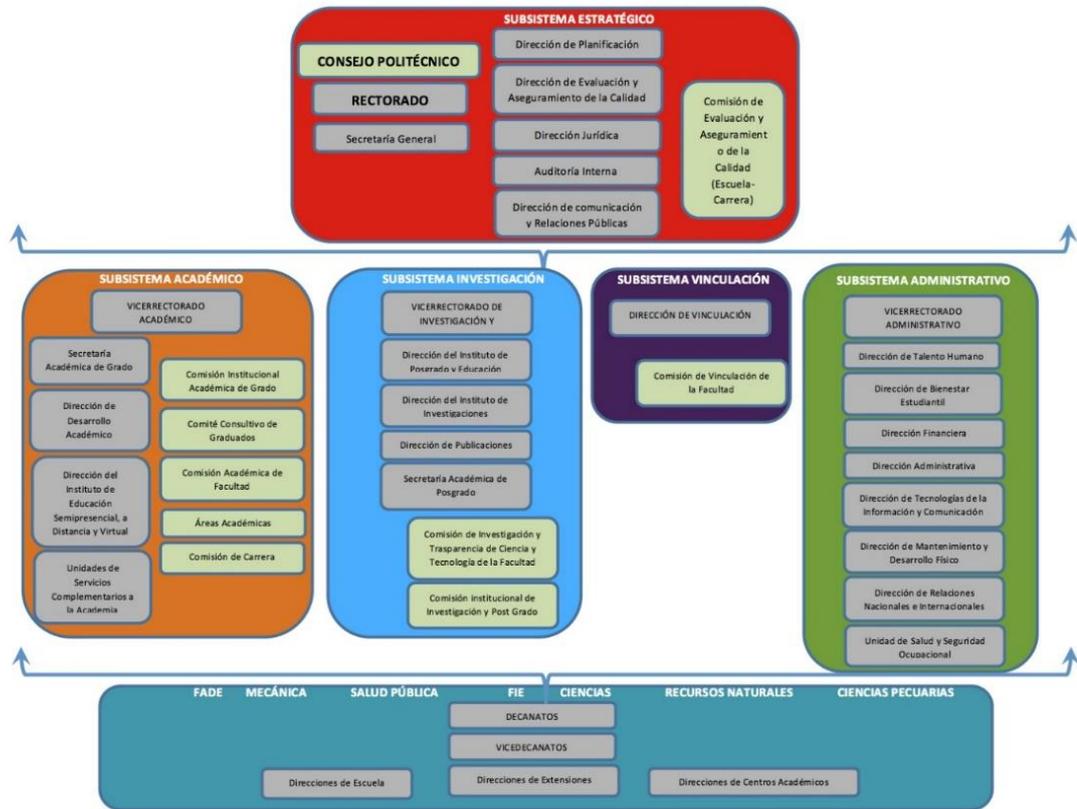


Ilustración 28: Estructura Organizacional de la ESPOCH desde el enfoque sistémico

Fuente: *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. 2015*

<https://www.espoch.edu.ec/index.php/estructura-por-procesos.html>

Anexo 2: Convenios Vigentes con Instituciones Internacionales y Nacionales.

Tabla 28: Convenios Vigentes ESPOCH.

N°	PAÍS	UNIVERSIDAD / INSTITUTO	Web
1	Argentina	Universidad Nacional De Mar Del Plata	http://www.mdp.edu.ar/
2		Instituto de Tecnología Agropecuaria –INTA	https://inta.gob.ar/
3	Bélgica	Universidad de Ghent	https://www.ugent.be/en
4	Canadá	Lakehead University	https://www.lakeheadu.ca/
5		Universidad de Saskatchewan	https://www.usask.ca/
6		Brock University	https://brocku.ca/
7	Chile	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	http://www.pucv.cl/
8	China	Dongguan University of Technology	http://en.dgut.edu.cn/
9		Global Management Education Institute and MBA Center Shanghai University	http://www.shumba.cn/
10		Tsinghua Innovation Center in Dongguan	http://en.tsinghua-sz.org/imgshow.aspx?id=43
11		Dongguan University of Technology	http://en.dgut.edu.cn/
12	Cuba	Universidad de la Habana	http://www.uh.cu/
13	España	Universidad de Sevilla	http://www.us.es/
14		Universidad Santiago de Compostela	http://www.usc.es/es/index.html
15		Universidad Internacional de la Rioja – UNIR	http://www.unirioja.es/
16		Universitat de Girona	https://www.udg.edu/ca/
17	Italia	Universidad de Milán Bicocca	http://www.unimib.it/go/102/Home/English
18	México	Universidad Autónoma de Chihuahua	http://www.uach.mx/
19		Universidad Veracruzana	http://www.uv.mx/en/
20		Red Iberoamericana de Medio Ambiente – REIMA	http://www.reima-ac.org/
21	Rumanía	Universidad Babeş-Bolyai Cluj Napoca	http://www.ubbcluj.ro/en/
22		Universidad Transilvania de Brasov	https://www.unitbv.ro/
23		Stefan cel Mare University Suceava	http://www.usv.ro/index.php/en

24		University of agricultural sciences and veterinary medicine Cluj-Napoca	http://www.usamvcluj.ro/eng/
25		Alexandru Ioan Cuza University of IASI	http://www.uaic.ro/en/
26		Faculty of Computer Science Alexandru IOUAN Cuza University -IASI.	
27		Henri Coanda Air Force Academy	http://www.afahc.ro/index_en.html
28		Universidad Din Oradea	https://www.uoradea.ro/
29	USA	The Georgia University UGA	https://www.uga.edu/
30	Venezuela	Universidad de los Andes	http://www.ula.ve/
31	Honduras	Universidad de Ciencias Forestales - U-ESNACIFOR	http://www.esnacifor.hn/
32	Otras Entidades	Instituto de Altos Estudios Nacionales	http://www.iaen.edu.ec/#1515093028725-7ccc4d5d-2e45
33		Unión Iberoamericana de Municipalidades	http://www.uimunicipalistas.org/

Elaborado por: DRNI

Actualizado por: La Autora.



Anexo 3: Cuestionario de encuesta
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIRÍA DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer la calidad del servicio brindado por la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales – DRNI, a los estudiantes de la ESPOCH.

Encuesta N°

ENCUESTA

1. ¿A qué facultad pertenece? _____
2. ¿Conoce la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales (DRNI) de la ESPOCH?

SI _____ NO _____

3. ¿Cree Ud. que todos los estudiantes tienen acceso a Becas y Convenios proporcionados por la ESPOCH?

SI _____ NO _____

4. ¿La información y el servicio brindado por la Dirección es?

EXCELENTE ___ MEDIO BUENO ___ BUENO ___ REGULAR ___ MALO ___

5. ¿A través de que medio se informa sobre las convocatorias de Becas que difunde la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH?

REDES SOCIALES _____ PAGINAS WEB _____ E-MAIL _____

6. ¿Le han informado a Ud. sobre los requisitos necesarios para acceder a Becas?

SI _____ NO _____

7. ¿Cree Ud. que la Dirección realiza seguimiento continuo a los Convenios y Becas?

SI _____ NO _____

8. ¿Conoce Ud. los procesos realizados por la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales?

SI _____ NO _____

9. ¿Conoce Ud. si la Dirección realiza auditoria a sus procesos?

SI _____ NO _____

10. ¿Conoce Ud. si DRNI cuenta con procesos para mejorar la atención al cliente?

SI _____ NO _____

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Entrevista estructura para el personal de la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIRÍA DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer si la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales cuenta con Sistema de Gestión de Calidad.

Entrevista N°

ENTREVISTA

¿Puesto que ocupa? _____

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Existe un documento que detalle las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?		
2. ¿La Dirección cuenta con un documento de política de calidad y los objetivos?		
3. ¿La Dirección cuenta con una manual de calidad?		
4. ¿La Dirección cuenta con un manual de procedimientos?		
5. ¿Se dispone de recursos necesarios para dar seguimiento a todos los procesos?		
6. ¿Se implantan acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		
7. ¿Se lleva acabo el control de los documentos internos y externos?		
8. ¿La documentación y los registros se encuentra digitalizados?		
9. ¿La documentación obsoleta cuenta con una metodología para la regularización?		
10. ¿Existen proceso para determinar la satisfacción del cliente?		
11. ¿Los objetivos de la Dirección están asociados a un indicador y son medible?		
12. ¿Existe una adecuada comunicación entre las personas?		
13. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño?		
14. ¿Existe un plan de mejora continua?		

Anexo 5: Propuesta de la Visión

Tabla 29: Visión

PREGUNTA	ELEMENTOS	DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES
¿Cuánto?	Para cuantos años	5 años
¿Qué?	A que se dedica primordialmente	Fortalecer los lazos de cooperación académica, científica, de vinculación e investigación
¿Cómo?	Qué estrategia principalmente le serviría de brújula	Ofrecer un servicio de calidad, confianza, asesoramiento para los usuarios y satisfacer sus necesidades
¿Con quién?	Que competencia tendrá	Instituciones Nacionales e Internacionales, públicas y privadas
¿Para qué?	Cuál es la filosofía de su potencial mercado	Contribuir a la comunidad politécnica
¿Por qué?	Cuál es la razón de su pertinencia	Calidad del Servicio
¿Dónde?	El Lugar del Planeta	Cuidad de Riobamba - Chimborazo

Elaborado por: La Autora

Definición de la visión para la Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales de la ESPOCH se compromete a mediano y largo plazo a fortalecer los lazos Nacionales e Internacionales con organizamos públicos y privados que ayuden con la cooperación académica, científica, vinculación e investigación brindando un servicio de confianza.

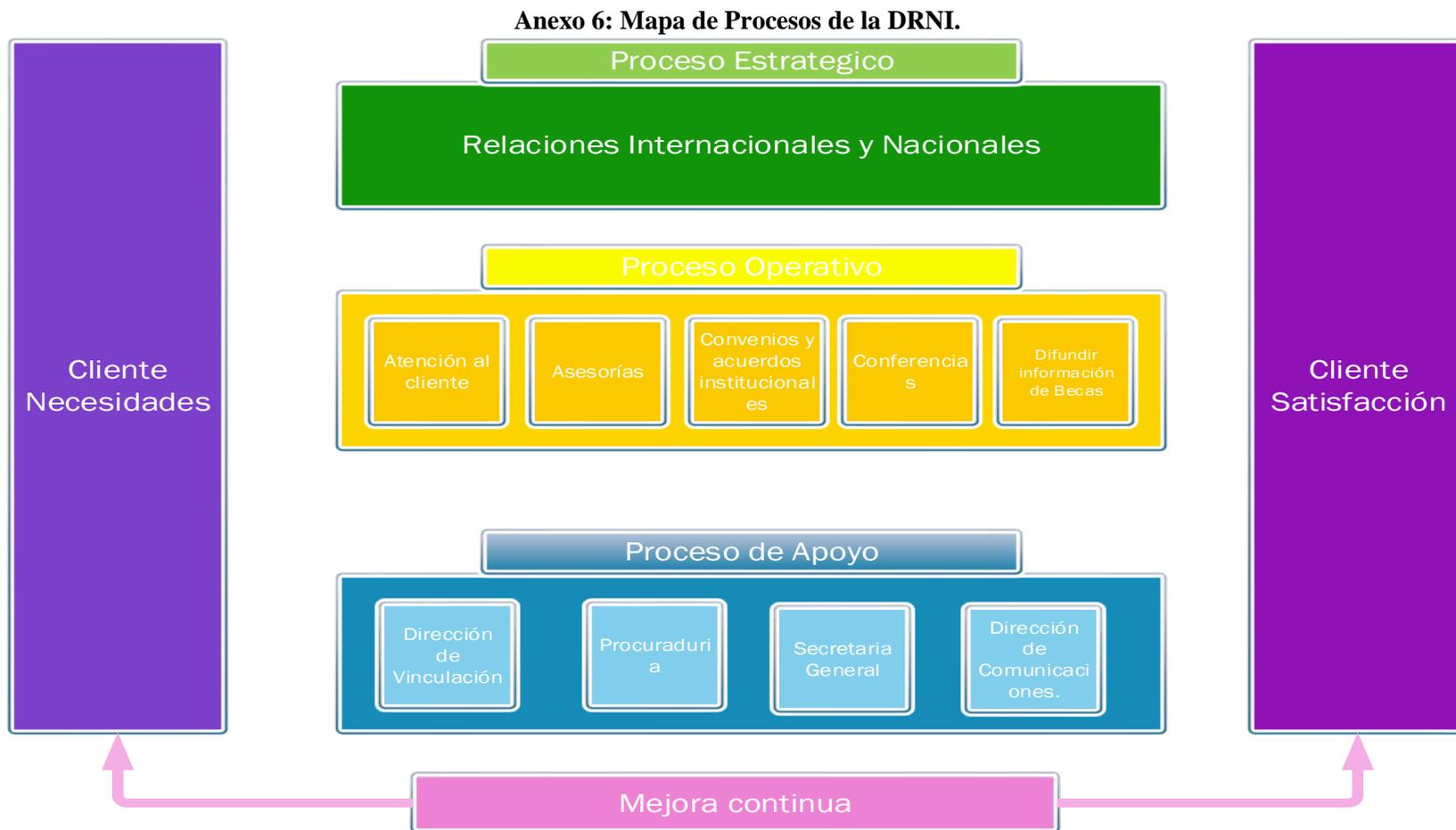


Ilustración 29: Mapa de Procesos de la DRNI
Elaboración: La Autora

Anexo 7: Manual de Puestos o Funciones

ESCUELA SUPERIO POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	
Manual de Puestos o Funciones	
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	3. RELACIONES INTERNAS y EXTERNAS
Código:	DRNI.00
Denominación del pues	Director/a de Relaciones Nacionales e Internacionales
Nivel:	Profesional
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales
Rol:	Directivo
Grupo Ocupacional:	Nivel Jerárquico Superior
2. MISIÓN	
Gestionar la cooperación y las relaciones interinstitucionales, planificando, coordinando y promoviendo convenios; a fin de garantizar el enlace de la institución con organismos e instituciones nacionales e internacionales.	
5. ACTIVIDADES ESENCIALES	
1. Planifica y define las políticas, normas, lineamientos y demás dispositivos necesarios para la gestión y administración de los procesos y proyectos de la Dirección de la Relaciones Nacionales e Internacionales.	
2. Planifica y gestiona las relaciones entre las instituciones de educación superior y la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a nivel internacional, mediante convenios, pasantías y el intercambio docente y estudiantil	
3. Dirige las visitas de delegaciones internacionales a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y pasantías del personal académico y estudiantil en el marco de su competencia.	
4. Dirige las campañas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el extranjero, promoviendo sus logros nacionales e internacionales.	
5. Planifica y mantiene los contactos con socios potenciales para proyectos y redes internacionales de cooperación académica y de investigación, así como buscar fuentes de información y financiamiento para becas, pasantías, y estudios en el extranjero.	
6. Dirige programas de desarrollo de programas académicos en el extranjero.	
7. Dirigir, coordinar, ejecución y gestionar la cooperación y las relaciones interinstitucionales, promoviendo convenios; a fin de garantizar el enlace de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con organismos e instituciones nacionales e internacionales.	
8. Aprueba informes a ser presentados anualmente respecto a los objetivos y metas de la dirección	
9. Ejecutar las demás contempladas en la Constitución de la República del Ecuador, leyes, Estatuto Politécnico, reglamentos y resoluciones normativas internas.	

Ilustración 30: Manual de Puestos Director DRNI

Fuente: Manual de puestos ESPOCH

Modificado por: La Autora

ESCUELA SUPERIO POLITECNICA DE CHIMBORAZO						
Manual de Puestos o Funciones						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	DRNI.01		Director de Relaciones Internacionales, Decanos de las facultades, Universidades, Servidores de la ESPOCH, Sistema Nacional de Educación Superior	Nivel de Institución	Técnico/ Tecnológico Superior Tercer Nivel	
Denominación del puesto:	Secretaría	Área de Conocimiento		Secretariado, Administración y afines		
Nivel:	Profesional	5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA				
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales	Tiempo de Experiencia:		Tecnico superior	Tecnologico Superior	Tercer Nivel
Rol:	Ejecución de Procesos de apoyo			6 años	5 años	1 año
Grupo Ocupacional:	Servidor Público	Especificaciones de la experiencia	Asistencia administrativa a nivel directivo, atención al público, manejo de paquetes informáticos.			
2. MISIÓN		9. COMPETENCIAS TECNICAS				
Actualizar, almacenamiento, codificar, documentación administrativa y académicas		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable		
		Planeación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de tareas y actividades, define prioridades		
6. CAPACITACIÓN REQUERIDAS PARA EL PUESTO		Pensamiento Estratégico	Bajo	Adecuarse a los cambios y participe en el desarrollo de planes y programas		
Temática de la Capacitación		Orientación/Asesoramiento	Bajo	Orientar a un compañero en forma de realizar ciertas actividades		
Manejo de paquetes informáticos, secretariado, redacción, atención al cliente.		Monitoreo y control	Bajo	Analiza y corrige documentos		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar procesos		
1. Corabora en la atención al público externo e interno de forma telefónica y personal para brindar información de los trámites de la unidad.		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES				
2. Actualiza la documentación que ingrese y egrese de la unidad, a fin de mantener el control correspondiente.		Técnicas de serretariado general, Técnicas de redacción y ortografía, Manejo de paquetes informáticos, Manejo de correspondencia institucional, Clasificación de Documentos.				
3. Codifica archivo de la unidad para facil acceso y localización inmediata de la documentación.						
4. Asiste y facilita la documentación requerida por clientes internos y externos.						
5. Asiste al personal de la unidad en actividades o tareas administrativas y la transcripción de determinados trabajos.						
6. Realiza las demás funciones que en razon al cargo le sea asignadas por su jefe inmediato superior.						
						10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable		
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utilizar las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades		
		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya las decisiones		
		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez		
		Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo		
		Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento		

Ilustración 31: Manual de Puesto Secretaria DRNI.
Fuente: Manual de puestos ESPOCH
Modificado por: La Autora

ESCUELA SUPERIO POLITECNICA DE CHIMBORAZO						
Manual de Puestos o Funciones						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	DRNI.01.RI	Director de Relaciones Internacionales, Decanos de las facultades, Sistema Nacional de Educación Superior, Universidades	Nivel de Institución	Tercer Nivel		
Denominación del puesto:	Analista de Relaciones Internacionales 3		Área de Conocimiento	Jurisprudencia, Cooperación Internacional, Administración Pública, Comercio Exterior e Idiomas		
Nivel:	Profesional		5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA			
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales		Tiempo de Experiencia:		Tercer Nivel	
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos				6 años	
Grupo Ocupacional:	Servidor Público					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA			
Coordinar el establecimiento de canales de comunicación con instituciones del sector público y privado a nivel nacional e internacional a fin de obtener la asistencia técnica y financiera para los programas de proyectos institucionales.			Especificaciones de la experiencia		Relaciones Internacionales	
			9. COMPETENCIAS TECNICAS			
6. CAPACITACIÓN REQUERIDAS PARA EL PUESTO			Denominación de la	Nivel	Comportamiento observable	
Temática de la Capacitación			Planeación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos de una situación o problema, desarrolla estrategias a largo plazo, acciones de control, administra simultaneamente diversos proyectos complejos	
Relaciones Públicas, Relaciones Nacionales e Internacionales, Cooperación Nacional e Internacional			Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rapidamente los cambios del entorno, oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de organización	
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			Orientación/Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, genera estrategias que permiten tomar decisiones acertadas	
1. Coordina la elaboración de Proyectos, Convenios, Tratados y/o Acuerdos de Cooperación Técnica Bilaterales y Multilaterales en materia de asuntos internacionales		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	Monitoreo y control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de eficiencia, eficacia y productividad organizacional.	
2. Desarrolla propuestas de políticas institucionales encaminadas a la consecución y mejoramiento continuo de la cooperación internacional.			Identificación de Problemas	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine estrategias.	
3. Coordina el levantamiento de la base de datos de potenciales cooperantes internacionales para la asistencia técnica y financiera de los programass académicos que oferta la ESPOCH.			10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
4. Programa encuentros de relaciones institucionales e interinstitucionales públicas y privadas a fin de solventar temas relacionados con la gestión de cooperación internacional.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable	
5. Coordinar y establecer canales de comunicación oficial con las embajadas de los países con sede en el Ecuador para la consecución de cooperación internacional.			Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de procesos	
6. Efectúa las demás funciones que en razón al cargo le sea asignadas por su jefe inmediato superior.			Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo.Promueve trabajo en equipo	
		Leyes y regulaciones de Cooperación Internacional.	Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones.	
			Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia	
			Iniciativa	Alto	Se anticipa a situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.	

Ilustración 32: Manual de Puesto Analista Relaciones 3
Fuente: Manual de puestos ESPOCH
Modificado por: La Autora

ESCUELA SUPERIO POLITECNICA DE CHIMBORAZO						
Manual de Puestos o Funciones						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	DRNI.02.RI		Nivel de Institución	Técnico Superior - Tecnológico Superior - Tercer Nivel		
Denominación del puesto:	Analista de Relaciones Internacionales 1		Área de Conocimiento	Jurisprudencia, Cooperación Internacional, Administración Pública, Comercio Exterior e Idiomas		
Nivel:	Profesional		5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA			
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior	Tecnológico Superior	Tercer Nivel
Rol:	Ejecución de Procesos			6 años	5 años	2 años 6 meses
Grupo Ocupacional:	Servidor Público	Especificaciones de la experiencia	Relaciones Internacionales			
2. MISIÓN						
Ejecutar las estrategias implementadas para mantener y ampliar los canales de comunicación con instituciones del sector público y privado a nivel nacional e internacional a fin de obtener la asistencia técnica y financiera para los programas de proyectos institucionales.						
6. CAPACITACIÓN REQUERIDAS PARA EL PUESTO						
Temática de la Capacitación						
Relaciones Públicas, Relaciones Nacionales e Internacionales, Cooperación Nacional e Internacional						
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TECNICAS			
1. Ejecuta convenios internacionales suscritos por el Gobierno Nacional u organismos afines que se enmarque en las competencias internacionales.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable	
2. Realiza propuestas y formatos de los textos para la suscripción de convenios y acuerdos realizando las traducciones que amerite el caso.			Planeación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo	
3. Describe, informa y orienta a los usuarios sobre el procedimiento de suscripciones de convenios y acuerdos			Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.	
4. Elabora el registro actualizado de la movilidad de los convenios y acuerdos con el propósito de cumplir con el seguimiento de los mismos.			Orientación/Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.	
5. Realiza informes de los estados y gestión de los procesos plasmando iniciativas y estrategias que contribuyen al mejoramiento continuo.			Monitoreo y control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	
6. Realiza las demás funciones que en razón al cargo le sea asignadas por su jefe inmediato superior.		Identificación de Problemas	Medio	Identifica problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso, determina posibles soluciones.		
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES						
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable		
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución.		
		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás. Aporta soluciones.		
		Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requisitos.		
		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		
		Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales		

Ilustración 33: Manual de Puesto Analista Relaciones 1
Fuente: Manual de puestos ESPOCH
Modificado por: La Autora

Manual de Puestos o Funciones				
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	DRNI.01.PS		Nivel de Institución	Tercer Nivel
Denominación del puesto:	Analista de Programas y Servicios 3		Área de Conocimiento	Jurisprudencia, Cooperación Internacional, Administración Pública, Comercio Exterior e Idiomas
Nivel:	Profesional		5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA	
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales		Tiempo de Experiencia:	
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos	Tercer Nivel		
Grupo Ocupacional:	Servidor Público	6 años		
2. MISIÓN		9. COMPETENCIAS TECNICAS		
Ejecutar las estrategias planteadas para el fortalecimiento de redes y convenios de cooperación internacional a fin de ampliar los conocimientos y visión del personal politécnico de la ESPOCH.		Denominación de la	Nivel	Comportamiento observable
6. CAPACITACIÓN REQUERIDAS PARA EL PUESTO		Planeación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problemas, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación
Temática de la Capacitación		Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de organización
Desarrollo sostenible, Desarrollo Económico, Globalización, Finanzas Internacionales		Orientación/Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, genera estrategias que permiten tomar decisiones acertadas
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		Monitoreo y control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
1. Desarrolla proyectos, programas y convenios encaminados al bienestar politécnico del personal administrativo, académico y estudiantes de la ESPOCH a nivel nacional e internacional		Identificación de Problemas	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine estrategias.
2. Determina y genera indicadores de gestión que permita establecer el nivel de impacto de las interacciones interinstitucionales a nivel local, nacional, regional y global		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
3. Implanta incentivos de fortalecimiento académico-científico de la ESPOCH, mediante la apertura de redes y convenios de intercambio y formulación de políticas de cooperación internacional.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable
4. Consensua y vela por el cumplimiento de compromisos nacionales o internacionales realizados por el personal administrativo, académico y estudiantes de la ESPOCH		Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de procesos
5. Coordina los procesos de intercambio priorizando los derechos básicos de humanidad y el bienestar politécnico de personal administrativo, académico y estudiantes de la ESPOCH.		Trabajo en Equipo	Alto	Creación de un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Promueve trabajo en equipo
6. Realiza las demás funciones que en razón al cargo le sea asignadas por su jefe inmediato superior.		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones.
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
		Iniciativa	Alto	Se anticipa a situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.

Ilustración 34: Manual de Puesto Analista Prog&Serv.3
Fuente: Manual de puestos ESPOCH
Modificado por: La Autora

ESCUELA SUPERIO POLITECNICA DE CHIMBORAZO						
Manual de Puestos o Funciones						
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:	DRNI.02.PS		Director de Relaciones Internacionales, Decanos de las facultades, Sistema Nacional de Educación Superior, Universidades	Nivel de Institución	Tercer Nivel Jurisprudencia, Cooperación Internacional, Administración Pública, Comercio Exterior e Idiomas	
Denominación del puesto:	Analista de Programas y Servicios 1	Área de Conocimiento				
Nivel:	Profesional	5. EXPERIENCIA LABRAL REQUERIDA				
Unidad Administrativa:	Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales	Tiempo de Experiencia:		Técnico Superior	Tecnológico Superior	Tercer Nivel
Rol:	Ejecución de Procesos			6 años	5 años	2 años 6 meses
Grupo Ocupacional:	Servidor Público		Especificaciones de la experiencia	Convenios internacionales, Definición de políticas internacionales.		
2. MISIÓN			9. COMPETENCIAS TENICAS			
Coordinar el establecimiento y fortalecimiento de redes y convenios de cooperación internacional con el fin de ampliar los conocimientos y visión del personal político de la ESPOCH			Denominación de la	Nivel	Comportamiento observable	
6. CAPACITACIÓN REQUERIDAS PARA EL PUESTO			Planeación y Gestión	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo	
Temática de la Capacitación			Pensamiento Estratégico	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verifica la información.	
Desarrollo Sostenible, Desarrollo Económico, Globalización, Finanzas Internacionales.			Orientación/Asesoramiento	Bajo	Analiza y corrige documentos.	
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	Monitoreo y control	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja	
1. Elaborar planes de difusión de la oferta académica de la ESPOCH a nivel internacional con el propósito de lograr intercambio interuniversitaria.			Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.	
2. Define estrategias que aseguren el cumplimiento de compromisos nacionales e internacionales realizados por el personal administrativo, académico y estudiantil de			10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
3. Realiza charlas informativas y actividades orientadas a fomentar el desarrollo de redes de cooperación interuniversitaria a nivel nacional e internacional.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento observable	
4. Ejecuta planes y programas de bienestar estudiantil y politécnico en coordinación con las áreas académicas y administrativas			Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya las decisiones. Realiza a parte del trabajo que le corresponde. Comparte información	
5. Realiza el registro, seguimiento y reporte de los procesos que se encuentran en ejecución.			Trabajo en Equipo	Bajo	Utiliza normas, cadena de mando y procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades, responde a requisitos explicitos	
6. Realiza las demás funciones que en razón al cargo le sea asignadas por su jefe inmediato superior.		Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los usuarios, ofrece propuestas estandarizadas a sus demandas.		
		Orientación a los Resultados	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.		
		Iniciativa	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.		

Ilustración 35: Manual de Puestos Analista Prog&Serv.1
Fuente: Manual de puestos ESPOCH
Modificado por: La Autora

Anexo 8: Formato para Evaluar los Riesgos

EVALUACION DE RIESGOS											
Localización:	DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES						Evaluación				
							Inicial		Parcial		
Puesto de Trabajo						Fecha de evaluación					
Nº de trabajadores						Fecha ultima evaluación					
Peligro Identificado	Probabilidad			Severidad (consecuencias)			Estimacion del riesgo				
	B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN

Ilustración 36: Evaluación de Riesgos
Elaborado por: La Autora

Tabla 30: Evaluación de Riesgos abreviaturas

Probabilidad	Consecuencias	Estimación de Riesgo
Bajo (B)	Ligeramente Dañino (LD)	Trivial (T)
Medio (M)	Dañino (D)	Tolerable (TO)
Alto (A)	Extremadamente Dañino (ED)	Moderado (M)
		Importante (I)
		Intolerable (IN)

Elaborado por: La Autora
Fuente: DRNI

Anexo 9: Objetivos de Calidad

Tabla 31: Objetivos de Calidad

Objetivo de Calidad	Indicador	Responsable	Seguimiento	Plan de Acción
Objetivo 1. Promover y mantener las relaciones internacionales con oferentes de cooperación con la ESPOCH	Convenios firmados año actual / convenios totales	Personal DRNI	Anual	Fortalecer las relaciones bilaterales con las instituciones internacionales
Objetivo 2. Contribuir con la comunidad académica, social y cultural a nivel internacional	Nº total de postulantes / Nº Becas difundidas	Personal DRNI	Continuo	Apoyando a las diferentes Direcciones con las relaciones internacionales
Objetivo 3. Satisfacer al usuario	Nivel percibido – Expectativas = nivel de satisfacción del usuario	Personal DRNI	Trimestral	Preguntar su opinión, realizar evaluaciones, cumplir con las expectativas.
Objetivo 4. Fortalecer la comunicación interna y externa	Nº de quejas o reclamos / Nº usuarios	Personal DRNI	Trimestral	Fortalecer los canales de comunicación a todo nivel
Objetivo 5. Difundir adecuadamente los procesos de internacionalización	Nº Postulantes que recibieron la beca/ Nº total de cupos de becas	Personal DRNI	Continuo	Fortalecer los medios de comunicación, difusión de los procesos de la DRNI

Elaborado por: La Autora



Anexo 10: Hoja de Registro de Control de Cambios de Documentos

ESPOCH		DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES			
ESPOCH		REGISTRO CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS			
Nº	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Ilustración 37: Control de Cambios de Documentos
Elaborado por: La Autora



Anexo 12: Planificación Auditoria

 ESPOCH	DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES											
ESPOCH	PROGRAMA DE AUDITORIAS											
Proceso a auditar	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cumplimiento POA								x				x
SGC			x			x			x			x
Atención al usuario		x					x				x	
Convenios	x											
Lanzamiento de Becas				x				x				x
Asesoramiento					x					x		

Ilustración 39: Programa de Auditorias
 Elaborado por: La Autora



ESPOCH

DIRECCIÓN DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

PLAN DE AUDITORIAS

Auditoria No.				Fecha programada		
Objeto de la Auditoria				Alcance de la auditoria:		
Auditor Lider:				Criterio de auditoria:		
Ubicación/Área	Proceso	Procedimiento	Resp. Procedimiento	Fecha/Hora	Audidores	Criterios a auditar

Riesgo identificado y estrategias para su atención						
Riesgo	Efecto	Causa	Impacto	Probalilidad	Nievel de Riesgo	Plan de Acción

**Ilustración 40: Plan de Auditorias
Elaborado por: La Autora**

Anexo 13: Check List`s

CHECK LIST POSTULANTES

NOMBRE:	
FACULTAD:	
TITULO:	
PROM. GENERAL:	
TELEFONO:	
E-MAIL:	

REQUISITOS	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones
COPIA CERTIFICADA TITULO				
RECORD ACADÉMICO				
COPIA DE CEDULA- COLOR				
SUFICIENCIA				
DOCUMENTOS SOLICITADOS CONVOCATORIA				
CURRICULIM VITAE				
CD				

SECRETARIA TÉCNICA	DIRECTOR I.D.I	
	DIRECTOR RELA. NAC. INT.	

Ilustración 41: Check List Postulantes

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI

Check List Convocatorias a Becas				
Pregunta	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones
1. La Convocatoria fue clara				
2. El medio de difusión de la convocatoria fue apropiado				
3. Se acercó a la oficina de la DRNI por ayuda				
4. El personal de la DRNI aclaro sus dudas				
5. Tiene alguna sugerencia.				

SECRETARIA TÉCNICA	DIRECTOR I.D.I	
	DIRECTOR RELA. NAC. INT.	

Ilustración 42: Check List Convocatoria

Elaborado por: La Autora

Fuente: DRNI