

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2000, EN LA ESCUELA
SUPERIOR DE POLICÍA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN O TESIS DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL
MBA**

PATRICIO FAHED YÁNEZ CAMPAÑA
apgconsultor@hotmail.com

Director: Ing. Marcelo Moreno, M.Sc.
marcelomorenoba@yahoo.com

Quito, JULIO de 2011



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNACIÓN

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y mas sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe del proyecto de titulación (ó tesis de grado) presentado por PATRICIO FAHED YÁNEZ CAMPAÑA.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha mes día de año.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Ing. Marcelo Moreno	Director	
Ing. Victor Pumisacho	Examinador	
Ing. Ricardo Monar Monar	Examinador	

Ing. Giovanni D'Ambrosio
DECANO

DECLARACIÓN

Yo Patricio Fahed Yánez Campaña, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Patricio Fahed Yanez C.

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el señor Patricio Fahed Yánez Campaña, bajo mi supervisión.


Ing. Marcelo Moreno, M.Sc.
DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

A mis padres, hermanos, esposa y mi hija, que son un apoyo incondicional y pilar importante en mi vida.

A la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador, sus profesores y en especial al Ingeniero Marcelo Moreno por su valiosa ayuda y colaboración.



Patricio Fahed Yanez C.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, mi esposa y mi hija por su apoyo incondicional en el desarrollo y crecimiento personal y profesional.



Patricio Fahed Yanez C.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	vi
PRESENTACION	viii
1. GENERALIDADES	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.1.1. MISIÓN	2
1.1.2. VISIÓN	2
1.1.3. OBJETIVO GENERAL DE LA ESP.	2
1.1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ESP.	2
1.2. HISTORIA DE LA CALIDAD.	3
1.3. EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.	6
1.4. IMPORTANCIA ORGANIZACIONAL, CULTURAL Y SOCIAL	9
1.4.1. IMPORTANCIA SOCIAL	9
1.4.2. IMPORTANCIA CULTURAL	11
1.4.3. IMPORTANCIA ORGANIZACIONAL.	12
1.5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	15
1.6. OBJETIVOS DEL PROYECTO.	21
1.7. BENEFICIARIOS.	22
2. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADA	24
2.1. EL ANÁLISIS FODA.	24
2.1.1. DIAGNOSTICO INTERNO	26
2.1.1.1. Aspectos positivos	26
2.1.1.2. Aspectos a mejorar relacionados con las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000	37
2.1.1.3. Matriz de fortalezas y debilidades.	45
2.2. DIAGNOSTICO EXTERNO	46
2.2.1. FACTOR ECONÓMICO	46
2.2.2. FACTOR POLÍTICO	49
2.2.3. FACTOR SOCIAL	49
2.2.4. FACTOR TECNOLÓGICO	51
2.2.5. FACTOR GEOGRÁFICO.	52
2.2.6. MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.	54

3.	ESTUDIO TÉCNICO.	55
3.1.	GENERALIDADES.	55
3.2.	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	55
3.3.	PLANIFICACIÓN DEL SGC EN FUNCIÓN DEL PDCA.	59
3.4.	DIAGRAMA DE FLUJO DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.	61
3.5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN	62
3.5.1	COMPROMETIMIENTO E INVOLUCRAMIENTO DE LA DIRECCIÓN.	62
3.5.2.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	64
3.5.3.	FORMACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO	65
3.5.4.	PLANIFICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN.	66
3.5.5.	SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DEL PERSONAL.	67
3.5.6.	ESTRUCTURA Y DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	67
3.5.7.	MANUAL DE CALIDAD.	69
3.5.8.	FASE INICIAL DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS.	69
3.5.9.	DOCUMENTACIÓN ESTÁNDAR DE LOS PROCESOS EXIGIDOS POR LA DIRECCIÓN	70
3.5.10.	DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.	70
3.5.11.	FORMACIÓN – ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	71
3.5.12.	IMPLANTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y REGISTROS.	72
3.5.13.	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	73
3.5.14.	CAPACITACIÓN DE AUDITORES INTERNOS.	73
3.5.15.	AUDITORÍA INTERNA	74
3.5.16.	SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	74
3.5.17.	PRE – AUDITORIA.	74
3.5.18.	AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN.	75
3.7.	COSTOS Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO.	76
3.7.1.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE LOS INGRESOS.	77
4.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	79
4.1.	ELABORACIÓN DE LA NORMA FUNDAMENTAL.	80
4.2.	DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.	90
4.3.	OBJETIVOS DE CALIDAD.	91
4.4.	DETERMINACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES DEL SGC.	92
4.5.	IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LA ESP.	93
4.5.1.	GESTIÓN DE PROCESOS.	93
4.5.3.	CADENA DE VALOR.	98

4.5.4. MAPA DE PROCESOS.	107
4.6. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.	107
4.6.1. ELABORACIÓN DE FICHAS DE PROCESOS.	108
4.7. ELABORAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS.	121
4.8. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.	123
4.9. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA ISO 9001:2000.	153
4.9.1. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	155
4.9.1. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	164
4.9.1. PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS	170
4.9.1. PROCEDIMIENTO SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME	182
4.9.1. PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.	188
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	194
5.1. CONCLUSIONES	194
5.2. RECOMENDACIONES	195
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	197

LISTADO DE FIGURAS

Figura.1	La Escuela Superior de Policía	1
Figura 2	Análisis Organizacional	23
Figura 3	Modelo conceptual para la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000	54
Figura 4	Presentación conceptual de los requisitos del SGC.	55
Figura 5	El ciclo PDCA	57
Figura 6	Diagrama de flujo del proyecto	58
Figura 7	Estructura común de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en el país.	79
Figura 8	Proceso Dirección	93
Figura 9	Proceso Gestión Administrativa	94
Figura 10	Proceso Comercialización	94
Figura 11	Proceso Planificación y Control educativo	95
Figura 12	Proceso de Satisfacción al Cliente	95
Figura 13	Proceso Financiero	96
Figura 14	Proceso de Personal	96
Figura 15	Proceso de Mantenimiento	97
Figura 16	Cadena de Valor	98
Figura 17	Cadena de valor – Dirección	99
Figura 18	Cadena de valor – Gestión Administrativa.	100
Figura 19	Cadena de valor – Comercialización	101
Figura 20	Cadena de valor – Planificación y Control Educativo.	102
Figura 21	Cadena de valor – Satisfacción al Cliente	103
Figura 22	Cadena de valor – Financiero	104
Figura 23	Cadena de valor – Personal	105
Figura 24	Cadena de valor – Mantenimiento	106
Figura 25	Mapa de Procesos	107
Figura 26	Fichas de Procesos del SGC de la ESP.	108

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1	Principios de la filosofía del desarrollo organizacional	14
Tabla 2	Beneficiarios del proyecto	23
Tabla 3	Matriz de fortalezas y debilidades	40
Tabla 4	Matriz de oportunidades y amenazas	49
Tabla 5	Costo del proyecto	74
Tabla 6	Ingresos de ESP	76
Tabla 7	Presupuesto 2007	76
Tabla 8	Indicadores de gestión	119

RESUMEN

En la actualidad ya no se habla de calidad únicamente bajo el aspecto de control, sino como un sistema de gestión que incluye la calidad a todos los niveles y en todo momento, involucrando, además, a todo el personal.

La implantación de Sistemas de Gestión de Calidad es uno de los objetivos estratégicos más importantes de la Escuela Superior de Policía, para alcanzar y refrendar la competitividad.

La Escuela Superior de Policía, está tratando de adoptar la filosofía de la Calidad Total, es decir controlar todos los procesos de la organización, involucrado a todo el personal y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objetivo de satisfacer plenamente las expectativas y los requerimientos del cliente.

De esta manera se podrá conseguir de forma indirecta mejorar la competitividad, aumentar la cuota de mercado, reducir costos mediante la prevención, a través del análisis de datos y disponer de un equipo de trabajo eficaz.

El contenido de este proyecto se encuentra estructurado en cuatro etapas: **Generalidades, análisis de la actividad investigada, estudio técnico y documentación del Sistema de Gestión de Calidad.**

La primera parte habla de la Escuela Superior de Policía, sus antecedentes su razón de ser, su objetivo social, los principios del Sistema de Gestión de Calidad, los beneficios sociales, culturales y sociales y los beneficiarios de este potencial proyecto.

La segunda parte describe un análisis de la organización, donde se determina el análisis del ambiente interno y el ambiente externo, permitiendo identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la Escuela Superior de Policía Frente a su entorno y los requisitos de la ISO 9001:2000.

La tercera parte describe la macro localización, la micro localización, la estructura de la ISO 9001:2000 y los requisitos, una descripción del proceso de conseguir un Sistema de Gestión de Calidad y la identificación de los recursos con los que cuenta la organización para cubrir los costos en los que incurrirá el proyecto.

La parte cuarta, describe el procedimiento para normar la elaboración de procedimientos, instructivos y diagramas de flujo; establece la política y objetivos de calidad, el compromiso de la dirección, la cadena de valor, el mapa de procesos, fichas de procesos, indicadores de gestión potenciales, un ejemplo de manual de calidad y los procedimientos documentados y registros requeridos por la Norma ISO 9001:2000, documentos que servirán de guía para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos y directrices de la Norma ISO 9001:2000 en la ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA "GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO".

Al implantar, implementar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad la Escuela Superior de la Policía Nacional podrá brindar un mejor servicio en la formación de oficiales al menor costo, aumentando y maximizando el nivel de satisfacción de sus clientes; así como, permitirá potenciar la imagen de la Institución frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.

La certificación no debe ser nunca el objetivo prioritario de un sistema de gestión de calidad, sino un beneficio o consecuencia de su implementación y un paso más a la consecución del objetivo institucional.

ABSTRACT

At present there is no talk of quality only in the aspect of control, but as a system that includes quality management at all levels and at all times, involving also the entire staff.

Doing the things right at first shot is not anymore a far goal, but every day target.

The implementation of Quality Management Systems is one of the most important strategic objectives of the Police College to achieve and endorse competitiveness. Superior Police school is trying to adopt the philosophy of Total Quality, by that means to control all processes of the organization, involving all personnel and applying the right methodology that fits the requirements of the existing standards, aiming fully meet the expectations and customer requirements.

On this way it could get the straight form to improve the competitively raising the market quote, reducing costs thought the prevention, by the data analysis and handling an efficient working team.

The content of this project is formed by four cycles:

General, Investigated activity analisis, Technical Study, Quality management system documentation.

The first part talks about the Superior Police School, it`s background, the reason of existence, social objective, the principles of the Quality managements system, their social benefits, cultural and the ones who will be advantaged with this potential project.

The second part describes an analysis of the organization, which determines the analysis of the internal environment and external environment in order to identify

The third part describes the location macro, micro site, structure of ISO 9001:2000 and the requirements, a description of the process of getting a Quality Management System and identify the resources that the organization has to cover costs to be incurred on the project

The fourth section describes the procedure to regulate the development of procedures, instructions and flowcharts, sets policy and quality objectives, commitment of management, value chain, process map, process sheets, indicators of Potential management, an example of quality manual and documented procedures and records required by ISO 9001:2000, documents that will guide the implementation of Quality Management System under the requirements and guidelines of ISO 9001:2000 in the Police School "GENERAL Alberto Enríquez Gallo.

By implementing, implement and certify the Quality Management System College of the National Police may offer a better service in officer training at the lowest cost, enhancing and maximizing the level of customer satisfaction as well as, will enhance the image of the institution before the current and potential customers to continually improve. This increases confidence in the customer-supplier relationships is a source of generating new revenue.

The certification should never be the primary goal of a quality management system, but a benefit or a result of its implementation and a step closer to achieving the corporate objective

PRESENTACIÓN

El principal desafío de las organizaciones ecuatorianas es la superación de sus propios niveles de eficiencia y competitiva, ajustándose a los movimientos de la economía mundial.

Con el advenimiento del tercer milenio, era de constantes cambios e inestabilidad generalizada en todos los ámbitos, factor preocupante para cualquier organización que busca perpetuarse en el futuro.

En este contexto, la competitividad de una organización debe interpretarse en términos de su capacidad para garantizar las condiciones básicas de sobrevivencia:

Accionistas interesados en mantener e incrementar su inversión, empleados talentosos y satisfechos, proveedores estables y capaces de suministrar insumos de calidad, un medio ambiente sostenible, una sociedad orgullosa de contar con la organización para el logro de sus propias metas, e incluso competidores que sirvan de estímulo al mejoramiento continuo y de apoyo ante amenazas.

El nuevo mercado globalizado es más exigente y competitivo, y solo aquellas organizaciones visionarias que fácilmente se adaptan al cambio y poseen rápido aprendizaje, serán las que gobiernen el mercado empresarial a nivel nacional e internacional.

El mundo actual y el que se proyecta en un futuro próximo, es realmente sorprendente por los acelerados cambios en la ciencia, y la tecnología.

Las organizaciones tendrán que lograr no sólo la satisfacción del cliente mediante los productos y servicios de calidad; sino también, de los otros grupos que de una u otra forma tengan algún interés y esperen algún beneficio de la empresa (Accionistas, empleados, la comunidad y los ecosistemas con los que interactúa).

Las grandes y pequeñas empresas experimentan la vivencia de un proceso de transformación continuo, aceptando los desafíos para perfeccionar productos y servicios, mejorar el desempeño de los procesos, ampliar las relaciones, motivar a los colaboradores, reducir costos y mantener muy próximo al cliente, entre otros conceptos los cuales comprenden, no solamente el mercado sino todo el universo dentro del cual la empresa se encuentra insertada, incluyendo los proveedores, la comunidad, los accionistas y el gobierno.

Las empresas deben mantener la fuerte convicción de que la prosperidad y el desarrollo de cualquier comunidad está directamente relacionado con la cantidad de emprendedores que poseen.

Un factor esencial para la conquista de mejores resultados operacionales es la inversión en las personas porque el principal diferencial competitivo de una empresa radica en su equipo de gentes.

Para alcanzar una integración dinámica de la empresa frente a la globalización, los hombres y mujeres de la empresa deben tomar la decisión de continuar con el trabajo como siempre se lo ha hecho o modificar las estrategias para lograr ser competitivos.

Para lograr mejoramiento continuo las organizaciones deben hacer cambios que provoquen estar a la vanguardia de los mercados que se desee liderar.

Esto requiere del uso de herramientas de gestión que permitan a la dirección la implementación de actividades con la finalidad de tomar decisiones y gestionar la empresa de una manera efectiva y eficaz en la utilización de los escasos recursos que posee en busca de alcanzar los objetivos establecidos.

El Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2000, es una herramienta que establece un enfoque sistémico que asegure la eficacia y mejoramiento continuo de las organizaciones.

Siempre que se necesita adquirir un producto o servicio, lo primero que buscan los clientes, es que éstos sean de óptima calidad e inspiren confianza al consumirlo o utilizarlo.

GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, es el centro educativo en donde se forman Oficiales de Línea y de Servicio, a cuyo efecto imparte instrucción académica, moral, psicológica y física, capacitándoles para el ejercicio de la profesión policial. Al cumplir el ciclo de enseñanza legal y reglamentario, les acredita el título de Subteniente de Policía y mediante el convenio con la USFQ licenciados.



Figura 1: La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”

La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo” tiene su sede en Quito, Distrito Metropolitano y depende directamente de la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional. Su funcionamiento se sujeta a las disposiciones del presente reglamento y el ordenamiento jurídico de la Institución Policial.

1.1.1. MISIÓN

Formación de Oficiales profesionales, nacionales y extranjeros, de Línea y Servicios, aptos para el cumplimiento eficiente de las funciones que la Constitución Política y leyes de la República le confieren a la Policía Nacional.

1.1.2. VISIÓN

Formar oficiales en el grado de Subtenientes que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales, la formación científica y técnica; formación sustentada en firmes principios éticos, orientada al ejercicio del liderazgo policial en los diferentes ámbitos y especialidades de la profesión policial y la realidad nacional.

1.1.3. OBJETIVO GENERAL DE LA ESP

Alcanzar un alto nivel de formación personal y profesional del Subteniente, a través de un proceso dinámico y continuo que permita la consolidación de su profesión, orientada al correcto ejercicio de la función policial y, al cumplimiento de la misión Institucional.

1.1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ESP

- Proporcionar los conocimientos necesarios para llegar al perfil de subteniente de Línea o de Servicio que requiere la Institución.
- Capacitar a los aspirantes a Oficiales en las técnicas y procedimientos policiales necesarios en los diferentes servicios que brinda la Policía Nacional.
- Alcanzar un conocimiento pleno de las Leyes y Reglamentos institucionales y conexas al servicio policial que sean de su competencia en el grado de Subteniente.

1.2. HISTORIA DE LA CALIDAD.

Las cuatro eras por las que atravesó la gestión de la calidad total son: la era del desarrollo de la calidad a través de la **inspección**, que apareció luego de la revolución industrial y donde nacieron los especialistas que inspeccionaban la calidad de los productos, la siguiente era lo constituye el desarrollo de la calidad a través del **control de calidad**, que inicio aproximadamente en el año 1924 hasta la década de los ochenta, con el aporte de Walter Shewhart con el desarrollo del control estadístico de la calidad, a continuación se destaca la era del desarrollo de la calidad a través del **aseguramiento de la calidad** gracias al aporte de Garavin en 1988 hasta la década de los noventa; y se dejó totalmente en manos de especialistas, en esta era se dio un mayor conocimiento de las implicaciones de la calidad en la fuerza trabajadora, en la dirección y, por supuesto, en el cliente, finalmente se destaca la era del desarrollo de la calidad total a través de la **gestión de la calidad total**. En 1990, Atkinson manifiesta: “La gestión de la calidad total es el compromiso de toda la organización para hacer bien las cosas”, además Oaklant en 1989, dice: “La gestión de la calidad total es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de un negocio”; es decir, se trata de un enfoque que se distingue por su carácter dinámico y multidimensional, que concibe, la empresa como un sistema abierto en constante relación con proveedores, clientes y otros stakeholders y que se apoya en unos principios básicos mayoritariamente admitidos.¹

La organización **ISO** (Internacional Organización for Standardización) fue fundada en Ginebra, Suiza en 1947 con el propósito de elaborar normas internacionales en todos los campos, excepto la ingeniería eléctrica y electrónica las realiza la **IEC** (International Electrotechnical Commision), y está formada por la participación de más de 130 países, y cada uno de los miembros representa el organismo nacional de normalización. Para el Ecuador el **INEN** (Instituto Ecuatoriano de Normalización) y por los organismos de enlace regionales como es el caso del

¹ GUINES, Marco, **Claves que favorezcan la potenciación de un liderazgo ético en las organizaciones del tercer sector**, Papeles de ética, economía y dirección, 2001,p.2

INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad) para Latinoamérica.

La ISO se creó, en 1979, el **Comité Técnico 176 (ISO/TC 176)** con el propósito de elaborar las normas internacionales de Sistemas de Calidad, ya que las normas nacionales y regionales existentes al igual que la terminología no eran de uso extendido ni lo suficientemente consistentes para la relación cliente proveedor en el ámbito internacional. La primera norma que se publicó fue la de **Terminología** en el año de 1986: **ISO 8402:86**, proporcionando una alternativa de uso de vocabulario a nivel internacional y al año siguiente la serie de normas **ISO 9000:87**.

El gran éxito obtenido desde la primera edición de las normas en 1987, unido a que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, motivó que en 1992 el Comité Técnico 176 de ISO, adoptase un proceso de revisión, conocido como Visión 2000, orientado a dar respuesta a las necesidades de las empresas y de sus clientes, y estructurado en dos etapas.

La primera etapa permitía realizar una serie, limitada, de cambios a las normas y fue completada en el año 1994, dando lugar a las normas **ISO 9001:1994**; y en 1996 se reafirmó, por el citado comité, la segunda etapa del proceso de revisión. Esta segunda etapa es mucho más profunda y tiene como objetivos primordiales:

- Proporcionar una estructura común basada en el modelo de procesos.
- Incrementar la compatibilidad con las Normas de Sistemas de Gestión Medio Ambiental (ISO 14001).
- Incluir requisitos para la mejora continua.
- Adecuación para organizaciones de cualquier tamaño y sector.
- Relación amigable usuario / cliente.
- Fácil transición para organizaciones ya certificadas.²

² Cfr., SANZ V. L., (2000), **AENOR: Revista UNE**, España, [<http://www.forocalidad.com.aenor3.html>], Número 41.

En este sentido, a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, grandes o pequeñas, productoras de bienes o de servicios, se les ofrecen herramientas con las cuales organizaran sus actividades para alcanzar beneficios tanto internos como externos.

En la actualidad la norma mencionada más adelante, luego de las revisiones realizadas por el Comité Técnico ISO 176, a partir de su publicación de las ediciones revisadas de las Normas ISO 9001 e ISO 9004, el día 15 de diciembre de 2000, están entrando en algunos casos en plena aplicación.

Finalmente las Normas de Gestión de Calidad que van a liderar en el mundo son:

- La NORMA INTERNACIONAL **ISO 9000:2001, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - REQUISITOS**,
- La Norma **ISO 9004:2000**, que corresponde a la guía para llevar a cabo la mejora continua.
- El soporte para las definiciones y terminología están dado por la Norma **ISO 9000:2005**.
- La Norma **19011:2002**, proporciona una guía para efectuar auditorias de gestión.

El principal objetivo de estas normas, es relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de una organización, incluyendo la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9001 estipula un conjunto de requisitos y directrices internacionales para la gestión de la calidad, ya que desde su publicación inicial en el año 1987 han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad.

A nivel mundial la Norma ISO 9001 es requerida, debido a que garantizan la calidad del Sistema de Gestión de Calidad con el que es fabricado un producto mediante la implementación de controles, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas y controladas.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001:2000 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.³

1.3. EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El desarrollo de los Sistemas Gestión de Calidad durante la última década ha sido de notable trascendencia, hasta fines de diciembre de 2005, se habían emitido por lo menos 776.608 certificados en 161 países y economías, un aumento del 18% respecto a los valores del año 2004, cuando había un total de 660.132 certificados en 154 países y economías.⁴

Este número de empresas certificadas sigue en crecimiento acelerado por la apertura del comercio internacional en una economía globalizada, lo cual obliga a la alta dirección a tomar decisiones estratégicas a futuro siempre pensando en el cliente, estudiando la forma de satisfacer sus necesidades y exceder las expectativas y deseos, que cada vez son más exigentes, demandando excelencia en la características como: la calidad, innovación, creatividad de los productos y/o servicios que brindan a la sociedad.

³ . NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, **Sistemas de Gestión de la Calidad**, Requisitos, ISO 2000, Suiza, p1.

⁴ <http://spain.irca.org/inform/issue13/ISOsurvey2005.html>. Edición 13,2007.

La responsabilidad de dirigir y operar una organización con éxito es extremadamente complejo, y requiere saber gestionarla de manera sistemática y visible.

El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas. Gestionar una organización incluye gestionar la calidad entre otras disciplinas de gestión.⁵

Con el advenimiento del tercer milenio, era de constantes cambios e inestabilidad generalizada en todos los ámbitos, factor preocupante para cualquier organización que busca perpetuarse en el futuro. En este contexto, la competitividad de una organización debe interpretarse en términos de su capacidad para garantizar las condiciones básicas de sobrevivencia: Accionistas interesados en mantener e incrementar su inversión, empleados talentosos y satisfechos, proveedores estables y capaces de suministrar insumos de calidad, un medio ambiente sostenible, una sociedad orgullosa de contar con la organización para el logro de sus propias metas, e incluso competidores que sirvan de estímulo al mejoramiento continuo y de apoyo ante amenazas.

El nuevo mercado globalizado es más exigente y competitivo, y solo aquellas organizaciones visionarias que fácilmente se adaptan al cambio y poseen capacidad de rápido aprendizaje, serán las que gobiernen el mercado empresarial a nivel nacional e internacional. Desde el inicio de esta era las organizaciones han buscado mejorar su competitividad implementando programas y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus productos y servicios, y la productividad de su operación.

⁵ NORMA NTE INEN-ISO 9004:2001, (2001), **Sistemas de Gestión de la Calidad**, Ecuador, Primera Edición, p.2.

Las organizaciones tendrán que lograr no sólo la satisfacción del cliente mediante los productos y servicios de calidad (y de los accionistas mediante una operación rentable), sino también, de los otros grupos que de una u otra forma tengan algún interés y esperen algún beneficio de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo (Empleados, la comunidad y los ecosistemas con los que interactúa).

Esto requiere de la implementación de programas de mejoramiento continuo, para que se desarrolle con un enfoque sistémico que asegure la congruencia estructural y cultural entre el sistema organizacional y los principios de calidad total. El mundo actual y el que se proyecta en un futuro próximo es realmente sorprendente por los acelerados cambios en la ciencia, y la tecnología, y quien lo inventa, crea y maneja es el hombre, conocido en las organizaciones como el recurso humano, un punto neurálgico y estratégico.

Siempre que se necesita adquirir un producto o servicio, lo primero que buscan los clientes, es que éstos sean de óptima calidad e inspiren confianza al consumirlo o utilizarlo. La tendencia actual de mercado mundial es ajustarse a una norma internacional que cumpla con estándares de calidad mundialmente reconocida y así alcanzar niveles elevados de competitividad y supervivencia en el mercado mundial.

Es por esto que la Policía Nacional cuya misión es cuidar del orden y seguridad públicos se constituye en el guardián del orden y seguridad social del conglomerado ecuatoriano, está en la obligación de que su organización se encuentre debidamente INSTITUCIONALIZADA, a fin de que haga de su misión un apostolado que sin lugar a dudas deberá basarse en el adoctrinamiento de su talento humano como principal fuente de poder institucional, adoctrinamiento que debe empezar a través de varios procesos de formación que garanticen que los procesos de su Sistema Educativo son sólidos, integrales y perfectamente estructurados y principalmente dirigidos a que los elementos policiales en sus

actuaciones, estén capacitados para satisfacer las necesidades de orden y seguridad de la población, que prácticamente son los beneficiarios del trabajo y desempeño de la Policía Nacional; para lo cual la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo, deberá tomar la decisión de aplicar y trabajar según los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2000; implantando un Sistema de Gestión de Calidad.

En caso de no gestionarse este proyecto, la Escuela Superior de Policía, mantendrá el mismo nivel de gestión en el manejo de sus actividades; no podrá optimizar y mejorar la gestión de sus recursos, debido a la cultura de reactividad que mantiene y no podrá acceder a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2000, el mismo que se fundamenta en la prevención, proactividad, mejoramiento continuo, relaciones mutuamente beneficiosas, enfoque al cliente, entre otros.

1.4. IMPORTANCIA ORGANIZACIONAL, CULTURAL Y SOCIAL

Las **organizaciones** pueden ser consideradas como sistemas socio-técnicos, es decir, sistemas que están formados por grupos de personas (sistema social) que trabajan conjuntamente para lograr un objetivo común, aplicando para ello una serie de conocimientos, habilidades y recursos (sistema técnico) apropiados para tal fin.⁶

Las organizaciones del ayer dejaron de guiarse por las experiencias que estas adquirirían a lo largo del tiempo, actualmente las organizaciones son sistemas bien estructurados, dinámicos, flexibles, se destacan por su rapidez de aprendizaje organizacional, capacidad de innovación y de constantes cambios por su capacidad de adaptarse a los requerimientos del mercado internacional infinitamente complejo y competitivo.

⁶ BVQI, *Manual del Participante: curso de gestión de procesos*, Quito, 2007 p.2-8.

A continuación se definirá cada uno de los ítems relacionados con el desarrollo e importancia en los ámbitos: Social, cultura y organizacional.

1.4.1. IMPORTANCIA SOCIAL

En el ámbito social todo programa de calidad trae consigo cambios en los hábitos y costumbres de las personas, mientras que la implantación de un sistema de gestión de la calidad se amplía el espectro de cambios sociales como son: elevar la tasa de **empleabilidad** (se define como la capacidad de conseguir o de mantenerse empleable y vigentes como resultado de una actitud profesional frente a nuestra preparación, competencias, habilidades y capacidad de generar valor y resultados cuantificables), **trabajabilidad** (capacidad para prepararse para el trabajo, sea en el sector de producción o servicios), eleva la competencia interpersonal ya que el trabajo humano es una actividad relacional que envuelve clientes, accionistas, equipos y comunidades en interacción constante.

A finales de los años 60's, Drucker, el nuevo teórico del management, con relación a la Sociedad del Conocimiento afirmaba que sería una sociedad en la que la gestión empresarial cambiaría radicalmente su relación con los trabajadores del conocimiento empleados, pues éstos últimos estarían mucho menos necesitados de instituciones empresariales e incluso de la tradicional gestión del conocimiento que las primeras lo estarían de ellos.

Así pues, el discurso de Peter Drucker cuando mezcla "sociedad del conocimiento" y Global Shopping Center (el "centro comercial global"), se refiere al desarrollo de las empresas de talla mundial y al auge de las industrias, las redes de información, liberando del peso de las fronteras a los gestores de la producción, consumidores y productos, interconectándolos en un mercado único que se autorregularía de per se , en la tradición de la "mano invisible" de Adam Smith.⁷

⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_del_conocimiento

El conocimiento se da a partir de la evolución conjunta de la teoría y la práctica. Ambas están intrínsecamente relacionadas e ínterligadas. Tal simbiosis está siempre presente donde quiera que ocurra el conocimiento.

Paradójicamente “**la sociedad del conocimiento**” es también caracterizada como “**la era del desaprendizaje**”.

Desaprender significa abandonar la rutina, modificar hábitos, dejar fuera la experiencia adquirida porque, la era de la experiencia empírica quedo atrás y ahora más bien se prefiere trabajar con la proactividad, el mejoramiento continuo, la innovación etc.

1.4.2. IMPORTANCIA CULTURAL

Los desafíos del nuevo milenio exigen a las organizaciones del Ecuador y del mundo un compromiso en preparar a su recurso humano en el aprendizaje continuo, de tal forma, de crear organizaciones de conocimiento preparados para enfrentar la apertura económica hacia un mundo globalizado y una avanzada cultura de la calidad, que permita la supervivencia en un mercado altamente competitivo, y esto a su vez sirva para investigar y captar nuevos o más nichos de mercado.

La Norma ISO 9001:2000 enfocada hacia la gestión de los procesos, los clientes y el mejoramiento continuo exige una preparación más rigurosa del recurso humano y cambio de esquemas mentales (paradigmas), para conseguir un mejor desempeño y desarrollo durante el proceso de certificación.

La gestión por procesos implica también una evolución de la **cultura de la organización** que, dependiendo de su situación, puede ir desde controlar y asegurar la calidad, hasta llegar a su gestión sistemática.

El **cambio cultural** es, además, necesario porque muchos empresarios todavía piensan que para aumentar la calidad de sus procesos y productos deben necesariamente sacrificar la productividad y hasta la rentabilidad. O, al contrario, si se quiere aumentar la productividad y rentabilidad debe sacrificarse la calidad.

Deming y sus seguidores han logrado desmentir ese dilema con sus estudios, respaldados por los resultados logrados por numerosas empresas que han adoptado su filosofía de gestión, a través de los cuales han podido comprobar que un aumento en la calidad trae un aumento inevitable en la productividad, con el consiguiente impacto sobre la rentabilidad y la competitividad, entendida como “la capacidad de la empresa para añadir valor al cliente al menor coste”⁸

1.4.3. IMPORTANCIA ORGANIZACIONAL

Existen en la actualidad un gran número de autores que se dedican exclusivamente al estudio del clima, cultura y aprendizaje organizacional, que lleva a un desarrollo organizacional de cualquier tipo de organización sea esta de productos o servicios.

A continuación se define cada una de ellos para familiarizarse más en estos términos actualmente muy utilizados para explicar la cultura de una organización:

El **clima organizacional** es el ambiente en medio del cual se desarrollan las actividades de una organización.

Cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia a dónde debe marchar la empresa, etc.

⁸ BVQI, *Manual del Participante: curso de gestión de procesos*, Quito, 2007 p.7-8.

Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo.

Las coincidencias o discrepancias que tenga, la realidad diaria con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización, el Clima Organizacional.

El **Clima Organizacional** puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.⁹

La **cultura organizacional** es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común.

La cultura ofrece formas definidas de pensamientos, sentimientos y reacciones que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.¹⁰

El **desarrollo organizacional** es la tendencia a destacar el mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar a la empresa.

La meta general del desarrollo organizacional es construir empresas más eficientes que sigan aprendiendo, adaptándose y mejorando.

⁹ AGUADO R., (2001), **Cultura Organizacional**, Dirección: [<http://pp.terra.com.m/>], p.1.

¹⁰ BVQI, **Manual del Participante: curso de gestión de procesos**, Quito, 2007 p.2-8.

Este objetivo se logra cuando se reconoce que pueden surgir problemas en el nivel individual, interpersonal, de grupo, entre grupos o incluso en toda la organización. Ante ello se debe preparar una estrategia global de desarrollo organizacional con una o más intervenciones, que son actividades estructuradas tendientes a ayudar a los individuos o grupos a mejorar la eficiencia de su trabajo, de lo cual se derivan ciertos postulados conocidos como: principios de la filosofía del desarrollo organizacional.¹¹

Tabla 1: Principios de la filosofía del desarrollo organizacional.

VALOR TRADICIONAL	VALOR DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
• Hombre básicamente malo	• Hombre esencialmente bueno
• Evaluación negativa de las personas	• Concepto de los individuos como seres humanos
• El hombre no puede cambiar	• Los seres humanos pueden cambiar y desarrollarse
• Resistencia y temor a las diferencias individuales	• Aprovechamiento de las diferencias individuales
• Uso de posición para fines de poder y prestigio	• Uso de posición para fines de la organización
• Desconfianza básica en las personas	• Confianza básica en las personas
• Evasión a enfrentar riesgos	• Disposición para aceptar riesgos
• Hincapié fundamental en la competencia	• Hincapié primordial en la colaboración
• Concepto del individuo en relación con su descripción de puestos	• Concepto del individuo como persona completa
• Participar en la conducta de juegos	• Utilizar la conducta auténtica

GUI SAR R., (1989), *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*, México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, p.9

La cultura organizacional es el conjunto de suposiciones, creencias y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

¹¹ GUI SAR R., (1989), *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*, México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, p.6.

Es el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo.

Una cultura puede existir en toda la organización o en una división, filial, planta o departamento de ella. Esta idea de cultura organizacional es algo intangible puesto que no se puede ver ni tocar, pero siempre está presente, y como el aire de un cuarto, envuelve y afecta todo cuanto ocurre en la empresa. La cultura influye en casi todo lo que sucede en el seno de la organización.¹²

Se concluye manifestando la importancia de la cultura organizacional con un pensamiento de un gran empresario. Ej. Henry Ford dijo en una ocasión, "Podéis tomar mis factorías, quemar mis edificios pero dadme mi gente y yo construiré el negocio de nuevo".

1.5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA NORMAS ISO 9001:2000

Tomando como base la experiencia y el conocimiento acumulado de empresas exitosas se han identificado **ocho principios de gestión** que facilitan el logro de los objetivos de la calidad, estos son los siguientes:

ENFOQUE AL CLIENTE: Una organización depende de sus clientes y, por lo tanto, debería esforzarse en comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y, en lo posible, exceder sus expectativas.

Beneficios:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.

¹² GUI SAR R., (1989), *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*, México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, p.249.

- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

La aplicación del principio de enfoque al cliente normalmente conduce a:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

LIDERAZGO: Los líderes establecen unidad de propósito, sentido de dirección y ambiente interno de la organización. Crean un entorno dentro de la cual las personas pueden desenvolverse sin reservas en los logros de los objetivos de la organización.

Beneficios:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá

La aplicación del principio de liderazgo conduce normalmente a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores,
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad,
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: Las personas en todos los niveles son la esencia de una organización, y su completa dedicación hace posible el uso de sus habilidades para el máximo beneficio de su organización.

Beneficios:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización,
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del personal, normalmente conduce a:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.

- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

ENFOQUE EN PROCESOS: Un resultado deseado se logra con más eficiencia cuando los recursos y las actividades disponibles se gestionan en forma de procesos.

Beneficios:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades claves.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades claves.
- Identificar las interfaces de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización.
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades claves de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

ENFOQUE SISTÉMICO DE LA GESTIÓN: La identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos relacionados para el logro de un objetivo contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.

Beneficios:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- la capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales,
- proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Beneficios:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.

TOMA DE DECISIONES OBJETIVA: Las decisiones efectivas se basan en el análisis lógico o intuitivo de datos e información.

Beneficios:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de tomar decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la Intuición.

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON PROVEEDORES:

La habilidad de crear valor para la organización y sus proveedores aumenta a través de relaciones que benefician a ambos.

Beneficios:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación de este principio normalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta. Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora. Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.¹³

¹³ AENOR 2000, (2000), *Revisión de las normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para el año 2000*, España, [<http://www.AENOR.es/frpriso9.html>], p.2-6.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar modelo de sistema de gestión de calidad basado en la Norma Técnica ISO 9001:2000, en la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”.

1.6.2. OBJETIVO ESPECIFICO

1. Elaborar un diagnostico de la situación actual de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, basado en el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.
2. Proveer una guía práctica de consulta con el fin de asistir al personal involucrado con la cultura de la calidad.
3. Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la Institución.
4. Describir los pasos a seguir en el proceso de implantación e implementación.
5. Elaborar un Manual de Calidad que sirva de guía para el personal de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”.

1.7. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.

Los beneficios que obtendrán los involucrados directos e indirectos al implantar, implementar y certificar un Sistema de Gestión de Calidad, en la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, se los detalla a continuación:

Tabla 2: Beneficiarios del Proyecto

NOMBRE	BENEFICIO
CLIENTES INDIRECTOS	
Estado Ecuatoriano	<ul style="list-style-type: none"> • Al poseer la primera Escuela de Formación Superior Policial Certificada con la Norma ISO 9001:2000 • Al poder garantizar a la sociedad ecuatoriana que el personal policial mantiene una formación de calidad. • Al permitir mejorar el nivel profesional de los oficiales policiales.
Sociedad Ecuatoriana	<ul style="list-style-type: none"> • Al obtener personal policial cuya formación garantice un servicio a la comunidad de calidad y ética; cuyo accionar se encuentre enmarcado dentro de la legislación vigente; respetando la dignidad humana.
CLIENTES DIRECTOS	
Padres del Alumno	<ul style="list-style-type: none"> • Al mantener la seguridad de que sus hijos se encuentran formados en una Institución cuyos procesos garantizan la seguridad y el nivel profesional policial de sus hijos.
Alumno	<ul style="list-style-type: none"> • Al obtener una educación de primer nivel la misma que se encuentra validada por un organismo internacional.
Escuela Superior de Policía	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementa su imagen institucional. • Garantiza la prepara y formación de personal policial de primer nivel. • Gestión eficaz y eficiente en el uso de sus recursos.
Personal de la Escuela de Policía	<ul style="list-style-type: none"> • Al obtener procedimientos que permitan realizar el trabajo de manera eficaz y eficiente.

Elaborado por el Autor.

2. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADA

2.1. ANÁLISIS FODA

El análisis mediante la técnica del FODA, permitirá establecer la situación actual de la Escuela Superior de Policía, frente al entorno interno y externo que la rodea.

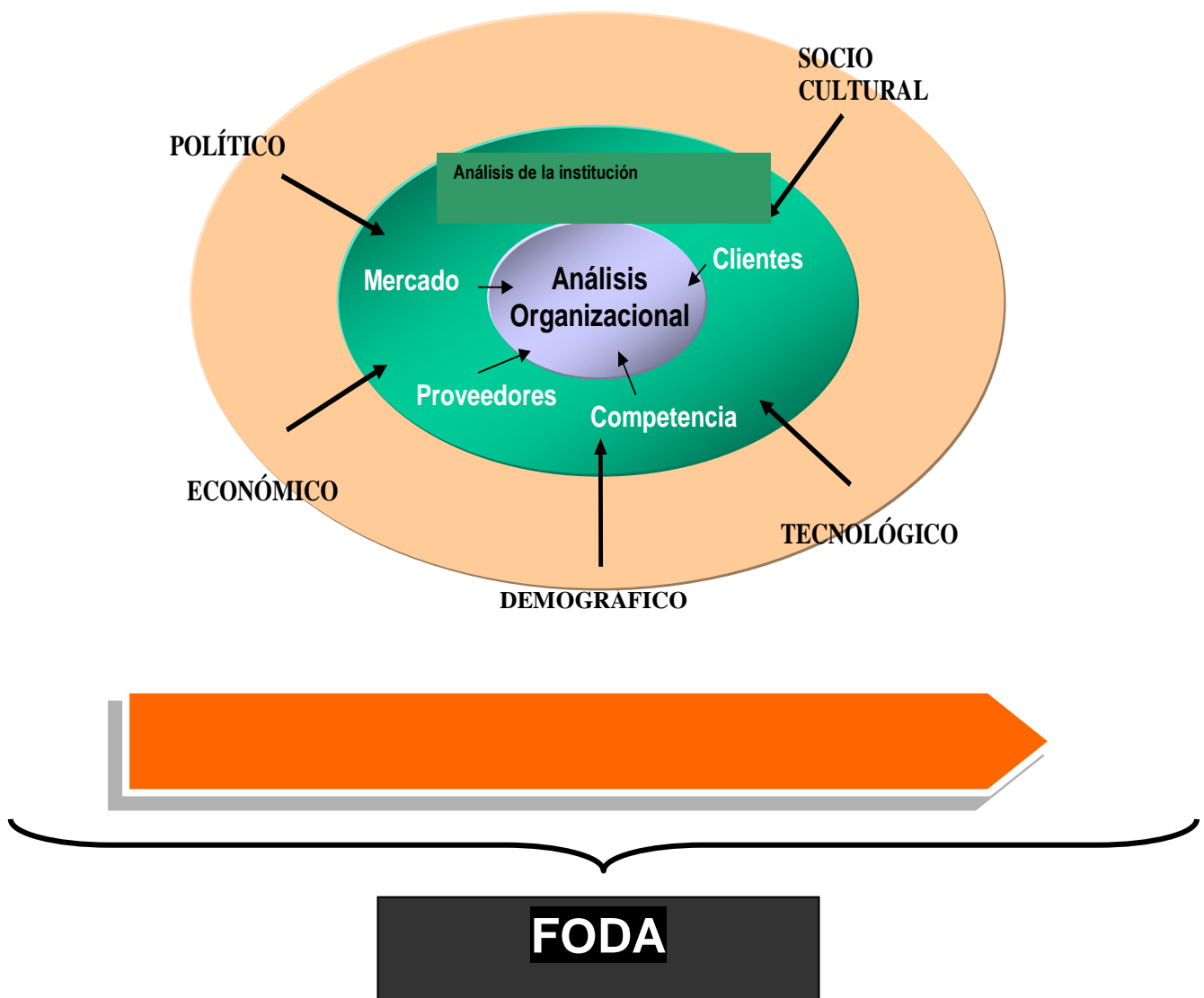


Figura 2: Análisis Organizacional
(EPCAE Folleto de AIO 2006)

Existen dos tipos de diagnóstico que permiten identificar factores de éxito del proyecto, estos son:

El entorno interno, es todo lo que se encuentra dentro de los límites organizacionales y dónde los directivos tienen total capacidad de influencia y control.

El entorno externo, es todo lo que se encuentra fuera de los límites organizacionales y dónde los directivos no tienen mayor capacidad de influencia o control.

Al concebir a las organizaciones como sistemas abiertos, se asume que se encuentran en permanente contacto e intercambio con su entorno externo.

La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, intenta producir un equilibrio con su entorno interno y externo a través de procesos, hechos o tendencias que ocurren en ella; que pueden afectar o impactar de forma positiva en la incursión, mantenimiento y desarrollo de la Institución en el mercado. El análisis de la situación actual de la organización, permitirá establecer de forma objetiva y lo más apegado a la realidad, con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. (FODA).

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

De entre estas cuatro variables, tanto las fortalezas como debilidades son internas de la Institución, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas.

En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

2.1.1. DIAGNOSTICO INTERNO

Este análisis se refiere a la identificación y análisis de las variables internas de la organización, que permitirán identificar las **fortalezas y debilidades**.

En la elaboración de este diagnóstico interno se debe evaluar e identificar las fortalezas y debilidades que posee la Institución.

Para el desarrollo de la investigación de campo se realizó entrevistas al personal de la Escuela Superior de Policía, acompañada de listas de verificación o check list.

Esta lista de verificación o lista de chequeo está basada en la técnica de auditorías internas, permitiendo registrar el cumplimiento o no cumplimiento, las oportunidades de mejoramiento de la Escuela Superior de Policía al compararlos con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

El presente diagnóstico recoge los aspectos positivos y oportunidades de mejora con los que al momento cuentan la Escuela Superior de Policía y para lo cual se utilizó una lista de chequeo.

2.1.1.1. Aspectos Positivos

Ref.	Pregunta <i>(Los comentarios en letra itálica no son parte de la norma)</i>	Comentarios
5	Responsabilidad de la Dirección	
5.4.1-2	<p>¿Estos objetivos incluyen aquellos aspectos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y/o servicios ofrecidos?</p> <p><i>[Nota: Este requisito está directamente relacionado con el 7.1. Por ejemplo, los objetivos deben incluir los requisitos del producto tales como el nivel de pureza o tolerancias. Podría haber una matriz (no es un requisito) que muestre la relación entre los objetivos y los requisitos del producto y/o del servicio].</i></p>	<p>Los objetivos en el área pedagógica, permiten evidenciar en su redacción el cumplimiento de los requisitos del servicio de formación de profesionales policiales.</p>

5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1	<p>Responsabilidad y Autoridad ¿Se han definido y comunicado las responsabilidades y autoridades? <i>[Estas podrían estar definidas por medio de descripciones de puesto y comunicadas por medio de organigramas, perfiles de puesto, etc.]</i></p>	<p>Se logra evidenciar la existencia de un organigrama estructural en el cual están definidas todos los cargos y el nivel jerárquico de la Institución. Además se logra evidenciar un manual de funciones en el que se detalla las funciones y responsabilidades del personal de la ESP.</p> <p>Se logra evidenciar que todos los funcionarios de la ESP están consientes de sus responsabilidades y autoridad detallado en el Reglamento de Régimen Interno a través de un Memorando del Director.</p>
5.5.3	<p>Comunicación Interna ¿Está siendo comunicada la información acerca de la efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad a diversas funciones y niveles de la organización? <i>[Se cuenta con evidencia que demuestre esta comunicación, por ejemplo, a través de correos, fax, juntas, etc]</i></p>	<p>Se logra evidenciar que los mecanismos de comunicación son diversos y están establecidos de acuerdo a las necesidades y objetivos, así: las disposiciones de un superior a un inferior se hace a través de memorándums, las solicitudes de oficial inferior a un superior a través de oficios. La comunicación entre la Jefatura de Estudios con profesores a través de reuniones y con los cadetes y padres de familia con circulares y publicaciones de cuadros. Se realiza actas de las reuniones que evidencian estos mecanismos de comunicación.</p>
6	Administración de Recursos	
6.1	<p>Provisión de Recursos ¿Han sido identificados y proporcionado los recursos para: a. Implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad? b. Aumentar la satisfacción del cliente? <i>[Enlazado con 5.4.2 y 7.1)</i></p>	<p>La Provisión de recursos se lo realiza a través de un presupuesto elaborado y aprobado por la Alta dirección, esto permite a la ESP, realizar los planes y actividades previstas. La ESP se autofinancia con los ingresos que le permite obtener de las pensiones de los Estudiantes</p>

6.2	Recursos Humanos	
6.2.1	<p>Generalidades ¿Es competente (capacidad demostrada para aplicar su conocimiento y habilidades) el personal que desempeña funciones de calidad que afectan al producto? ¿Ha sido basada dicha competencia en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?</p>	<p>El reclutamiento y selección del personal de la ESP, es realizado por la Dirección Nacional de Personal quien mantiene un proceso de Reclutamiento y selección de personal certificado con la ISO 9001:2000 y mantiene registros de la capacitación y formación de los oficiales instructores y profesores, al igual que mantiene los registros de su competencia traducida en experiencia, formación, educación y habilidades.</p>
6.2.2	<p>Competencia, Toma de Conciencia y Formación</p>	<p>Se logra evidenciar una adecuada evaluación de la competencia del personal. Existe un plan de capacitación o formación como resultado de la detección de necesidades. Se ha determinado que el personal de la ESP tiene conciencia de la importancia que tiene su trabajo para el logro de los objetivos institucionales.</p>
6.3	<p>Infraestructura ¿Ha determinado, proporcionado y mantenido la organización la infraestructura necesaria para lograr el cumplimiento con los requisitos del producto? (Edificios, espacios, procesos, equipos/programas (hardware/software) y servicios de apoyo).</p>	<p>El espacio físico tales como edificios, aulas, canchas, servicios, de apoyo como agua, luz, teléfono, transporte se mantienen bajo un plan de mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo que se lo realiza frecuentemente según se presente la necesidad; permitiendo su utilización en cualquier momento..</p>
6.4	<p>Ambiente de Trabajo ¿Ha sido determinado y administrado el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos del producto?</p>	<p>El ambiente de trabajo para el desarrollo de sus actividades es el adecuado para conseguir los objetivos generales y específicos de la Escuela; hay conciencia de seguir mejorando; La institución también garantiza la integridad física y un normal desarrollo de las actividades de sus miembros controlando el cumplimiento de normas de higiene, seguridad y disciplina.</p>

7	Realización del Producto		
7.1	Planificación del proceso de realización	<p>Se logra evidenciar que para la elaboración de planes educativos, programas institucionales y demás instrumentos de trabajo, se cumple con los requerimientos de las partes interesadas, leyes y reglamentos propuestos por el CONESUP Y CONEA; posibilitando así la planificación de un servicio educativo de calidad. Dentro de la planificación educativa, está contemplada la elaboración de: Plan estratégico, PEI, PCI O MCI, Plan Operativo, Plan de Unidad Didáctica, Plan de comisiones, Planes de área, trabajos de aula y Proyectos, entre otros.</p>	
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	<p>Se logra evidenciar que en la gestión de Admisiones y del DOBE.de la ESP, se identifica los requerimientos de los padres de familia, alumnos y partes interesadas.</p> <p>Adicionalmente se consideran los requisitos no establecidos por la Institución pero necesarios para la inscripción, matriculación y legalización de los estudiantes de la institución y que son necesarios para proporcionar una formación integral y de calidad; tales como pruebas académicas, psicotécnicas, pruebas médicas, pruebas de orientación vocacional, leyes y reglamentos instrumentados por el CON ESUP Y CONEA, la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional.</p>	

7.2.2	Revisión de los requisitos del producto	<p>Se logra evidenciar que la documentación ha sido revisada, se procede a inscribir, matricular y legalizar a los Estudiantes de la institución y a proporcionar y cumplir con el servicio educativo, el cual consiste en una formación integral y de calidad.</p> <p>Cuando existan cambios en los requisitos especificados en el proceso de Admisión Educativa, la Institución difunde y se asegura que el personal docente y administrativo esté capacitado y sea consciente de los requisitos que fueron modificados.</p>
7.2.3	<p>Comunicación con el cliente ¿Ha definido la organización los requisitos necesarios de comunicación respecto a:</p> <p>a) Información del producto y/o servicio? b) Información, contratos, manejo y modificación de las órdenes? c) Retroalimentación del cliente incluyendo quejas de cliente?</p>	<p>Se logra evidenciar que la ESP dispone de métodos apropiados para la comunicación con los estudiantes, padres de familia y partes interesadas, con el fin de establecer las consultas referentes a la formación integral y de calidad brindada. Además la institución asigna responsabilidades respecto a la comunicación y modificaciones que se realicen, las cuales están detalladas en los diferentes procesos Educativos.</p>
7.3	Diseño y/o Desarrollo	<p>La ESP planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio educativo, basándose en el PLAN o MALLA CURRICULAR INSTITUCIONAL (PCI o MCI).</p>
7.3.1	Planificación del Diseño y/o Desarrollo	<p>Antes del inicio de año escolar, el responsable de la Gestión Pedagógica, presenta el Plan de Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo, el mismo que es aprobado por la Dirección.</p>

7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	<p>Se logra evidenciar que la Institución determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio educacional y mantenerse registros.</p> <p>Estos elementos de entrada son:</p> <p>Perfil del estudiante que ingresa a la Institución.</p> <p>Requerimientos de la Dirección Nacional de Educación</p> <p>Los requisitos legales y reglamentarios aplicables del CONESUP.</p> <p>La información proveniente de diseños previos del PEI,</p>
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	<p>Se logra evidenciar que los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo del servicio Educativo, el Responsable Pedagógico, junto con los jefes de área, revisan: Los planes y programas del CONESUP, Seleccionan y agregan o desagregan en los diferentes bloques o contenidos programáticos, determinan las didácticas o estrategias metodológicas, determinan las destrezas y/o competencias, los recursos necesarios para su ejecución, determinan los criterios evaluación; con toda esta información elaboran un documento llamado Plan Curricular Institucional (PCI) (Formato libre), y en las respectivas unidades didácticas.</p>
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	<p>Se logra evidenciar que la Malla Curricular Institucional (MCI) es revisada por el Responsable Pedagógico, esta revisión queda documentada en el Informe que es enviado a la Dirección y DNE.</p>
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	<p>Se logra evidenciar que el Responsable Pedagógico, realiza la verificación del MCI, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos Establecidos por el CONESUP, DNE, LA propia ESP, entre otros.</p>

7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	<p>Se logra evidenciar que el Responsable Pedagógico, estudian la viabilidad y decide la aprobación de la Malla Curricular Institucional (MCI). Este documento es enviado al Director para su análisis y validación, la misma que se evidencia en el memorando de aprobación.</p>
7.4	Compras	<p>Se logra evidenciar la Existencia de la Orden General 125, documento que establece el proceso de Adquisiciones y describe las actividades y responsabilidades, para asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados por la ESP.</p> <p>En este proceso se efectúa además el control a los proveedores y productos que impactan y contribuyen en el desarrollo integral de los estudiantes y en el servicio educativo de calidad como Pedagogía, textos, productos químicos, etc. Además están definidos los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación frecuente de proveedores de productos y servicios que faciliten el control del cumplimiento de los requisitos. Se mantienen registros de calidad de los proveedores seleccionados, evaluados y re-evaluados, y el seguimiento y mejoramiento de sus servicios.</p>

7.5	Producción y Prestación del Servicio	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	<p>La Gestión Pedagógica, lleva a cabo: planes, proyectos, sub-proyectos, programas y se aplican instrumentos de evaluación y los medios necesarios actualizados para lograr que los estudiantes desarrollen las capacidades intelectuales, psicomotrices, afectivas, volitivas y militares policiales, fundamentales para su formación académica integral, y así poder prestar un servicio educativo bajo condiciones controladas cumpliendo con la normatividad interna y externa. La ejecución de la Gestión Pedagógica, contempla en la prestación del servicio educativo a partir de la aplicación de trabajos de aula relacionados con los contenidos programáticos de los planes de unidad y mallas curriculares (Silabus), enfatizando en el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, implica también el seguimiento del aprendizaje, así como la revisión de los reportes del rendimiento académico.</p>
7.5.2	Validación de los Procesos	<p>La validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, NO APLICA PARA La ESP, debido a que la Norma ISO 9001:2000, requiere:</p> <p>La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p>

7.5.3	Identificación y trazabilidad	Se logra evidenciar que la organización a través de la hoja de vida de cada una de los cadetes se puede tener información acerca de su trayectoria, formación y experiencia, lo que nos permite realizar un seguimiento de su paso por la ESP.
7.5.4	Propiedad del Cliente	El ESP, garantiza la identificación, verificación, protección y salvaguarda todos los bienes entregados por el cliente. (Material didáctico, trabajos, información del estudiante, entre otros). El Servicio Médico realiza actividades para prevenir y corregir los riesgos de accidentes, de enfermedades, psicológicos y otros, que pueden sufrir los estudiantes logrando proteger y salvaguardar la integridad; todas estas acciones son registradas y comunicadas a los estudiantes y padres de familia oportunamente. En el DOBE, se realizan actividades para prevenir y corregir los riesgos de la salud psicológicos de los estudiantes
7.5.5	Preservación del Producto ¿Está la organización preservando los requisitos de calidad (incluyendo componentes del producto) desde el procesamiento interno hasta la entrega al cliente? ¿Se está manteniendo el cumplimiento con los requisitos del producto/servicio a través de actividades de identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección? <i>[aplica el 7.1. verifique que exista el plan]</i>	Se logra evidenciar que durante la Gestión Pedagógica, DOBE, Servicio Médico, Compras, Mantenimiento, se han definido actividades para prevenir deficiencias físicas, emocionales, mentales, de aprendizaje de los estudiantes e infraestructura, contribuyendo a la protección de la integridad física y psicológica de los estudiantes; también se contempla la preservación de los bienes materiales, tales como videos, programas de computación, suministros, químicos para los laboratorios, etc., con miras a la formación integral de nuestras estudiantes.

8	Medición, Análisis y Mejora	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	En la Gestión Pedagógico se describen las actividades y frecuencia para aplicar los instrumentos de evaluación educativa que permiten medir, hacer el seguimiento del aprendizaje significativo y verificar que se cumplen con los requisitos legales educativos para generar ciclos de mejora continua. En los instrumentos de evaluación educativa se evidencian los criterios de aceptación del aprendizaje como desarrollo de las competencias y consolidación de valores, aplicadas por los docentes y abalizadas por las autoridades educativas.

2.1.1.1. Aspectos a Mejorar

Ref.	Pregunta <i>(Los comentarios en letra itálica no son parte de la norma)</i>	Comentarios
4.1	Requisitos Generales – Evaluados durante la revisión documental	La ESP mantiene una estructura funcional y no cuenta con un sistema interrelacionado y ordenado conforme al flujo natural de sus procesos. Los procesos son los que genera los resultados y cuando existe una organización por proceso mejorará su eficiencia. Al no tener una estructura gestionada por procesos no se determina su secuencia e interacción, no se controlan, no se miden y no se monitorean para alcanzar los resultados propuestos. No se han determinado los criterios y métodos que permitan asegurar la operación y el control de estos procesos. No existe una metodología que permita implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados y mejoras.

4.2	Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades – Evaluados durante la revisión documental	Si bien existen Políticas Institucionales establecidos en el Plan Estratégico respecto a educación y formación, no existe una Política de Calidad de la ESP. Existen objetivos particulares y específicos de algunas funciones de la Escuela pero estos no son medibles y mesurables en el tiempo, no tienen relación con aspectos como calidad, satisfacción del cliente, eficiencia de gestión, etc. La ESP no cuenta con una política, objetivos de calidad, procedimientos documentados y registros que evidencien la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad.
4.2.2	Manual de Calidad - Evaluados durante la revisión documental	No existe un Manual de Calidad que demuestre la estructura del SGC.
4.2.3	Control de documentos – ¿se cuenta con un procedimiento documentado?	No se mantiene un mecanismo estandarizado para la emisión, aprobación, revisión, actualización, distribución y conservación de los documentos generados por la ESP, así como el control que se da a documentos externos y obsoletos. El control de documentos se refiere básicamente a asegurarse que el documento que se esté usando sea el correcto y aprobado cuando sea necesario. Significa que el documento sea aplicable para el trabajo que se está haciendo.
4.2.4	Control de Registros de Calidad	No se logra evidenciar la existencia de un procedimiento documentado que permita controlar los registros necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

5	Responsabilidad de la Dirección	
5.1	<p>Compromiso de la Dirección ¿Se detectó evidencia del compromiso de la alta dirección al:</p> <p>a) Comunicar la importancia de cumplir los requisitos del cliente y requisitos legales? b) Establecer una política de calidad y objetivos? c) Llevar a cabo revisiones de la dirección?; y d) Asegurar la disponibilidad de recursos?</p> <p><i>[Verificar incisos a) al d). Revise la política de calidad, verifique que se hayan llevado a cabo las revisiones de la dirección y la participación en ellas por parte de la alta dirección. El inciso a) está relacionado con el 5.5.3 c)</i></p>	<p>Se logra evidenciar un gran interés por desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela Superior de Policía, al no tener un Sistema de Gestión implantado la alta dirección no ha logrado definir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La política de Calidad 2. Los objetivos de calidad <p>La revisión por la Dirección será más útil si mantenemos un procedimiento que permita estandarizar y mejorar el SGC.</p>
5.3	<p>Política de Calidad</p> <p>a) ¿Es la política de calidad adecuada al propósito de la organización? b) ¿Incluye esta política un compromiso para el cumplimiento con los requisitos y el mejoramiento continuo? c) ¿Ofrece esta política un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos? d) ¿Esta política ha sido comunicada y comprendida? e) ¿Está siendo revisada esta política para verificar su adecuación continua?</p> <p><i>[Nota: Esta revisión está directamente relacionada con la revisión de la dirección (5.6) para la verificación de la adecuación del sistema de calidad]</i></p>	<p>No se logra evidenciar la existencia de la política de calidad.</p>
5.4	Planificación	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	<p>No se logra evidenciar la existencia de los objetivos de la calidad.</p>

5.4.1-1	<p>¿Se cuentan con objetivos para cada función y nivel relevante dentro de la organización? ¿Es posible medir estos objetivos y son éstos consistentes con la política de calidad incluyendo un compromiso para el mejoramiento continuo? <i>[Nota: Determine cuales son las funciones relevantes (por ejemplo a través de un organigrama) y verifique que cada función cuente con objetivos].</i></p>	<p>Existe Un plan estratégico en el que se logra evidenciar la existencia de objetivos Generales y objetivos específicos en cada nivel de la organización, estos objetivos no son mesurables y no incluyen un compromiso de mejora continua.</p>
5.2	<p>Enfoque al Cliente ¿Se ha asegurado la alta dirección de que se hayan determinado y cumplido con los requisitos del cliente con el objetivo de augmentar la satisfacción del mismo? <i>[Este requisito está directamente relacionado con el 7.2.1 (determinación de los requisitos y con el 8.2.1 monitoreo (medición y seguimiento) de la satisfacción del cliente.</i></p>	<p>No existe un procedimiento que permita evidenciar como la organización, a través de la Alta dirección verifica que los requisitos de los clientes se han cumplido; permitiendo incrementar la satisfacción al cliente.</p>
5.4.2	<p>Planificación de la Calidad</p>	<p>No se logra evidenciar un plan que permita revisar periódicamente los cambios importantes del SGC y las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema.</p>
5.4.2-1	<p>¿Se están llevando a cabo actividades de planificación encaminadas hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad como lo indica 4.1?</p>	<p>Se Logra evidenciar que se revisa periódicamente el Plan Estratégico y operativo; Pero no se cumple con la revisión por la dirección establecida por la Norma, al igual que al no existir objetivos de calidad, no se puede encaminar actividad alguna para su cumplimiento.</p>
5.4.2-2	<p>¿Esta planificación de la calidad incluye: - Los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad? - Los recursos necesarios? - El mejoramiento continuo? <i>[Los planes deberán incluir las tres áreas anteriormente indicadas. Los 'procesos' se refieren a los procesos de realización del producto indicados en el elemento 7]</i></p>	<p>No existen los 6 procedimientos documentados que exige la Norma ISO 9001:2000, ni los procedimientos requeridos por la organización. Se logra evidenciar la existencia de procedimientos no documentados en el área pedagógica y administrativa pero que no se encuentra estandarizado y se logra evidenciar que no todos los empleados los conocen.</p>

5.4.2-3	¿Se planifican y controlan los cambios organizacionales? ¿Se mantiene la integridad del sistema durante el cambio? [Nota: Se puede controlar un proceso al contar con un método y al generar registros de las acciones tomadas]	No se logra evidenciar como la organización mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad.
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.2	Representante de la Dirección	No se logra evidenciar que no se ha delegado un responsable del SGC para asegurar que se hayan establecido, instrumentado y mantenido los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad; así como la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente dentro de la organización
5.6	Revisión de la Dirección	
5.6.1	Generalidades	No se logra evidenciar que la alta dirección a intervalos planificados, revise el SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, ni existe una definición de información de entrada, ni los resultados de este proceso.
5.6.1-1	Se están llevando a cabo revisiones de la dirección a intervalos planificados?	No se logra evidenciar que la alta dirección a intervalos planificados, revise el SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, ni existe una definición de información de entrada, ni los resultados de este proceso.
5.6.1-2	¿Está la alta gerencia revisando el sistema de calidad para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia continuas?	La Alta dirección realiza reuniones periódicas para revisar el plan estratégico y plan operativo. Pero como no existe Un sistema de gestión de Calidad no se puede realizar revisiones del mismo.
5.6.1-3	¿Están siendo evaluadas las oportunidades de mejora y los cambios requeridos por el sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo su política y objetivos?	Al no existir un SGC, no se logra evidenciar que se evalué las oportunidades de mejora ni los cambios del SGC.
5.6.1-4	¿Se cuenta con registros?	Se logra evidenciar que existen actas de reunión de las Reuniones del plan operativo y plan estratégico., pero no del SGC, ya que no cuenta con uno.

5.6.2	Información para la Revisión	<p>No se logra evidenciar la información para la revisión tales como:</p> <p>Resultados de auditorías,</p> <p>b. Retroalimentación del cliente,</p> <p>c. Desempeño y cumplimiento del producto,</p> <p>d. Estado de las acciones correctivas y preventivas,</p> <p>e. Seguimiento de revisiones anteriores,</p> <p>f. cambios que pudieran afectar al sistema de administración (gestión) de la calidad, y</p> <p>g. Recomendaciones para su mejoramiento.</p>
5.6.3	<p>Resultados de la Revisión ¿Incluye la toma de decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a. El mejoramiento del sistema de administración (gestión) de la calidad y sus procesos,</p> <p>b. Mejoramiento del producto relacionado con los requisitos del cliente?</p> <p>c. Los recursos necesarios?</p>	<p>No se logra evidenciar los resultados de la revisión:</p> <p>No se logra evidenciar los resultados de la revisión por la dirección.</p>
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	<p>No se logra evidenciar la metodología que ha establecido la ESP, para realizar el control de los cambios del diseño y desarrollo.</p>
7.6	Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento (Monitoreo)	<p>Este requerimiento de la Norma ISO 9001:2000, NO APLICA para la ESP, no mantiene dispositivos de medición y seguimiento que afecten directamente a la realización del servicio educativo.</p>
8	Medición, Análisis y Mejora	
8.1	Generalidades	<p>Se logra evidenciar la no existencias actividades de medición y monitoreo para asegurar la conformidad del servicio, el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y promover la mejora continua., estas actividades de medición y monitoreo se evidencia el no uso de técnicas y estadísticas aplicables a dichas actividades.</p>

8.2	Seguimiento (Monitoreo) y Medición	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	No se logra evidenciar cuales son las actividades que la Institución toma para monitorear la satisfacción del cliente.
8.2.2	Auditorías Internas	No se logra evidenciar que se realicen auditorías internas de calidad ni la existencia de un procedimiento documentado.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	No se logra evidenciar la forma en que la organización realiza el seguimiento y medición de los procesos.
8.3	Control de Producto No Conforme	No se describe la forma como se maneja el producto no conforme, siendo este un procedimiento documentado obligatorio, que debería estar incluido y redactado en función de la norma fundamental del SGC establecida por la Institución.
8.5	Mejoramiento	
8.5.1	Mejoramiento Continuo	No existe evidencia de mejora a través de política de calidad, revisión de objetivos de calidad, revisiones por la dirección, acciones correctivas o preventivas porque no posee estos procedimientos y el conocimiento de gestionar estos.
8.5.2	Acciones Correctivas	No se logra evidenciar la existencia de un procedimiento documentado que describa las actividades a realizar para investigar las causas reales de las no conformidades o incumplimientos y tomar las acciones correctivas, para superar las no conformidades detectadas en el servicio que se está ofertando.
8.5.3	Acciones Preventivas	No se logra evidenciar la existencia de un procedimiento documentado que describa las actividades a realizar para investigar las causas raíz de las potenciales no conformidades o incumplimientos y tomar las acciones preventivas, para superar las potenciales no conformidades detectadas en el servicio que se está ofertando.

2.1.1.3. Matriz de fortalezas y debilidades.

Tabla 3: Matriz de fortalezas y debilidades

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (p)	IMPACTO EN EL FUTURO (i)	(p) x (i) IMPACTO	Prioridad
FORTALEZAS	TOTAL FORTALEZAS		2.52	
Ingresos generados por autogestión	0,13	5	0.63	14
Cultura organizacional	0,09	4	0.30	9
Know How Policial.	0,11	3	0.30	12
Únicos en formación Policial	0,12	5	0.54	13
Alianza estratégica instituciones universitarias	0,10	3	0.25	10
Infraestructura adecuada.	0,10	4	0.37	11
Personal docente Capacitado	0,07	2	0.13	7
DEBILIDADES	TOTAL DEBILIDADES		1.45	
Escaso nivel de conocimientos de la Norma ISO 9000:2000	0,01	3	0.03	1
Escasa gestión basada en procesos	0,05	3	0.13	5
Alta Rotación del personal administrativo.	0,08	4	0.23	8
Falta de procedimientos documentados obligatorios de la ISO 9001:2000	0,03	4	0.10	3
Falta de registros Documentados obligatorios de la ISO 9001:2000	0,02	3	0.05	2
Débil plataforma informática	0,04	4	0.13	4
Mínimos controles interno departamentales.	0,06	4	0.20	6
FORTALEZAS:			2.52	
DEBILIDADES:			1.45	

LA EMPATÍA CON EL SISTEMA SE PODRÁ LOGRAR APLICANDO UNA ESTRATEGIA AGRESIVA

2.2. DIAGNOSTICO EXTERNO

Este estudio pretende identificar las **oportunidades y amenazas** que la organización mantiene frente al entorno externo. Se refiere al reconocimiento y estudio de los factores externos de la organización cuyos cambios y variables condicionan el desempeño de la Institución.

La eficaz y eficiente identificación de estas variables permitirá mantener un apoyo para la gestión y el cumplimiento del mapa estratégico establecido por la organización; así como también, permite a la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, dentro de sus ámbitos de competencia; evitar, minimizar y prepararse para las situaciones desfavorables en caso de las amenazas y aprovechar, incrementar, maximizar las oportunidades que el entorno ofrece en el caso de oportunidades.

2.2.1. FACTOR ECONÓMICO

A continuación analizamos algunas variables que influyen en el comportamiento económico del país.

En la actualidad el **sistema bancario** se maneja con un rango de tasas activas que podemos situar entre el 10% y el 14 %, dependiendo del usuario y el destino del crédito. Esto significa que, descontada la inflación proyectada (2 %), las tasas reales que deben pagar los beneficiarios del crédito son entre el 8 % y el 12 %, que representan tasas altas de interés real, si las comparamos con Estados Unidos o Europa; si a esto le sumamos el cobro de comisiones que llegan hasta el 8 %, tenemos un crédito en dólares que puede costar hasta el 22 % anual.

El problema fiscal se va transformando en una bola de nieve que pone en serio riesgo la supervivencia del sistema monetario por el progresivo desfinanciamiento en el que el presupuesto incurre año a año.

De los análisis de percepción ciudadana realizados, se deduce que existe la idea generalizada que nuestra **deuda externa** pública es demasiado alta, y que eso representa el principal obstáculo para el crecimiento económico del país. Y es que nuestra deuda alcanza aproximadamente la suma de **11.059 millones de dólares**. Sin embargo, el valor absoluto de la deuda, a pesar de lo impactante de su cifra, no es un buen indicador para realizar un mejor análisis, es indispensable contrastarla frente a otras variables, por ejemplo, frente a la producción de los ecuatorianos.

El sector público no financiero del país enrola a alrededor de 360.000 empleados, en quienes se gastó en 2006 cerca de USD 2.800 millones; dicha cifra equivalente aproximadamente a las recaudaciones por Impuesto al Valor Agregado y a la Renta, la misma que sirvió para financiar la burocracia de los ministerios, las instituciones financieras, las unidades administrativas y un gran número extra de entidades adscritas y unidades ejecutoras del estado. El sector público tiene el control del petróleo de todos los ecuatorianos (Petroecuador, Petroproducción, Petroindustrial y Petrocomercial), también está en su poder el sector eléctrico (19 empresas de distribución 5 de generación y una de transmisión), el sector de telecomunicaciones (Andinatel y Pacifictel), los ferrocarriles, y mantiene participación en el transporte aéreo, marítimo, y otras actividades. Adicionalmente posee aproximadamente 1.200 bienes inmuebles distribuidos entre las instituciones del Gobierno Central, con una serie de activos improductivos valorados aproximadamente en más de USD 250 millones.

En el sector petrolero, existe una estrecha interdependencia entre el desarrollo económico del país y la eficiencia con que se maneja la actividad petrolera, por las significativas cifras que aporta el petróleo para el desempeño de la economía ecuatoriana. De acuerdo con estimaciones oficiales, se prevé que para el año 2007 la actividad petrolera aportará aproximadamente con el 28,83 % al Producto Interno Bruto.

Además, los ingresos por exportación de petróleo representaron el 52 % del total de exportaciones; igualmente, debe recordarse que durante los últimos tres años esta actividad financió la tercera parte del presupuesto del Estado.

De otra parte, **en el área eléctrica**, la incapacidad del sector público es responsable que en el país apenas se utilice el 7 % del potencial de generación de energía hidroeléctrica. Además, las distribuidoras estatales pierden el 23 % de la energía generada en fugas y en facturación no cobrada, lo que en conjunto ha determinado que el sector eléctrico manejado por el Estado haya colapsado. **Se calcula que la ineficiencia de manejo nos cuesta aproximadamente a los ecuatorianos USD 600 millones al año.**

El sector de la telefonía pública, se ha convertido en un botín político y fuente de corrupción, en el cual se ha cambiado el correspondiente manejo técnico por la entrega de favores y prebendas.

El sin número de denuncias en contratos que atentan contra los intereses de los ecuatorianos y que inclusive llegan a omitir cualquier tipo de auditoría y control se han transformado en pan de cada día. Las empresas telefónicas deberían generar más de USD 200 millones de utilidades al año, sin embargo, las mismas no llegan ni a la mitad.

La Seguridad Social es víctima del exceso de burocracia, malos servicios de salud y jubilaciones totalmente insuficientes.

Con los aportes que se realizan, se debería contar con servicios de calidad y jubilaciones dignas. La corrupción imperante en las aduanas permite que ingresen al país alrededor de USD 1.500 millones de mercadería ilegal cada año, creando de este modo una competencia desleal para los empresarios honestos, que para colmo deben atenerse al sistema de duda razonable.

El sistema de salud pública, está a punto de colapsar. Los más pobres son víctimas de una atención deficiente, falta de medicinas y la casi nula prevención de enfermedades infecciosas, ya olvidadas en los países desarrollados. Se puede decir que el IESS sí cumple al menos con un papel de receptor de ahorro interno, lo que en febrero del 2005 le representa un ahorro total de USD 2.511 millones.

De estos USD 1.277 millones se encuentran invertidos en deuda del sector público, USD 226 millones en el sector privado, USD 318 millones se encuentran en cartera de crédito e inversiones inmobiliarias y finalmente USD 691 millones están depositados en el BCE sin generar ningún beneficio. El IESS recibe un monto superior al 20 % del sueldo de sus 1 185 000 trabajadores afiliados, lo que representa un total de ingresos anuales de USD 720 millones, que significa un aporte mensual promedio de USD 51 por afiliado.

De estos aportes el IESS destina a sus deficientes servicios USD 451 millones y USD 269 millones (37 %) a los ahorros provisionales, lo que incrementa año a año su capacidad de inversión.

2.2.2. FACTOR POLÍTICO

Con respecto a la situación política su profundidad se traduce en inestabilidad, que no sólo se extiende a todos los niveles, sino que ha afectado con particular fuerza a los gobiernos nacionales.

Que desde 1996 habido una serie de sucesiones presidenciales y que cada uno de estos gobiernos emplean sus políticas de conveniencia o a favor de grandes grupos económicos e incluso de personas, esto genera una problemática muy seria desde el punto de vista del ejercicio gubernamental, pero no es la única.

Sumada a la inestabilidad política, hay una crisis de legitimidad de las instituciones como la del Congreso Nacional, de la Corte Suprema de Justicia, del Tribunal Constitucional, organizaciones que han perdido la credibilidad de la sociedad ecuatoriana por su manifiesta incapacidad, en lo que responde a la aprobación de leyes, sin dejar de lado la justicia con sus fuertes vinculaciones con los poderes político y económicos que no han podido juzgar estrictamente apegados a la Ley.

En fin, se puede decir que los tres poderes del estado se encuentran en niveles de descrédito y deslegitimación absoluta.

2.2.3. FACTOR SOCIAL

El desempleo, hace del país un lugar poco atractivo para la inversión, pues no hay las garantías mínimas que protejan las inversiones realizadas. Como consecuencia, se pierde una condición indispensable para la generación de mayor producción, empleo y bienestar.

La impunidad que propicia la inseguridad jurídica y la falta de una reforma urgente permiten que entren a Ecuador de USD 800 a 1 500 millones de contrabando que, además de perjudicar al estado al dejar de cobrar aranceles, perjudica al aparato productivo formal que debe competir en condiciones desiguales.

La dolarización ha permitido la recuperación de los salarios y el fin del proceso de robo del poder adquisitivo de los trabajadores, a través de la devaluación y la inflación; sin embargo, la estabilización obtenida ha resultado necesaria pero no suficiente para lograr los niveles de crecimiento económico requeridos. Según el Banco Central el desempleo urbano pasó del 16,1 % en marzo del año 2000 al 11 % en noviembre de 2004 y se estima para el 2007 en el 9.5 %.

Se estima que en el Ecuador:

- Más del 70% de los menores de 18 años son pobres.
- Más de medio millón de niños y Jóvenes no tienen acceso al sistema escolar.
- La desnutrición afecta al 45 % de la población nacional y al 64% de la población de los cantones de alta concentración indígena.
- Hay un déficit de 1400.000 unidades habitacionales, cada año este déficit aumenta 200 mil unidades más.
- El 55,6% de los hogares sufre de hacinamiento.
- La crisis ha afectado también a los sectores medios, éstos prácticamente han desaparecido.
- La mitad de los médicos titulados no ejercen su profesión.

La difícil situación socioeconómica, política y cultural que vive nuestro país, sea que hablemos de la pobreza, el bajo y mal nivel de educación, el desempleo, sumando a la creciente explosión demográfica y la constante migración campesina hacia las grandes ciudades, ha generado que se produzca un avance y desarrollo de la delincuencia.

En los actuales momentos, el Ecuador, sufre los embates de la situación económica, lo cual origina necesidades que no pueden ser satisfechas con los irrisorios salarios que percibe la mayoría de la población, agregándose a este conflicto la falta de fuentes de trabajo, la desocupación, el subempleo, el éxodo campesino a las grandes ciudades, la desorganización familiar, la inadecuada rehabilitación social, entre otros factores que determinan e inciden en forma directa en grupos de personas que se han dedicado a las actividades delictivas como asalto a mano armada y robos selectivos, engrosando las nutridas figuras delictivas, causando una grave alteración del orden y seguridad públicos, esto es una crisis de la seguridad interna del país.

No hay que perder de vista que la delincuencia y la violencia son factores del desorden y la inseguridad, razón por lo cual la ciudadanía demanda de la institución policial mayor cantidad de efectivos con la finalidad de desarrollar sus actividades en un clima de seguridad, por lo que es indispensable seguir en el proceso del fortalecimiento de la Institución Policial y continuar en el proceso de incrementar su personal y mejorar su infraestructura, dotarse de medios científicos y tecnológicos, de patrullaje, pues la realidad demuestra que la delincuencia organizada dispone de armamento, comunicaciones, transporte terrestre, aéreo y marítimo, medios económicos para comprar información y reclutar a los sobornables que están en todos los niveles de la sociedad ecuatoriana.

La Policía Nacional del Ecuador se ha visto en la necesidad de realizar alianzas estratégicas en busca de apoyo y coordinación con Instituciones nacionales y de otros países.

2.2.3. FACTOR TECNOLÓGICO

El sector de pequeñas y medianas empresas en Ecuador constituye un importante aporte a la dinámica de la economía nacional, por ello es fundamental implementar acciones encaminadas a mejorar su competitividad e incrementar su participación en el comercio nacional e internacional, promocionando el desarrollo de mecanismos que permitan la transferencia y uso de tecnología en estas empresas.

De acuerdo al diagnóstico realizado por el CNPC (Consejo Nacional de Productividad y Competitividad), la situación del sector productivo del Ecuador, manifiesta los siguientes indicadores:

- Escaso nivel tecnológico.
- Baja calidad de la producción, ausencia de normas y altos costos.
- Falta de crédito, altos costos, dificultad de acceso.
- Mano de obra sin calificación.
- La producción se orienta básicamente al mercado interno.
- Incipiente penetración de Pymes (pequeñas y medianas empresas) al mercado internacional.
- Ausencia de políticas y estrategias para el desarrollo del sector.
- Insuficientes mecanismos de apoyo para el financiamiento, capacitación y uso de tecnología.
- El marco legal para el sector de la pequeña industria es obsoleto.

2.2.5. FACTOR GEOGRÁFICO

Ecuador es un país caracterizado por una gran diversidad biótica, geográfica, económica y étnica, representada en sus cuatro regiones naturales. La superficie es de 283.560 km². Su forma de gobierno es democrática y su lengua oficial el Castellano.

El quechua y demás lenguas aborígenes forman parte de la cultura nacional. En las tierras altas andinas, cuyas ciudades más importantes son la capital, Quito, y los centros de desarrollo comercial de Cuenca y Ambato, la actividad económica está dominada por la agricultura en pequeña escala y los servicios. La zona costera y su puerto más importante, Guayaquil, han prosperado gracias al comercio y a las exportaciones de productos agrícolas y pesqueros. En la región Amazónica escasamente poblada se encuentra el petróleo que representa la mayor fuente de ingresos de exportación del país. La región insular, declarada por la UNESCO Patrimonio Natural de la Humanidad, representa un importante ingreso de divisas por la actividad turística.

EN EL AMBIENTE EXTERNO. UNA VEZ IDENTIFICADA LAS OPORTUNIDADES Y LAS AMENAZAS, ESTAS IMPACTARÍAN EN EL PROYECTO, DE LA SIGUIENTE MANERA:

El análisis del entorno económico pone de manifiesto que seguiremos manejándonos bajo débiles condiciones de estabilidad económicas, políticas, tecnológicas, social y cultural, los costos seguirán subiendo y afectarán en los precios de combustible, energía, mano de obra, etc.

La tasa de interés será variable con tendencias a crecer encareciendo el capital y por tanto el retorno de la inversión. La alta deuda externa y la mala gestión estatal permiten que los gastos del estado superen los ingresos, afectando a las asignaciones presupuestarias asignadas por el Estado, pudiendo afectar esto a la Escuela Superior de Policía.

Como conclusión el proyecto se desarrollará en un ambiente inflacionario afectando directamente a los costos.

2.2.6. MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

Tabla 4: Matriz de oportunidades y amenazas

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (p)	IMPACTO EN EL FUTURO (i)	(p) x (i) IMPACTO	PRIORIDAD
OPORTUNIDADES	TOTAL OPORTUNIDADES		2,64	
Ubicación geográfica (Capitalo de la República)	0,04	4	0,15	2
Disponibilidad de fuerza laboral baratra. (Alta oferta profesional)	0,09	4	0,36	5
Necesidad de seguridad ciudadana	0,18	5	0,91	10
Identificación de la demanda de oficiales por el Estado Ecuatoriano (Profesionales Policiales)	0,15	4	0,58	8
Alianzas estrategicas con instituciones educativas nacionales e internacionales	0,13	5	0,64	7
AMENAZAS	TOTAL AMENAZAS		1,16	
Altas tasasa de interés	0,055	3	0,16	3
Excesiva burocracia estatal	0,109	2	0,22	6
Fuerza laboral no calificada	0,018	4	0,07	1
Escoso desarrollo tecnológico	0,073	3	0,22	4
Inestabilidad financiera, económica y política del estado	0,164	3	0,49	9

OPORTUNIDADES:	2,64
AMENAZAS:	1,16

AMBIENTE COMPETITIVO

IDEALES O > A Mayores oportunidades, amenazas menores	ESPECULATIVAS O = A Amenazas = Oportunidades
MADURAS ↓ O ↓ A Pocas oportunidades, pocas amenazas	PROBLEMÁTICAS A > O Pocas oportunidades, muchas amenazas

EL AMBIENTE COMPETITIVO DE IDEAL

Elaborado por el Autor.

3. ESTUDIO TÉCNICO.

3.1. GENERALIDADES

El estudio técnico de este modelo de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2000, tiene por objeto proveer información para Cuantificar las necesidades y requerimientos que demanda en proyecto. En particular, se determinará los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Permitirá analizar las características y especificaciones técnicas que se necesitarán en la Escuela Superior de Policía, este tipo de estudio permitirá dimensionar las necesidades de espacio físico para su normal operación, considerando normas y principios elementales de administración de la producción permitiendo optimizar y aprovechar de la mejor forma los recursos.

Permitirá estimar y cuantificar las necesidades de mano de obra y la facilidad de acceso a este tipo de recurso, el ha llegado a ser considerado como el recurso más valioso de la Institución; de igual manera nos permite establecer y cuantificar los niveles de remuneración, mantenimiento, reparaciones, etc. Este tipo de estudio permite establecer y definir el proceso productivo posibilitando conocer los tiempos de producción, las materias primas y todos los insumos que intervienen en el proceso.

3.2. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

Los requisitos e ítems de la norma ISO 9001 deben ser plenamente demostrados, es decir la organización debe evidenciar que estos se encuentran entendidos y están siendo aplicados por sus empleados.

La organización deberá identificar de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000 que por su naturaleza no aplican a ESP, deberán ser excluidos y justificada su exclusión en el manual del SGC.

Los requisitos e ítems de la norma ISO 9001:2000 son:

1. Introducción
2. Alcance
3. Referencia normativa
4. Términos y definiciones
5. Sistema de Gestión de la Calidad
6. Responsabilidad de la dirección
7. Gestión de los recursos
8. Realización del producto
9. Medición, análisis y mejora

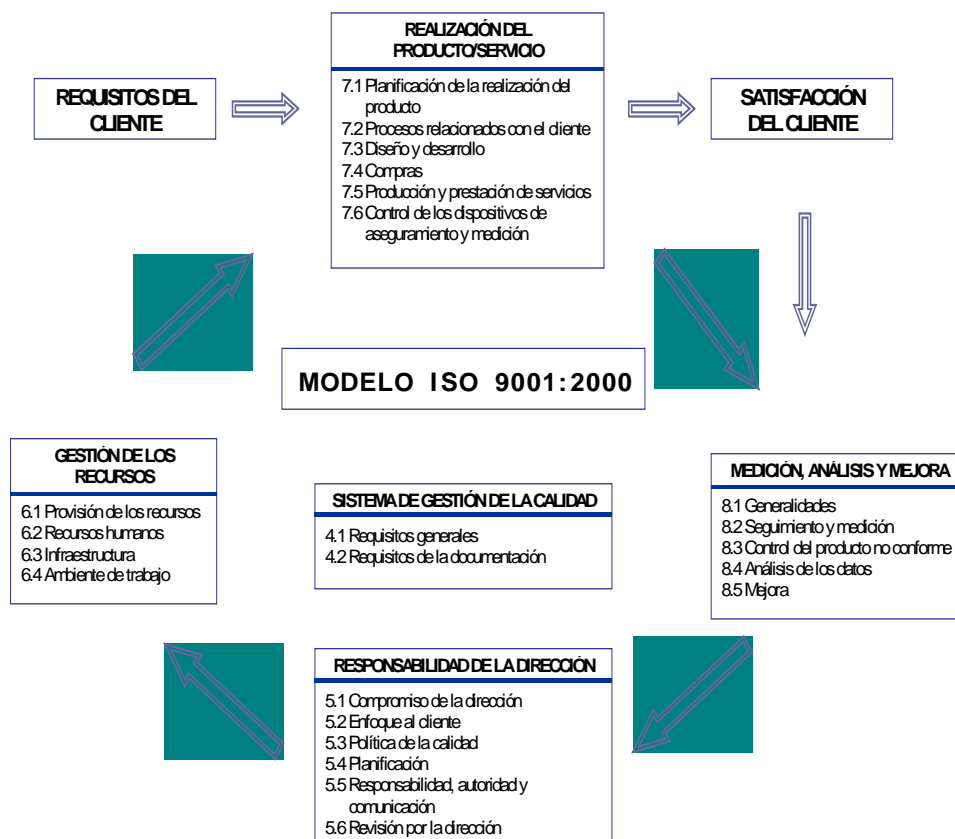


Figura 3: Modelo conceptual para la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000

(AENOR 2000, (2000), *Revisión de las normas*, España, [http://www.AENOR.es/frpriso9.html].)

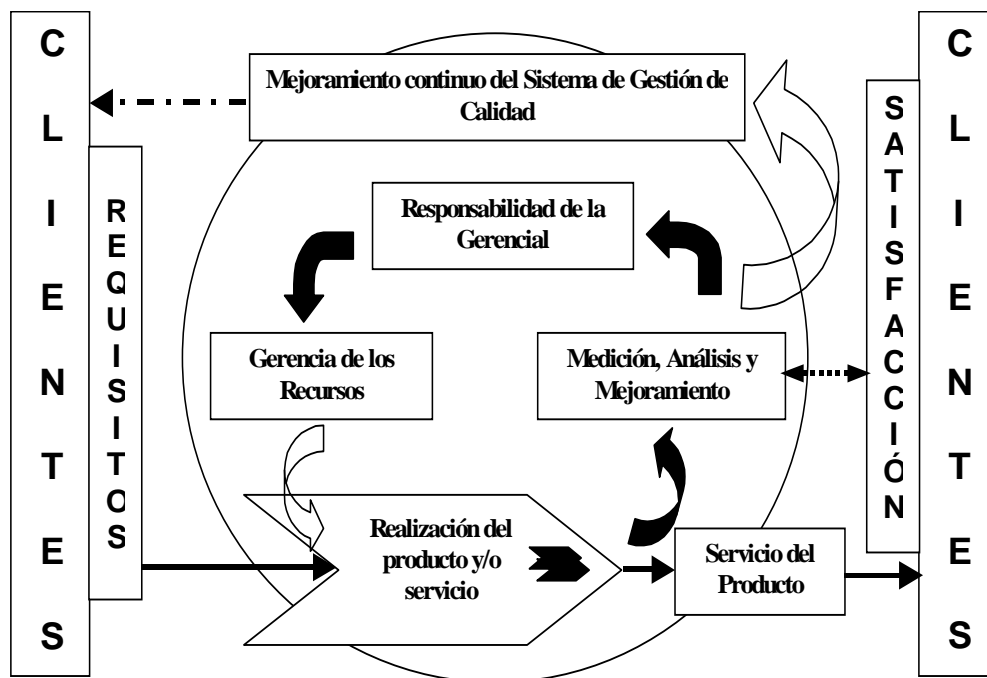


Figura 4: Presentación conceptual de los requisitos del sistema de gestión de calidad. (ISO copyright office)

El modelo ilustrado en el gráfico 3.4, representa la presentación conceptual de los requisitos del sistema de gestión de la calidad estipulados en la norma. Este modelo refleja la integración de cinco capítulos (Cláusulas 4, 5, 6, 7 y 8) de la norma ISO 9001:2000 y muestra cómo los procesos interactúan para formar la estructura integral del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Para asegurar el funcionamiento de la organización es necesario definir y manejar un número de procesos interactivos. El resultado de un proceso siempre constituirá los datos de entrada del siguiente proceso. La identificación sistemática de dichos procesos, entendiendo su secuencia e interacciones y manejándolos es llamada con frecuencia el "Enfoque de Procesos" a la gestión.

3.3. PLANIFICACIÓN DEL SGC EN FUNCIÓN DEL PDCA (PLAN. DO, CHECK, ACTION)

En la cláusula 5.4.2 que se refiere a la Planificación del sistema de gestión de la calidad, esta manifiesta que La alta dirección debe asegurarse de que: La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos definidos en la clausula 4.1 (**Ver Anexo 1**), así como los objetivos de la calidad, y se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

El desarrollo del contenido de esta nueva versión está más apegado a lo que se denomina el Ciclo de Shewhart, mismo que fue aplicado con éxito por los japoneses y que constituye la base para el ciclo de la mejora continua de los procesos, que consiste en: PLANEAR, HACER, VERIFICAR, ACTUAR.

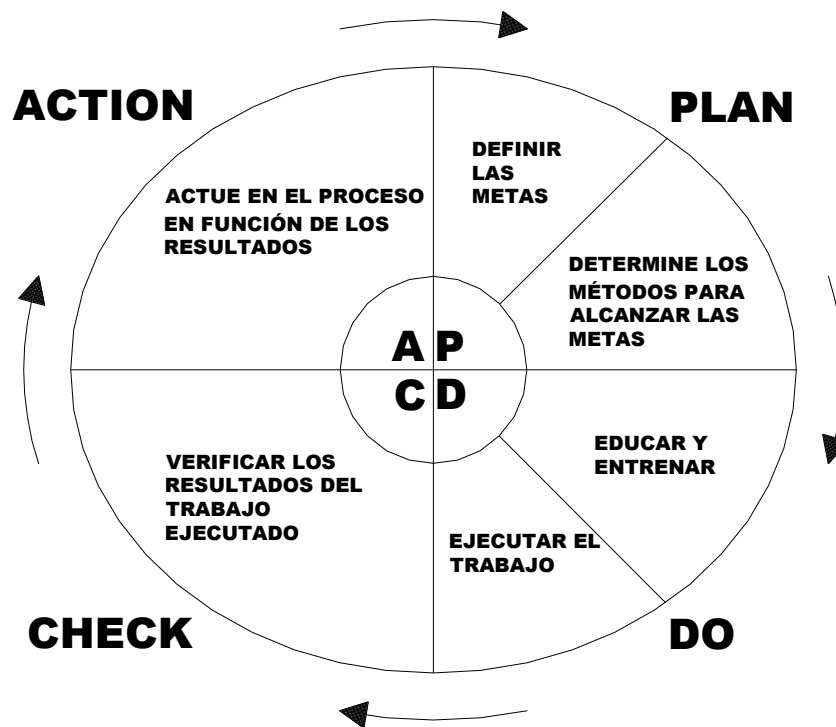


Figura 5: El ciclo PDCA (Plan, Do, Check y Action) .
(Folleto Manual, Gestión de Calidad Total.)

El PDCA (Plan, Do, Check y Action) puede describirse brevemente como:

Plan - Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización;

Do - Hacer: implementar los procesos;

Check - Verificar: realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados;

Action - Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.

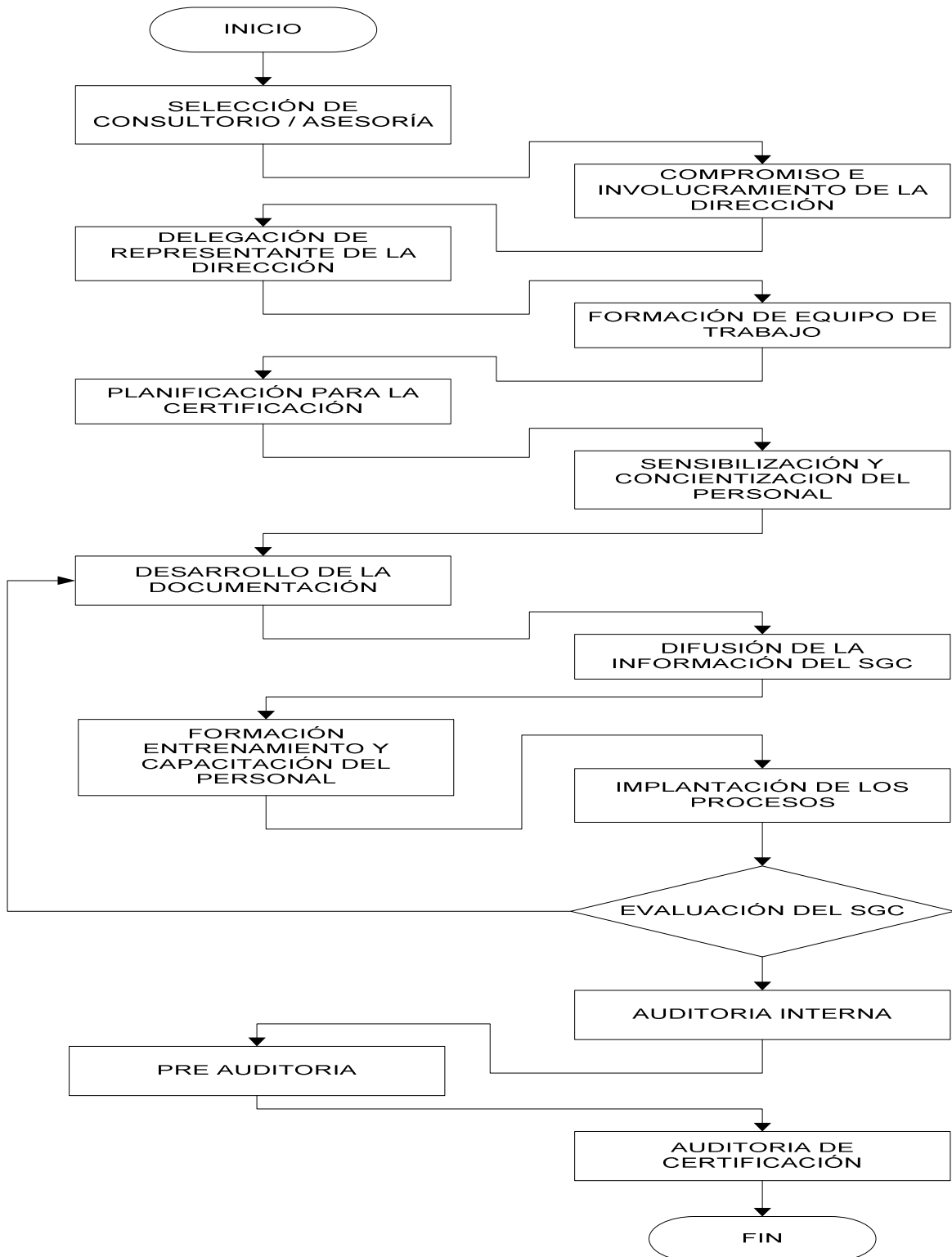


Figura 6: Diagrama de flujo del proyecto
(Patricio Yáñez)

3.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Es la parte esencial del proceso, el conseguir un buen asesoramiento por medio de un consultor o empresa consultora con experiencia, que es fundamental para llegar a un feliz término y alcanzar la certificación. Se debe contar desde el primer momento con gente experimentada y competente, que dé soluciones en ese instante y no perder tiempo tan preciado que luego se va acumulando y se vuelve una barrera mientras avanza el proceso.

Básicamente cuando una organización inicia un nuevo proceso requiere horas de capacitación en temas como: Costo de la no calidad, trabajo en equipo, liderazgo, servicio al cliente, gestión de procesos, fundamentos de calidad, estructura de la Norma ISO 9001:2000, auditores Internos ISO 9001:20000, mejoramiento continuo, entre otros.


Para la realización de estas actividades la ESP, contratará a la Compañía BUROQUALYTEC S.A; Compañía Española con sede en Ecuador con 15 años de experiencia en asesoramiento QHSE.

3.5.1. COMPROMETIMIENTO E INVOLUCRAMIENTO DE LA DIRECCIÓN

La gran turbulencia de cambio presente en este tipo de evolución cultural de las personas que conforman una organización, solo se logra con el apoyo incondicional e involucramiento de la alta gerencia y en especial el involucramiento de todas las personas que conforman la Institución.

El impulso de la gerencia ayuda a hacer realidad la concientización, sensibilización, motivación y la planificación del entrenamiento que es la parte neurálgica de un cambio cultural y organizacional.

3.5.1.1 Compromiso de la dirección de la Escuela Superior de Policía

	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 0
	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: OGTC.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.1	PAGINA: 1 de 1

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, consciente de que uno los grandes objetivos de la Institución es contar con un Sistema de Gestión de Calidad, se compromete a implementar, aprobar, mantener y comunicar a lo largo de toda la organización, las políticas y objetivos de calidad, necesarios para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme lo determina la Norma ISO 9001:2000. También se compromete a planificar, asignar las responsabilidades, la autoridad y los recursos necesarios para su funcionamiento. Además debe realizar la revisión del mismo para asegurar su efectiva operación y mejora continua, permitiendo de esta manera, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios enfocándonos en realizar y sobrepasar las expectativas de nuestros clientes.

EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIAL

El Compromiso de la dirección es efectivo, siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:


- Involucramiento, participación y apoyo a lo largo del proceso de implantación y después para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definición clara y concisa de los objetivos y metas para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes en el marco de la política de la calidad
- Brindar todo el apoyo incondicional en cuanto a los recursos previstos, según la planificación para su empleo a lo largo del proceso de implementación
- Dar ejemplo de comprometimiento en cada uno de los actos de capacitación y entrenamiento previstos para el personal de la organización
- Realizar un seguimiento del sistema de gestión de la calidad.

3.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ANTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Uno de los primeros pasos para estructurar el equipo que va a trabajar en el proceso de implantación e implementación del SGC, es el acertado nombramiento del representante de la dirección; aquella persona que ejerciendo un pleno liderazgo y comprometimiento con el Sistema de Gestión de Calidad y lo direcciona hacia una sola meta que será alcanzar el propósito de la implantación e implementación del SGC., en la ESP.

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.5.2.1 Delegación del Representante de la Dirección de la Escuela Superior de Policía.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 0
	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: OGTC.PR.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 1 de 1

NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Señor Director de la ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA, ha designado al Capitán Fabián Veloz, como REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN en las tareas de Implementar, mantener, gestionar, dar seguimiento, evaluar, coordinar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución; y a la vez, se compromete en proporcionar todos los recursos necesarios para que se cumplan con los requisitos establecidos en la Norma Técnica ISO. 9001:2000.

El REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, con independencia de otras responsabilidades; debe tener la responsabilidad y autoridad para ejecutar las siguientes actividades:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.*
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.*
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.*

**EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**

3.5.3. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Conformar el equipo de calidad que va a elaborar la documentación y mantener el Sistema de Calidad, al que va dirigido la capacitación y entrenamiento, para lo cual se debe, elaborar el plan de mantenimiento, coordinar la logística de la capacitación (Infraestructura, equipos, movilización, coffee break), elaborar material didáctico, preparar publicaciones (guías y cuadernillos informativos), es decir, encargarse de todas las actividades y funciones relacionados con el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. El equipo propuesto estará conformado por los responsables de los diferentes procesos de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”

- Direccion
- Subdirección y Jefatura de Estudios
- Inspector General
- Secretaria General
- Oficina de Gestión de la Calidad Total
- Plana Mayor
- Departamento Financiero
- Departamento Medico - Odontologico
- Departamento Técnico Tedagógico
- Dobe
- Departamento de Educación Física

3.5.4. PLANIFICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN

Para la planificación en lo que respecta a la documentación e implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, el Representante de la Dirección junto con el técnico de la Compañía BUROQUALYTEC C.A., han establecido el siguiente cronograma:



PLANIFICACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PERIODO 2007 - 2008

ID	AVANCE	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Prede	2007				2008					
							Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
31	0%	Responsabilidad y autoridad	5 days	Fri 8/17/07	Fri 8/24/07	30			8/17	8/24						
32	0%	Representante de la dirección	5 days	Fri 8/24/07	Fri 8/31/07	31			8/24	8/31						
33	0%	Comunicación interna	2 days	Fri 8/31/07	Tue 9/4/07	32			8/31	9/4						
34	0%	Revisión por la dirección	3 days	Tue 9/4/07	Fri 9/7/07	33			9/4	9/7						
35	0%	GESTION DE RECURSOS	12 days	Fri 9/7/07	Tue 9/25/07											
36	0%	Generalidades	3 days	Fri 9/7/07	Wed 9/12/07	34			9/7	9/12						
37	0%	Competencia, toma de conciencia y formación	3 days	Wed 9/12/07	Mon 9/17/07	36			9/12	9/17						
38	0%	Infraestructura	3 days	Mon 9/17/07	Thu 9/20/07	37			9/17	9/20						
39	0%	Ambiente de Trabajo	3 days	Thu 9/20/07	Tue 9/25/07	38			9/20	9/25						
40	0%	REALIZACION DEL PRODUCTO	89 days	Tue 9/25/07	Mon 1/28/08											
41	0%	Planificación de la realización del producto	3 days	Tue 9/25/07	Fri 9/28/07	39			9/25	9/28						
42	0%	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	3 days	Fri 9/28/07	Wed 10/3/07	41			9/28	10/3						
43	0%	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	5 days	Wed 10/3/07	Wed 10/10/07	42			10/3	10/10						
44	0%	Comunicación con el cliente	5 days	Wed 10/10/07	Wed 10/17/07	43			10/10	10/17						
45	0%	Diseño y desarrollo	3 days	Fri 12/7/07	Wed 12/12/07	44					12/7	12/12				
46	0%	Proceso de compras	3 days	Wed 12/12/07	Mon 12/17/07	45					12/12	12/17				
47	0%	Información de las compras	5 days	Wed 1/2/08	Wed 1/9/08	46					1/2	1/9				
48	0%	Verificación de los productos comprados	1 day	Wed 1/9/08	Thu 1/10/08	47					1/9	1/10				
49	0%	Control de la producción y de la prestación del servicio	3 days	Thu 1/10/08	Tue 1/15/08	48					1/10	1/15				
50	0%	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	1 day	Tue 1/15/08	Wed 1/16/08	49					1/15	1/16				
51	0%	Identificación y trazabilidad	1 day	Wed 1/16/08	Thu 1/17/08	50					1/16	1/17				
52	0%	Propiedad del cliente	1 day	Thu 1/17/08	Fri 1/18/08	50					1/17	1/18				
53	0%	Preservación del producto	3 days	Fri 1/18/08	Wed 1/23/08	52					1/18	1/23				
54	0%	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	3 days	Wed 1/23/08	Mon 1/28/08	53					1/23	1/28				
55	0%	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	84.75 days	Mon 1/28/08	Fri 5/23/08											
56	0%	Satisfacción al Cliente	3 days	Mon 1/28/08	Thu 1/31/08	54					1/28	1/31				
57	0%	CURSO 5: SATISFACCION AL CLIENTE	3 days	Fri 2/22/08	Wed 2/27/08	15					2/22	2/27				

PLAN DEL SGC
ESP



RESPONSABLE: BUROQUALYTEC S.A.



PLANIFICACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PERIODO 2007 - 2008

ID	AVANCE	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Prede	2007				2008			
							Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
58	0%	Auditoria interna	3 days	Thu 1/31/08	Tue 2/5/08	56					1/31	2/5		
59	0%	Seguimiento y medición de los procesos	3 days	Tue 2/5/08	Fri 2/8/08	58					2/5	2/8		
60	0%	Seguimiento y medición del servicio	2.88 days	Fri 2/8/08	Tue 2/12/08	59					2/8	2/12		
61	0%	Control del producto no conforme	2.88 days	Wed 2/13/08	Fri 2/15/08	60					2/13	2/15		
62	0%	<u>CURSO 7: MEJORAMIENTO CONTINUO</u>	3 days	Thu 3/27/08	Tue 4/1/08	57					3/27	4/1		
63	0%	<u>CURSO 8: ANALISIS ESTADISTICO</u>	2 days	Tue 4/29/08	Wed 4/30/08	62					4/29	4/30		
64	0%	Analisis de Datos	2 days	Fri 2/15/08	Tue 2/19/08	61					2/15	2/19		
65	0%	Mejora continua	2 days	Tue 2/19/08	Thu 2/21/08	64					2/19	2/21		
66	0%	Acción correctiva	10 days	Thu 2/21/08	Thu 3/6/08	65					2/21	3/6		
67	0%	Acción preventiva	5 days	Thu 3/6/08	Thu 3/13/08	66					3/6	3/13		
68	0%	Manual de Calidad	51 days	Thu 3/13/08	Fri 5/23/08	67					3/13	5/23		
69	0%	PRESENTACION INFORME FASE III	10 days	Fri 5/23/08	Fri 6/6/08	68					5/23	6/6		
70	0%	FASE IV	46 days	Fri 6/6/08	Mon 8/11/08									
71	0%	EVALUACION DEL SGC.	5 days	Fri 6/6/08	Fri 6/13/08	69					6/6	6/13		
72	0%	<u>CURSO: AUDITORIA INTERNA</u>	5 days	Fri 6/13/08	Fri 6/20/08	63					6/13	6/20		
73	0%	AUDITORIA INTERNA	5 days	Fri 6/13/08	Fri 6/20/08	71					6/13	6/20		
74	0%	CORRECTIVOS Y MEJORAS DEL SGC.	5 days	Fri 6/20/08	Fri 6/27/08	73					6/20	6/27		
75	0%	PRE AUDITORIA	5 days	Fri 6/27/08	Fri 7/4/08	74					6/27	7/4		
76	0%	CORRECTIVOS Y MEJORAS DEL SGC.	21 days	Fri 7/4/08	Mon 8/4/08	75					7/4	8/4		
77	0%	PRESENTACION INFORME FASE IV	5 days	Mon 8/4/08	Mon 8/11/08	76					8/4	8/11		
78	0%	FASE V	22 days	Mon 8/11/08	Wed 9/10/08									
79	0%	AUDITORIA DE CERTIFICACION	5 days	Mon 8/11/08	Mon 8/18/08	77					8/11	8/18		
80	0%	ACCIONES CORRECTIVAS	6 days	Mon 8/18/08	Tue 8/26/08	79					8/18	8/26		
81	0%	CIERRRE DE ACCIONES	5 days	Tue 8/26/08	Tue 9/2/08	80					8/26	9/2		
82	0%	PRESENTACION INFORME FASE V (CERTIFICACION)	6 days	Tue 9/2/08	Wed 9/10/08	81					9/2	9/10		

PLAN DEL SGC
ESP

Tarea
Tarea crítica
Progreso
Hito

Tarea
 Tarea crítica
 Progreso
 Hito

Resumen
Tarea resumida
Tarea crítica resumida
Hito resumido

Resumen
 Tarea resumida
 Tarea crítica resumida
 Hito resumido

Progreso resumido
División
Tareas externas
Resumen del proyecto

Progreso resumido
 División
 Tareas externas
 Resumen del proyecto

Agrupar por síntTarea
Tarea crítica

Agrupar por síntTarea
 Tarea crítica

RESPONSABLE: BUROQUALYTEC S.A.

3.5.5. SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, todo el personal debe involucrarse y participar en este proceso, comprometiéndose con él; permitiendo superar fácilmente los problemas y conflictos que puedan surgir a futuro. Una vez involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, es necesario garantizar la continuidad tanto de la Institución como de los puestos de trabajo, y esto será posible si todas las personas comprenden la situación y toman responsabilidad de trabajar con fines comunes: “Dar satisfacción al menor costo”, “evitar el desperdicio”, “reducir los costos optimizando la gestión”, “trabajar en el mejoramiento continuo de los procesos”, etc. Cuando las personas no se involucran en el proceso ponen trabas, sabotean inconscientemente y actúan como freno al cambio.¹⁴

La organización que no involucre al nivel gerencial y permita que aspectos como: Falta de tiempo, mucho trabajo, falta de interés, otros compromisos, vacaciones, viajes, cursos, etc.; lo único que conlleva; es a que, el proceso de implantación se **retrase** por falta de compromiso y así no funciona. Esto genera el fenómeno conocido como **resistencia al cambio**.

3.5.6. ESTRUCTURA Y DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Se debe señalar que no existe una estructura definida de los niveles de la documentación, pero en el Ecuador la mayoría de organizaciones certificadas, han optado por tener separado, el manual de calidad, luego los procedimientos, instrucciones de trabajo y los registros, pero en la realidad no existe ninguna reglamentación al respecto.

¹⁴ SENLLE A., STOLL G.; (1997), *Enciclopedia de la Excelencia y Calidad Total: Calidad total* p.52.

Para el desarrollo de la documentación del sistema de gestión de la calidad se siguen las directrices señaladas en el ítem 4 de la Norma ISO 9001:2000.

- El ítem 4 de la Norma ISO 9001:2000, habla sobre el Sistema de gestión de la calidad en el que describe:
- Los requisitos generales del SGC (Ítem 4.1), en el que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Los Requisitos de la documentación (Ítem 4.2); manifiesta que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y los registros requeridos por esta Norma Internacional.
- El Manual de la calidad (Ítem 4.2.2).
- El Control de los documentos (Ítem 4.2.3), manifiesta que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento.
- El Control de los registros (Ítem 4.2.4), manifiesta que los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

3.5.7. MANUAL DE CALIDAD

El Manual de la calidad (Ítem 4.2.2); el que manifiesta que la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

3.5.8. FASE INICIAL DE DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Lo más importante constituye el resumir cada conjunto de actividades de una organización en **macroprocesos, procesos y subprocesos** o lo que se denomina FASE DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS, puesto que se describe o **se pasa a limpio lo que hace la organización**.

La identificación, levantamiento, descripción, diseño y validación de los procesos los realiza el personal de la Institución, bajo el asesoramiento del Consultor; previo un entrenamiento de la metodología y formatos previamente establecidos, puesto que, se debe buscar la **TRANSFERENCIA DE LA EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN EN LA IMPLANTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**.

El propósito de una organización administrada por procesos es crear valor para sus clientes, con base a considerar los procesos en términos del valor que aportan a la organización, para de esta forma lograr beneficios como: elevar el valor de las acciones, aumentar su rentabilidad y la satisfacción de los empleados. Una vez identificado los procesos, representados en la cadena de valor, el mapa de procesos y en la hoja de análisis de los procesos, conviene a continuación elaborar el Manual de procedimientos, que constituye el grueso de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales tendrán que describirse con el nivel de detalle en función de las necesidades de la Escuela Superior de la Policía.

3.5.9. DOCUMENTACIÓN ESTÁNDAR DE LOS PROCESOS EXIGIDOS POR LA NORMA.

En el Ítem 4.2.1 Generalidades sobre los requisitos de la documentación, manifiesta en los literales:

- c)** Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d)** los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e)** los registros requeridos por esta Norma Internacional.

Para cumplir con estos requisitos, la Escuela Superior de Policía, ha establecido una metodología para estandarizar la elaboración de Documentos del SGC, metodología que se encuentra plasmada en el Instructivo Norma Fundamental en la que se describe: La estructura de la documentación del SGC, la estructura del documento (Tamaño de papel, gramaje, orientación, tipo de letra y el uso de viñetas), El encabezado e instrucciones de su contenido, en contenido mínimo de los instructivos, procedimientos y manual de calidad, el pie de página e instrucciones de su contenido, la forma como se codificaran los documentos y la simbología a utilizarse el momento de diagramar el instructivo o procedimiento.

3.5.10. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN REFERENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esta fase es consecutiva a la documentación, en vista que se tiene elaborado en su totalidad y restan sesiones de conciliación, fraseología y ortografía de la redacción de toda la documentación.

Lo más aconsejable es avanzar lo más pronto con esta etapa, por el elevado número de correcciones presentes en el documento original.

Para avanzar con el proceso de implantación en esta etapa se deben cumplir con los siguientes pasos:

El comité de calidad de la organización debe realizar una reunión general con todo el personal involucrado, dirección, nivel gerencial y medio, para dar a conocer toda documentación referente al Sistema de Gestión de Calidad y recomendaciones para su aplicación respectiva de cada uno de los procedimientos aplicados en toda la organización.

Para el caso de los documentos nuevos, poner en práctica los registros a implantarse en los diferentes departamentos y adecuar o cambiar de formato en el caso de ya poseer registros.

Mientras más pronto se implante la documentación y registros del sistema de calidad al desarrollo normal de las actividades de la organización es saludable, pues esto permite revisar in situ el desenvolvimiento y aplicación de los requisitos que señala la Norma ISO 9001:2000.

- Se debe esperar que se dé un feedback provechoso en el proceso de implantación, que permite corregir y actuar conforme lo estipulado y señalado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000

Los documentos y datos deben cumplir con determinadas reglas de control, como ser parte de la lista maestra, constar en las listas de distribución y recepción, es decir estar debidamente controlados y estar en las revisiones actuales.

- Todas las correcciones y observaciones realizadas en la documentación son consideradas como revisiones nuevas.

3.5.11. FORMACIÓN - ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

El proceso de entrenamiento debe ser exhaustivo por la gran variedad de conceptos nuevos que serán impartidos por los instructores y la asimilación de ellos depende de la paciencia y tolerancia con que serán tratados, estos temas.

Un factor importante en el desempeño del entrenamiento es la educación formal que tenga el recurso humano en la organización que participa en el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que las personas que tienen formación formal tienen conocimientos de los temas que se están tratando y la asimilación de conocimientos es mucho más fácil, permitiendo profundizar los temas a impartir.

3.5.12. IMPLANTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO Y REGISTROS

La implementación de uno o más procedimientos, instrucciones de trabajo y registros, es una de las actividades más complejas y exige un comprometimiento total del personal involucrado en el proceso.

Consideraciones al momento de implementar los procedimientos, instructivos de trabajo y registros:

- La concientización del personal para el manejo de los procedimientos e instrucciones de trabajo se logra:

Primero sobre la base de un buen programa de formación y entrenamiento en las actividades que su cargo lo requiere para mejorar su desempeño.

Segundo mantenerle siempre informado de las mejorías alcanzadas (indicadores) en su trabajo para mantenerlo siempre motivado, por lo cual debe recibir un reconocimiento emocional o económico según lo acordado entre las partes.

- A todo el personal involucrado se le debe hacer sentir parte fundamental del sistema de calidad, su participación permitirá el éxito de la organización y por ende contribuirá al desarrollo de su realización personal, lo cual le permitirá diferenciarse en el mercado laboral.
- Al implantar un proceso, procedimiento o instrucción de trabajo, lo más importante es hacerles sentir a las personas como los dueños de los procesos ya que ellos con su experiencia permitieron levantar y documentar estos procedimientos, y la labor de hoy en adelante es implementar y mantener para cada vez ir mejorando su desempeño.
- La tarea del consultor es únicamente colocar en un formato adecuado toda la información y optimizar su secuencia y flujo basándose en la teoría.
- Con respecto a la implantación de los registros, el personal deberá ser concientizado, que no se trata de adicionar trabajo a sus actividades cotidianas, sino que estos son datos (evidencias objetivas) se transforman en información fundamental que permite conocer la historia o trazabilidad de los productos de la organización, estos registros serán archivados, controlados, preservados y deben tener una fecha de caducidad, fecha de vigencia, responsabilidad de quien los emite y quien tiene acceso.

3.5.13. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL GESTIÓN DE LA CALIDAD

La verificación de la aplicación de los requisitos y el desarrollo del proceso de implantación lo constituyen las **auditorías internas de calidad**, para cumplir con los objetivos de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Esta es una herramienta de gestión de gran ayuda que se emplea para comprobar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad y, evaluar si el SGC implementado cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

3.5.14. CURSO DE CAPACITACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS

El curso de entrenamiento para auditores internos del sistema de Gestión de Calidad; está formado por un equipo de personas que reúne atributos y cualidades, que los destaca de los demás miembros de la organización.

El curso se basa en la tercera edición (año 2000) de la Norma ISO 9001. Las referencias son la DIS, FDIS o la Norma Internacional, cualquiera que sea la más reciente al momento de la presentación.

Al completar exitosamente el curso, los participantes serán capaces de auditar el sistema de la gestión de calidad de una compañía y determinar si satisface o no los requerimientos de la Norma ISO 9001.

En este curso podrán participar todos los niveles de empleados de una compañía, desde los ejecutivos hasta el personal de planta. Este curso no es únicamente un requisito para quienes realizan auditorías internas de calidad, sino también es un curso esencial para los Administradores Senior, los Administradores de Calidad y los Administradores de Línea, quienes deseen formar parte de un exitoso y efectivo sistema de calidad.

3.5.15. AUDITORIA INTERNA

La auditoría Interna o también conocida como auditoría de primera parte, se centran en la recolección evidencias y hechos que permiten conocer las conformidades del Sistema implementado; así como, corregir todas aquellas desviaciones u oportunidades de mejora que se presentan en el SGC. Prácticamente esta auditoría viene a constituir la conocida como **auditoría de suficiencia**, que tiene como objetivo verificar si la estructura del Sistema de Gestión de Calidad está o no documentado, si los procedimientos y registros están implementados y si el SGC de la Escuela Superior de Policía cumple con todos los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000.

3.5.16. SEGUNDA AUDITORIA INTERNA

La segunda auditoría o también conocida como auditoría de primera parte, se la realiza para verificar que las oportunidades de mejora, las observaciones y las no conformidades evidenciadas en la primera auditoría fueron ya solventadas y que las acciones tomadas fueron eficaces; así como verificar que no existan desviaciones en los demás procesos del SGC de la Escuela Superior de Policía. Por lo general en la segunda auditoría existen ya pocas desviaciones que prácticamente es un indicador que la organización se encuentra preparada para la pre-auditoría, esta constituye el paso previo para la auditoría de certificación.

3.5.17. PROCESO DE PRE-AUDITORÍA.

La pre-auditoría es un proceso opcional que la Escuela Superior de Policía puede asumirlo o no y es realizado antes de la auditoría de certificación. Sin embargo la experiencia de algunas organizaciones demuestra que tanto para el organismo certificador como para la empresa a certificar existen sus ventajas como son:

- En primer lugar la organización va a conocer sus fortalezas y debilidades si estas hubieren, esto va a permitir prepararse más o en el mejor de los casos ayudará a complementar información faltante.
- Ayudará a conocer el clima organizacional generado vísperas a la auditoría de certificación, con personal extraño a la organización.
- La pre-auditoría por lo general se caracteriza por ser estresante y exigente, ya que por primera vez se descubrirá el Sistema de Gestión de Calidad, a personas externas a la organización.

El éxito de la pre-auditoría depende de muchos parámetros como: el comprometimiento del personal con el Sistema de Gestión de Calidad, la responsabilidad y profundidad con la que fueren ejecutadas las auditorías internas, y las forma como se implementaron las acciones correctivas y preventivas en las no-conformidades pasadas.

3.5.18. AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

La auditoría de certificación es una comprobación de carácter muestral, por lo tanto es posible que al efectuarla no se detecten todas las no conformidades existentes y su actividad principal consiste en la recolección de evidencias objetivas.

Esta fase suele ser estresante por la enorme información que se debe transmitir a los auditores y gran número de evidencias que deben ser demostradas y probadas, pero su grado de estrés depende de la preparación, el nivel de conocimientos adquirido, depende de la concientización y grado de comprometimiento, así como del involucramiento de la alta gerencia, etc.

El equipo auditor, responsable de la ejecución de la Auditoría de Certificación el cual manifestará que el SGC de la Escuela Superior de Policía, cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, por lo tanto, recomiendan la Certificación del SGC.

Luego de la Certificación conviene realizar una gran difusión a la comunidad y partes interesadas. La obtención del certificado y los reconocimientos de los organismos extranjeros, deben ser publicados en los medios de comunicación como la televisión, comercio, revistas, etc.

Finalmente, viene la etapa más difícil que es mantener la certificación, que implica un grado de responsabilidad muy alto, para demostrar a sus clientes el liderazgo y nivel alcanzado por la organización.

3.7. COSTOS Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO.

Tabla 5: Costo del proyecto

CANTIDAD	DETALLE DE ACTIVIDADES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	ASESORIA DEL SGC (1 AÑO PLAZO)	1000	12000
25 PERSONAS POR CUROS	PROGRAMA DE CAAPACITACION Y FORMACIÓN BASICA HORAS		
	CURSO 1: FUNDAMENTOS DE CALIDAD	8	800
	CURSO 2: LA NORMA ISO 9001:2000	16	1200
	CURSO 3: DOCUMENTACIÓN DEL SGC	8	800
	CURSO 4: CONTROL ESTADÍSTICO DE GESTIÓN DE PROCESOS	24	1400
	CURSO 5: COM ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN	12	1200
	CURSO 6: CONTROL Y MEDICIÓN DEL SGC	14	1000
	CURSO 7: AUDITORES INTERNOS	32	2300
	CURSO 7: AUDITORES INTERNOS F		
	Norma Técnica (IRAM 3000, ISO 9001:2000, ISO 19011, ISO 9000:2000)	50	200
	IMPREVISTOS	100	100
TOTAL			21000

3.7.1 FUENTES DE FINANCIAMIENTO DE LOS INGRESOS:

El presupuesto de ingresos de la Escuela Superior de Policía que se encuentra bajo responsabilidad y control del Departamento Financiero proviene de las siguientes fuentes de financiamiento en el ejercicio 2007:

- Asignaciones del Estado en el Presupuesto de la Policía Nacional.
- Ingresos propios de autogestión.
- Fondos Rotativos del Presupuesto de la Policía Nacional para el pago de Subsidio de Educación de los Cadetes y pago de profesores del área policial.

3.7.1.1 Asignaciones del Estado:

La asignación entregada por el Estado para la E.S.P a través del Presupuesto de la Policía Nacional y que está destinada a cubrir gastos de funcionamiento del año 2.007 es de acuerdo al **Presupuesto General del Estado de \$ 170.000.00 USD**, los mismos que son entregados por parte de la Dirección Nacional Financiera de la Comandancia General en **12 cuotas mensuales de \$14.166,67 USD**.

3.7.1.2 INGRESOS PROPIOS DE AUTOGESTIÓN:

Los ingresos propios de autogestión vigentes en el 2.007 provienen de las siguientes fuentes directas, de acuerdo al siguiente detalle:

- Matriculas anuales de los cadetes
- Pensiones mensuales de los cadetes
- Fondo de Desarrollo Social y Deportivo de los cadetes
- Ingresos del proceso de selección de aspirantes y que se generan por venta de prospectos, carpetas, exámenes físicos, odontológicos, académicos y psicológicos.

- Intereses generados por las inversiones de garantías entregadas al inicio de la carrera como cadete, por los padres de familia o representantes legales.

Tabla 6: Ingresos de ESP

CONCEPTO	VALOR	VECES A PAGAR	PERIODO
Matriculas	100,00	1	ANUAL
Pensiones	120,00	12	MENSUAL
Fondo de Desarrollo	5,00	12	MENSUAL
Carpeta Aspirantes	30,00	1	ANUAL
Examen Académico	10,00	1	ANUAL
Examen Físico	10,00	1	ANUAL
Exámenes Psicológicos	10,00	1	ANUAL
Exámenes Dentales	10,00	1	ANUAL

Autor: Patricio Yáñez

La fuente de financiamiento se la realizará en función de los ingresos provenientes de la autogestión, monto que asciende por pensiones y matrículas a \$ 1,135.800 dólares, los mismos que provienen de las pensiones de los cadetes y otros en función del cuadro que se demuestra a continuación.

Tabla 7: Presupuesto 2008

PRESUPUESTO INGRESOS 2008	
CONCEPTO	VALOR APROBADO
ACEPTACIÓN TOTAL	170,000.00
MATRICULAS ANUALES	90,000.00
PENSIONES MENSUALES	1,045,800.00
FONDO DESARROLLO	52,200.00
SELEC. ASPIRANTE	69,000.00
TOTAL APROBADO	1,427,000.00
(+) SALDO BCO. AÑOS ANTERIORES	1,800,000.00
TOTAL PRESUPUESTO PARA EJECUCIÓN	3,227,000.00

Autor: Patricio Yáñez

4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación está conformada por: el manual de calidad, los procedimientos, las instrucciones y los registros.

Teóricamente los documentos mencionados pueden ser incluidos en el manual de la calidad, de tal forma, que este puede convertirse en el único documento del Sistema de Gestión de Calidad.

Sin embargo, en el país las organizaciones han optado por tener el manual de calidad separado al igual que los procedimientos e instrucciones de trabajo, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 7: Estructura común de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
(Patricio Yáñez)

4.1 ELABORACIÓN DE LA NORMA FUNDAMENTAL.

Esta Norma fundamental, permite estandarizar y controlar en todos los procesos de la Escuela Superior de Policía, la elaboración de Documentos del SGC.


	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 1 de 10

NORMA FUNDAMENTAL



SGC.IN.01

Elaborado:	REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado :	REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado:	DIRECTOR
Nombre:	CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre:	CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre:	CNRL. EDISON RAMOS
Fecha:	2007-05-18	Fecha:	2007-05-18	Fecha:	2007-05-18
Firma:		Firma:		Firma:	

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 2 de 10

1. OBJETIVO

Describir los mecanismos utilizados para la elaboración de los procedimientos y documentos que forman parte del Sistema de Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**.

2. ALCANCE

Este Instructivo norma aplica a todos los departamentos y áreas de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, para la elaboración de documentos relacionados con el Sistema de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.2. MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

3.3. INSTRUCTIVO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, estos pueden encontrarse en texto, diagramas, entre otros.


3.4. INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Son documentos que describen detalladamente la forma de ejecución de actividades técnicas, operacionales y administrativas, fijan parámetros o patrones adecuados para control y evaluación antes, durante y después de la ejecución de estas actividades.

Son utilizadas para el diseño, producción, proceso, control, inspección, ensayos y análisis. Las instrucciones de trabajo pueden contener el conocimiento o especialización de la Institución.

3.5. REGISTROS

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de las actividades desempeñadas.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 3 de 10

3.6. DOCUMENTO

Datos que poseen significado (Información) y su medio de soporte. Este término se emplea en el contexto de cualquier medio que se utilice para contener información y puede incluir: documentos escritos, grabados en discos duros de computador, disquetes o CD-ROM, cintas de video o audio, gráficos, fotografías o una combinación de estos medios magnéticos.

3.7. NORMA

Documento obtenido por consenso que provee los usos comunes y repetitivos de reglas, lineamientos, directrices o de características para las actividades o sus resultados, garantizando un nivel de orden óptimo dentro de un contexto dado.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. RESPONSABLE

Una vez elaborados los procedimientos por cada responsable de Área o proceso, el Representante de la Dirección verifica que dichos procedimientos cumplan con lo que esta establecido en este instructivo.


6. PROCEDIMIENTO

6.1. TIPO DE DOCUMENTOS

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, se basa en la siguiente estructura:



Estos cinco grupos de documentos conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 4 de 10

6.2. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Los documentos del Sistema de Calidad deben ser elaborados en hojas de papel bond blanco de tamaño INEN A4 (21.0 cm x 29.7cm) con orientación vertical, el tipo de letra es Arial de tamaño 12. (De preferencia).

Los temas o títulos llevan números como 1,2, en orden de aparición. El texto se escribirá en mayúsculas y en negrillas.

Los subtemas o subtítulos llevarán el número del tema al que pertenecen seguido del número de orden correspondiente, así: 1.1, 1.2, 1.3, etc.

Cuando existan divisiones dentro de títulos, subtemas, o secciones se seguirá una secuencia lógica y cronológica con letras y/o números o viñetas así: a), b) ó 1., 2., etc.

6.2.1. ENCABEZADO PARA PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS.

La forma del encabezado de todo el documento (excepto para los registros) es la siguiente:

a)	b)	d)
	e)	c)
	g)	f)

a) El logotipo y el nombre de la Institución, centrado, con letras mayúsculas.

b) Nombre del manual al cual pertenece, debe ir escrito con letras mayúsculas, centradas y negritas.

c) La palabra "**CÓDIGO:**" Centrado en la parte superior, con mayúsculas y negrita. La codificación del procedimiento es generada de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.3 y será escrita con letras mayúsculas y centrado.


d) La palabra "**REVISIÓN:**" Centrado en la parte superior, negrita y mayúsculas. La revisión va de acuerdo con:

0: Emisión.

2: Segunda.

1: Primera.

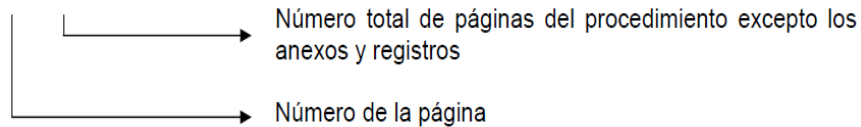
3: Tercer.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 5 de 10

e) Título del procedimiento escrito con letras mayúsculas, centrado y en negrita.

f) La palabra “**PÁGINA:**” Debe ir centrada en la parte superior, negrita y mayúsculas. El procedimiento estará paginado consecutivamente de la siguiente forma:

X de Y



Tanto el número de página y el total de páginas del procedimiento van con números centrados y separados por letras minúsculas.


g) La palabra “**CLÁUSULA ISO:**” Este texto junto con el número de la cláusula va con letras mayúsculas, centrado y negrita.

6.2.2. CONTENIDO

6.2.2.1. CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD

♦ El Manual de Calidad debe contener las siguientes secciones:

- Presentación de la Institución.
- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Exclusiones.
- Política de la Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Cumplimiento de los Requisitos (ISO 9001:2000).
- Interrelación de los Procesos.


	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 6 de 10

6.2.2.2. CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

♦ La disposición formal del texto de todo procedimiento o instructivo debe regirse conteniendo como mínimo las siguientes secciones:

- **OBJETIVO:** Señala la razón o finalidad que persigue el procedimiento o instructivo, el por qué y para qué está escrito el documento.
- **ALCANCE:** Identifica con toda precisión el campo de aplicación del procedimiento o instructivo; es decir, equipos, máquinas, departamentos, áreas o servicios de la institución que tengan competencia directa sobre él.
- **DEFINICIONES:** Términos y expresiones con el objeto de uniformizar su significado para los diferentes lectores.
- **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** En este capítulo se indican normas, procedimientos (no incluir número de revisión de procedimientos internos), plan de calidad o especificaciones que fueron usados como base, estén relacionadas o se generen a partir de la elaboración del procedimiento.
- **RESPONSABLE:** Es el departamento, área, la persona o grupo de personas encargadas de ejecutar, desarrollar y aplicar el procedimiento citado.
- **PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO:** Describe en forma clara, concisa los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad; éstos pueden encontrarse en texto, diagramas, entre otros.
- **CÁLCULOS Y RESULTADOS:** Se detallan las fórmulas matemáticas y todas aquellas explicaciones requeridas para el soporte de resultados obtenidos.
- **REGISTROS:** Indica el documento o los documentos en los cuales se registra la información obtenida de la aplicación del procedimiento.
- **ANEXOS:** Son referencias que sirven para el mejor entendimiento del procedimiento.

♦ Cuando un capítulo de los antes indicados no aplique, se puede omitir el enumerarlo y no se lo registrará.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 7 de 10

6.2.3. PIE DE PÁGINA

♦ El pie de página va exclusivamente en la primera página del documento y tiene la siguiente estructura:

Elaborado: a)	Revisado : b)	Aprobado: c)
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha: d)	Fecha: e)	Fecha: f)
Firma:	Firma:	Firma:

a) **Elaborado:** Corresponde al Jefe de proceso de la elaboración del procedimiento.

b) **Revisado:** Responsable de la revisión del contenido. Corresponde al Representante de la Dirección.

c) **Aprobado:** Corresponde a la persona que aprueba el procedimiento.


d) Corresponde a la fecha de Elaboración.

e) Corresponde a la fecha de Revisión.

f) Corresponde a la fecha de Aprobación.

♦ La palabra "**Fecha:**" Alineada a la izquierda centrada, negrita y con letras minúsculas.

♦ La palabra "**Nombre:**" Alineada a la izquierda centrada, negrita y con letras minúsculas. Describe el nombre del responsable de la elaboración, revisión y aprobación respectivamente.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 8 de 10

6.3. CODIFICACIÓN

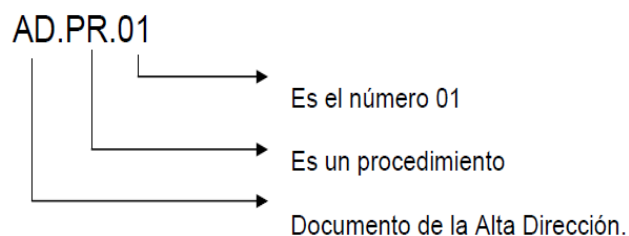
♦ La codificación consta de tres partes, la primera se relaciona con el departamento o área que emite el documento y es:

- DIRECCION
- SUBDIRECCIÓN Y JEFATURA DE ESTUDIOS
- INSPECTOR GENERAL
- SECRETARIA GENERAL
- OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
- PLANA MAYOR
- DEPARTAMENTO FINANCIERO
- DEPARTAMENTO MEDICO - ODONTOLOGICO
- DEPARTAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO
- DOBE
- DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA


♦ La segunda parte al tipo de documento y se clasifica así:

TIPO DE DOCUMENTO	SIGLAS
Manual de la Calidad	MC
Procedimiento	PR
Instrucción de trabajo	IN

♦ La tercera corresponde al número consecutivo de la serie de documentos que se emitan en la Institución y tiene dos dígitos. Ejemplo:

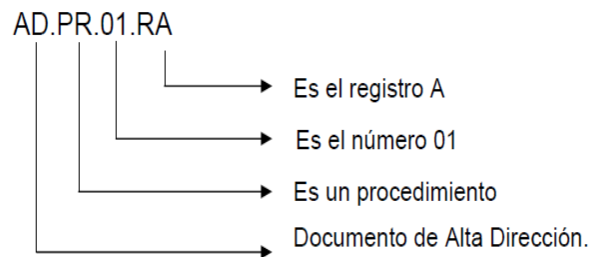


♦ El código y la numeración van separados por un punto (.).

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 9 de 10

♦ La identificación de los Registros de Calidad, se realiza con dos letras mayúsculas, la primera letra siempre será la letra "R" que indica que se trata de un registro, la segunda letra pertenece en orden al alfabeto castellano y sirve para diferenciar entre varios registros del mismo procedimiento o de la instrucción de trabajo, éstas dos letras se colocan después del código del procedimiento y separado por un punto (.).

Ejemplo:



♦ Existen registros o documentos que la organización posee y que son difíciles de codificar; en el Sistema de Gestión de Calidad se lo maneja como **FORMATO LIBRE (FL)**, sin codificación.

6.4. ESTRUCTURA PARA DIAGRAMAS DE FLUJO

6.4.1. CONTENIDO DEL DIAGRAMA DE FLUJO.

El contenido del diagrama de flujo se elabora de acuerdo con la necesidad del área o departamento que lo emite. Un diagrama de Flujo puede contener: actividad(es), responsable(s), documentación utilizada, documentación generada entre otras.


La simbología a utilizarse es la siguiente:



Operación



Conector misma hoja.

	MANUAL DE INSTRUCTIVOS	REVISIÓN: 0
	NORMA FUNDAMENTAL.	CÓDIGO: OGCT.IN.01
	CLAUSULA ISO: 4.2	PAGINA: 10 de 10



Conector diferente hoja.



Decisión



Representa una vía




Almacenamiento.

Se puede utilizar otro tipo de símbolos para realizar los diagramas.

La orientación y tamaño del documento va de acuerdo a las necesidades del usuario.

4.2. DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 0
	POLITICA DE CALIDAD	CÓDIGO: OGTC.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.3	PAGINA: 1 de 1

POLITICA DE CALIDAD


La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”. Proporciona al mercado local e internacional formación e instrucción de alta calidad, garantizados por el cumplimiento de las normas ISO 9001, proyectándose como la Institución líder en la formación de profesionales policiales del Ecuador.

El sólido liderazgo y compromiso de nuestro recurso humano, unido al desarrollo tecnológico continuo de la Institución, nos permite cumplir y satisfacer todos los requerimientos, exigencias y expectativas de nuestros clientes, contribuyendo con el bienestar y la seguridad de la comunidad y el desarrollo del País.

La imagen de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, como una Institución dinámica, con capacidad de desarrollar alternativas, a través de la aplicar buenas prácticas de mejora continua, para la formación de profesionales policiales, garantiza la calidad de nuestros servicios.

EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.

4.3. OBJETIVOS DE CALIDAD.


	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 0
	OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: OGTC.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.4.1	PAGINA: 1 de 1

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Alcanzar en el período de enero a diciembre del 2007, una cobertura del 80% en el cumplimiento del nivel de satisfacción de nuestros clientes.
2. Gestionar en el período de enero a diciembre del 2007, los programas y planes de mejora, acciones preventivas, auditorias internas y externas, seguimiento y medición de los procesos con la finalidad de lograr un nivel de eficacia y eficiencia en su cumplimiento del 95%.
3. Gestionar actividades de refuerzo continuo, en el período enero a diciembre del 2007, para los estudiantes que presentan dificultades en el proceso de enseñanza aprendizaje, para que no superen por aula el 10% de estudiantes.
4. Cumplir en 95% de las actividades planificadas en el área pedagógica en el período enero a diciembre del 2007, por la Institución.
5. Mantener la estabilidad laboral en de enero a diciembre del 2007

EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.

4.4. DETERMINACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES DEL SGC.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN: 0
	ALCANCE DEL SGC.	CÓDIGO: OGTC.MC.01
	CLAUSULA ISO: 4.2.2	PAGINA: 1 de 1

ALCANCE DEL SGC.

La Alta Dirección de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, representada por su Director, el Coronel Edison Ramos, quien decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y garantizar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y su plena satisfacción.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, ubicada en la Ciudad de Quito, es:

“El servicio educativo en la formación de oficiales de Policial”.

EXCLUSIONES DEL SGC.

El Sistema de Gestión de Calidad del **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** tiene la siguiente exclusión:

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Estas exclusiones se encuentran debidamente justificadas en el respectivo numeral del Manual de Calidad.

EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.

4.5. IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LA ESP.

4.5.1 GESTIÓN DE PROCESOS.

La Escuela Superior de Policía ha identificado los procesos importantes para la obtención eficiente y eficaz de resultados, para lo cual agrupa los procesos basado en las funciones que cada uno de estos realiza, para lo cual divide estos procesos en 3 grupos: Procesos de Gestión, procesos primarios, procesos de apoyo.

4.5.1.1. Procesos de gestión

Permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada.

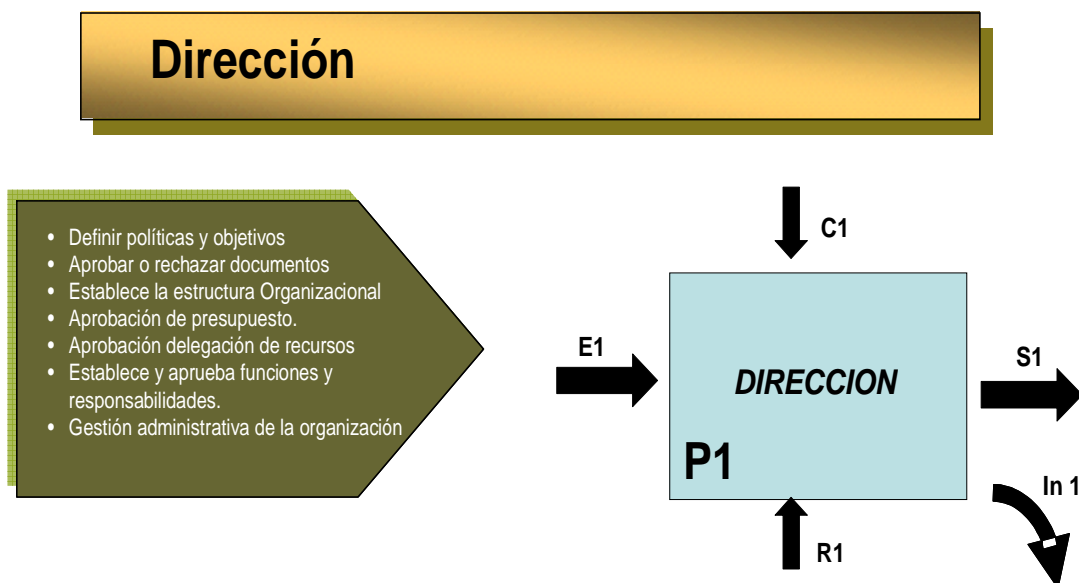


Figura 8: Proceso Dirección
(Patricio Yáñez)

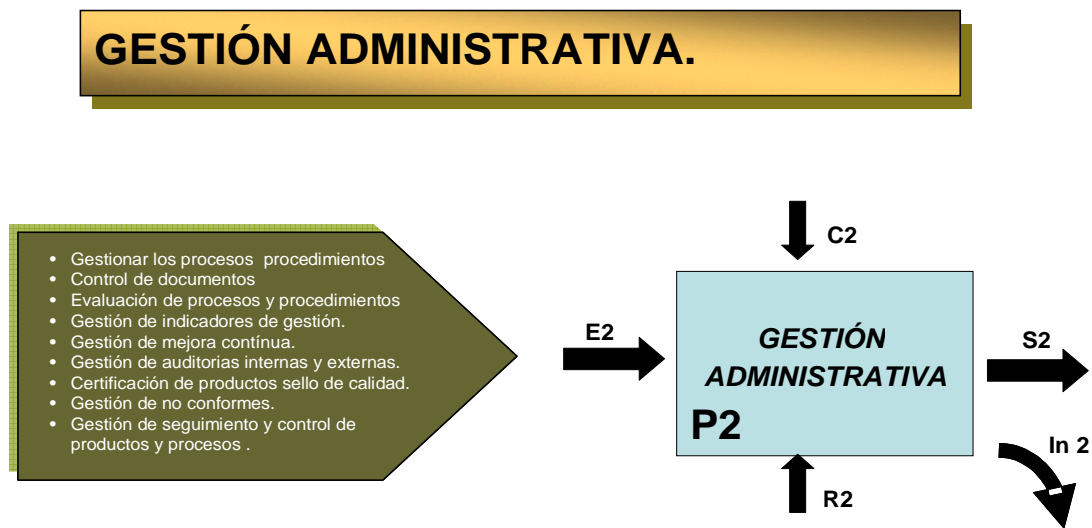


Figura 9: Proceso de Gestión Administrativa.
(Patricio Yáñez)

4.5.1.2. Procesos primarios

Son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

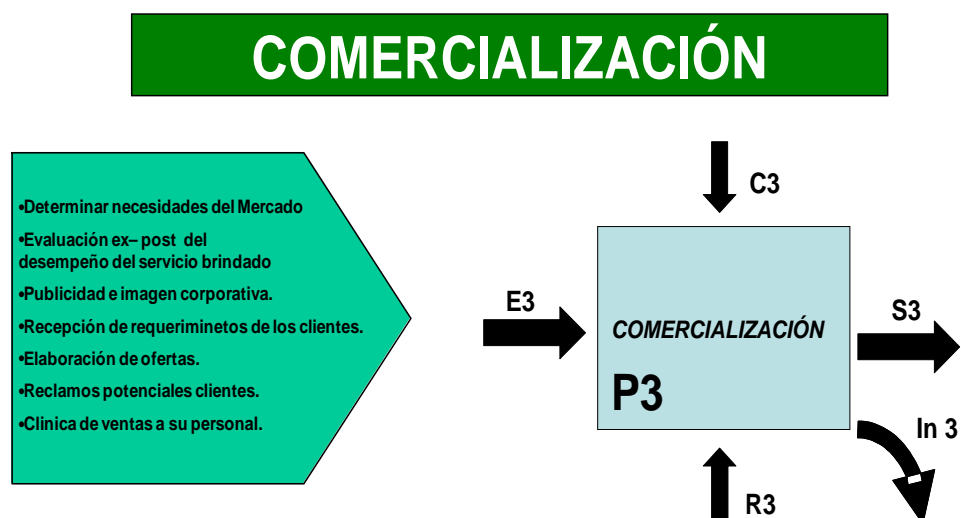


Figura 10: Proceso de Comercialización
(Patricio Yáñez)

PLANIFICACIÓN Y CONTROL EDUCATIVO

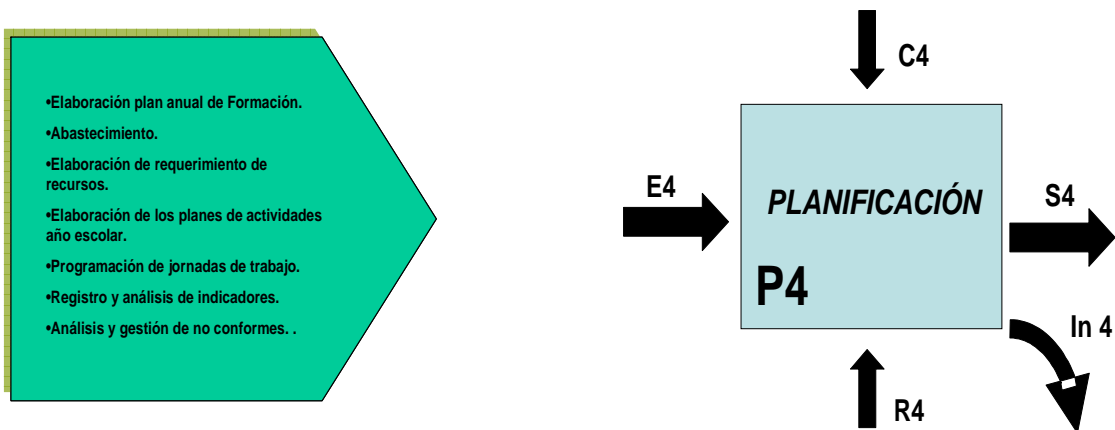


Figura 11: Proceso de Planificación
(Patricio Yáñez)

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

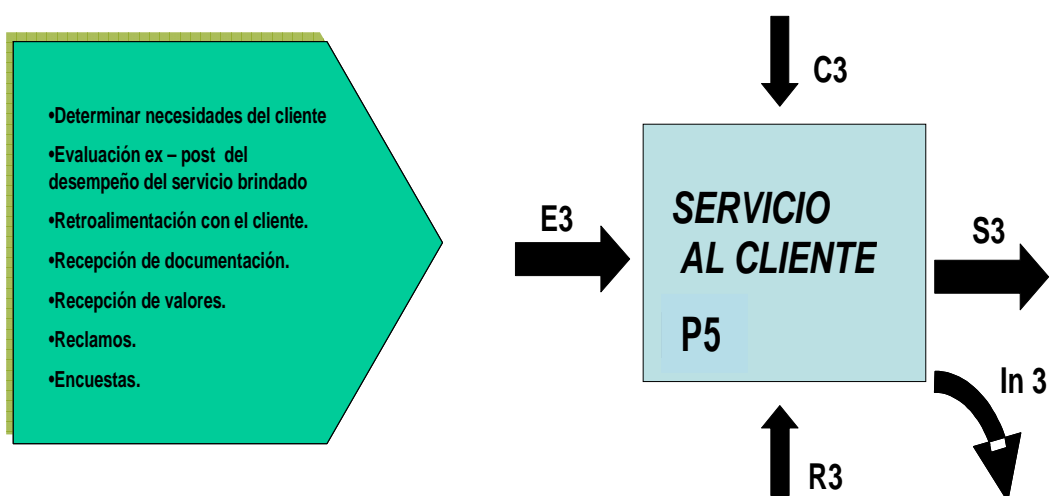


Figura 12: Proceso de Servicio al Cliente
(Patricio Yáñez)

4.5.1.3. Procesos de apoyo

Como su nombre lo indica, son procesos que se sirven de apoyo a otros procesos para una gestión eficaz y eficiente en la consecución de los objetivos; estos son los encargados de administrar los recursos de la organización.

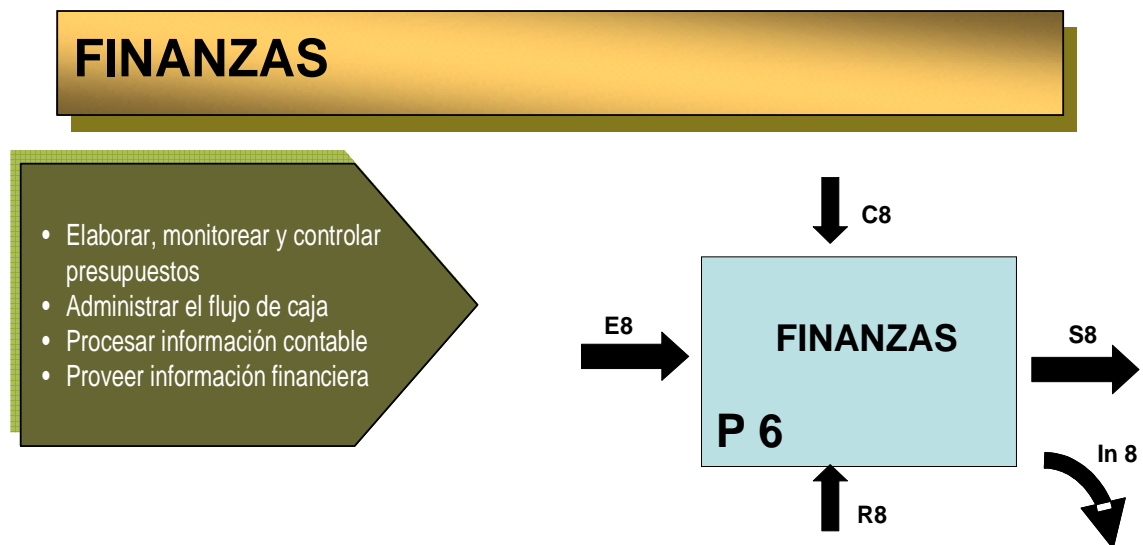


Figura 13: Proceso Financiero
(Patricio Yáñez)

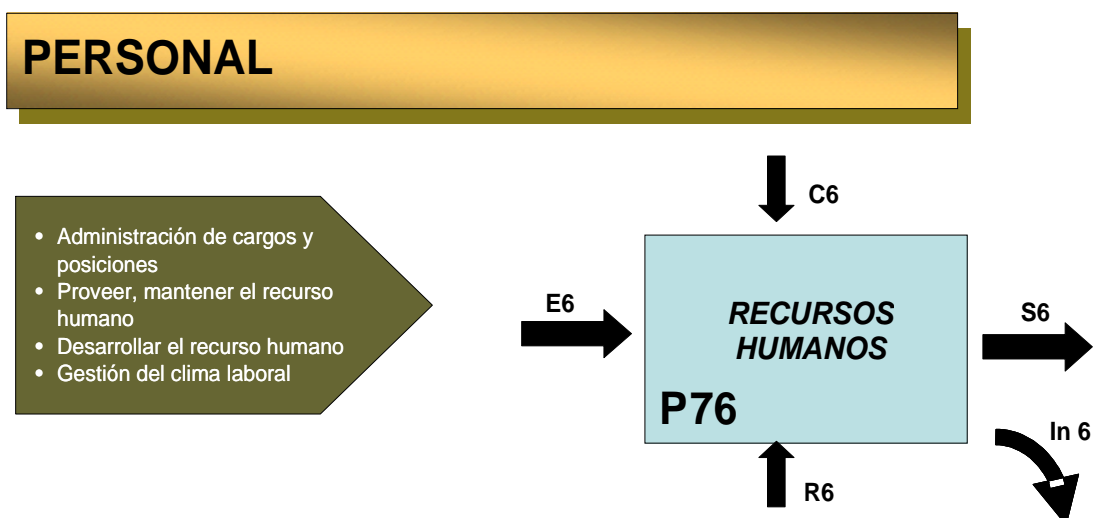


Figura 14: Proceso de Personal
(Patricio Yáñez)

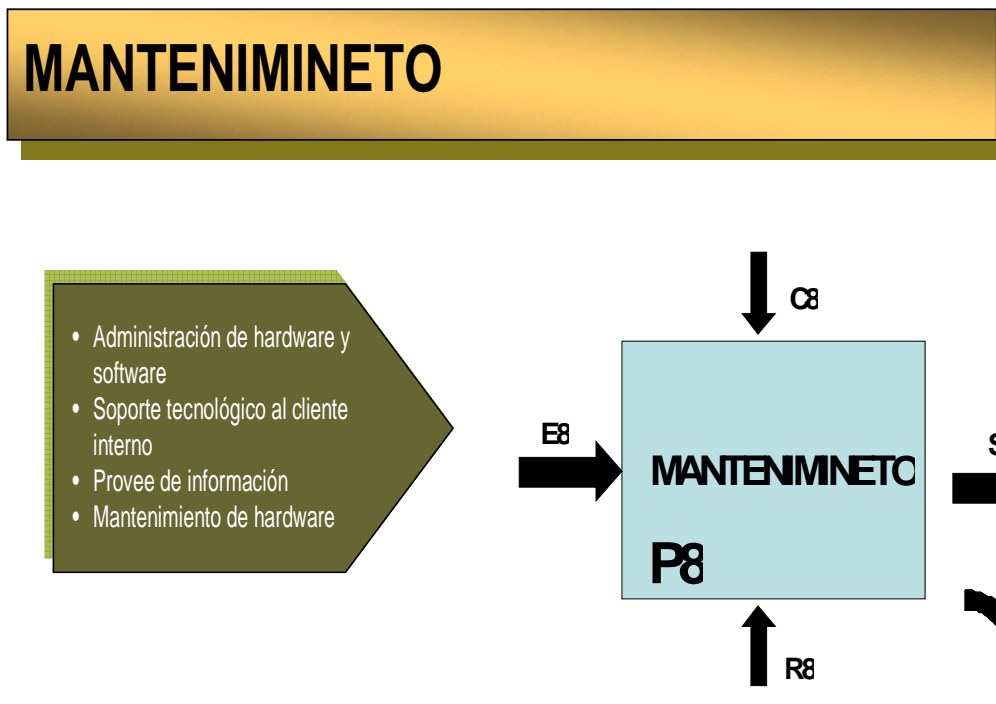


Figura 15: Proceso de Mantenimiento
(Patricio Yáñez)

4.5.2 CADENA DE VALOR

Una forma sistemática de examinar todas las actividades que una empresa desempeña y cómo interactúan es la Cadena de Valor.

Con esta herramienta, se disgrega a la ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existente y potencial.

En términos competitivos, el VALOR es la cantidad que los clientes de la ESP, están dispuestos a pagar por lo que la Institución les proporciona, es un reflejo del alcance del producto en cuanto al precio y a las unidades que se pueda vender.

Una empresa es lucrativa si el valor que impone excede los costos implicados en crear el producto.

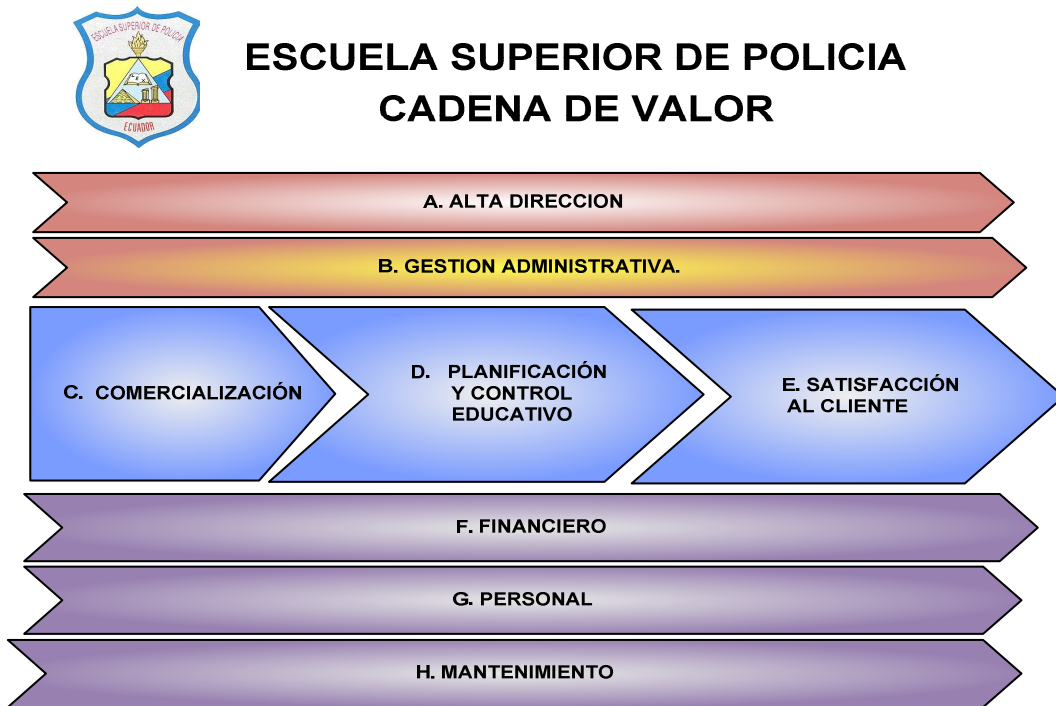


Figura 16: Cadena del valor
(Patricio Yánez)



Figura 17: Cadena del valor - Dirección
(Patricio Yánez)



ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA CADENA DE VALOR



Figura 18: Cadena del valor – Gestión Administrativa
(Patricio Yáñez)



ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA CADENA DE VALOR

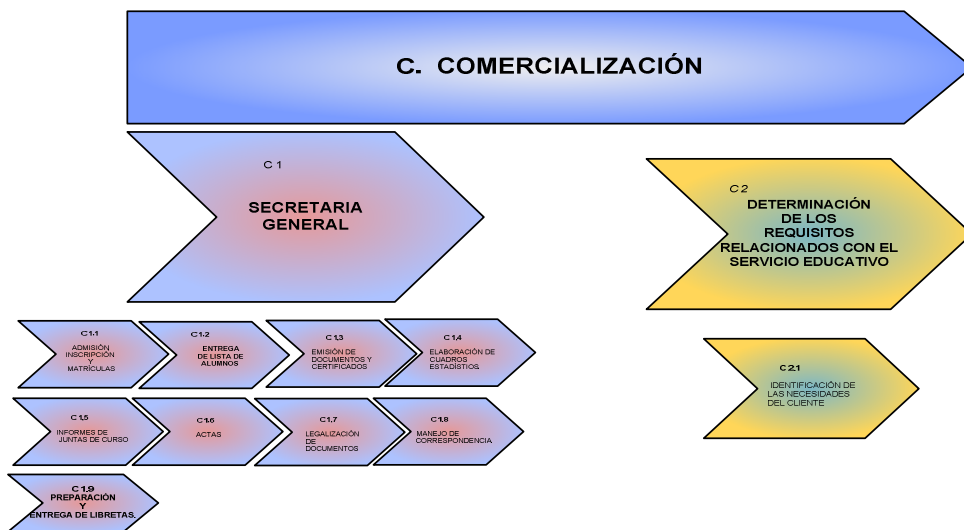


Figura 19: Cadena del valor – Comercialización
(Patricio Yáñez)



ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA CADENA DE VALOR



Figura 20: Cadena del valor – Planificación y Control Educativo.
(Patricio Yáñez)



ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA CADENA DE VALOR



Figura 21: Cadena del valor – Satisfacción al Cliente.
(Patricio Yáñez)



Figura 22: Cadena del valor – Financiero.
(Patricio Yáñez)



Figura 23: Cadena del valor – Personal.
(Patricio Yáñez)



ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA CADENA DE VALOR

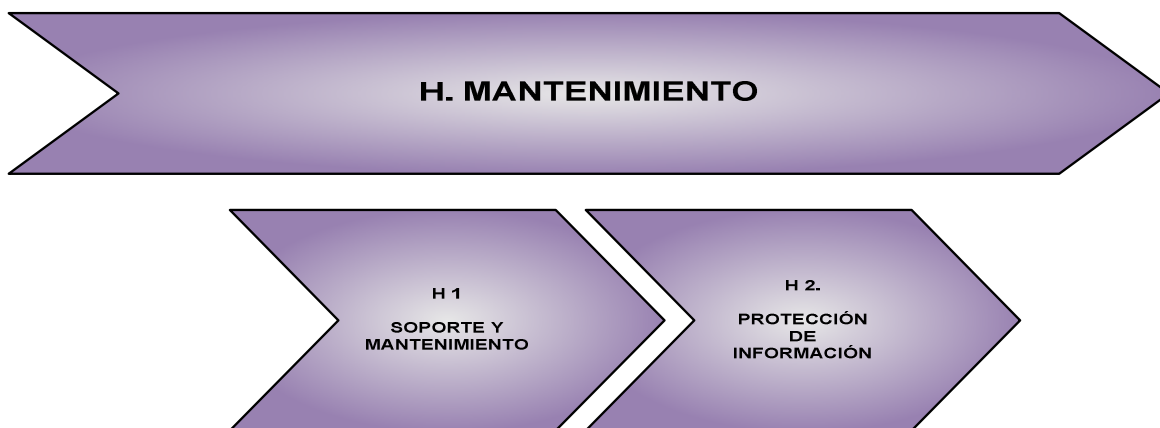


Figura 24: Cadena del valor – Mantenimiento.
(Patricio Yáñez)

4.5.3. MAPA DE PROCESOS

Un mapa de procesos permite tener una visión global del Sistema de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA**; permitiendo también, visualiza la relación entre la organización y las partes interesadas. Permite obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los procesos.

4.5.4. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.

El mapa de procesos debe representar las relaciones e interrelaciones dentro de la organización y con las partes interesadas.

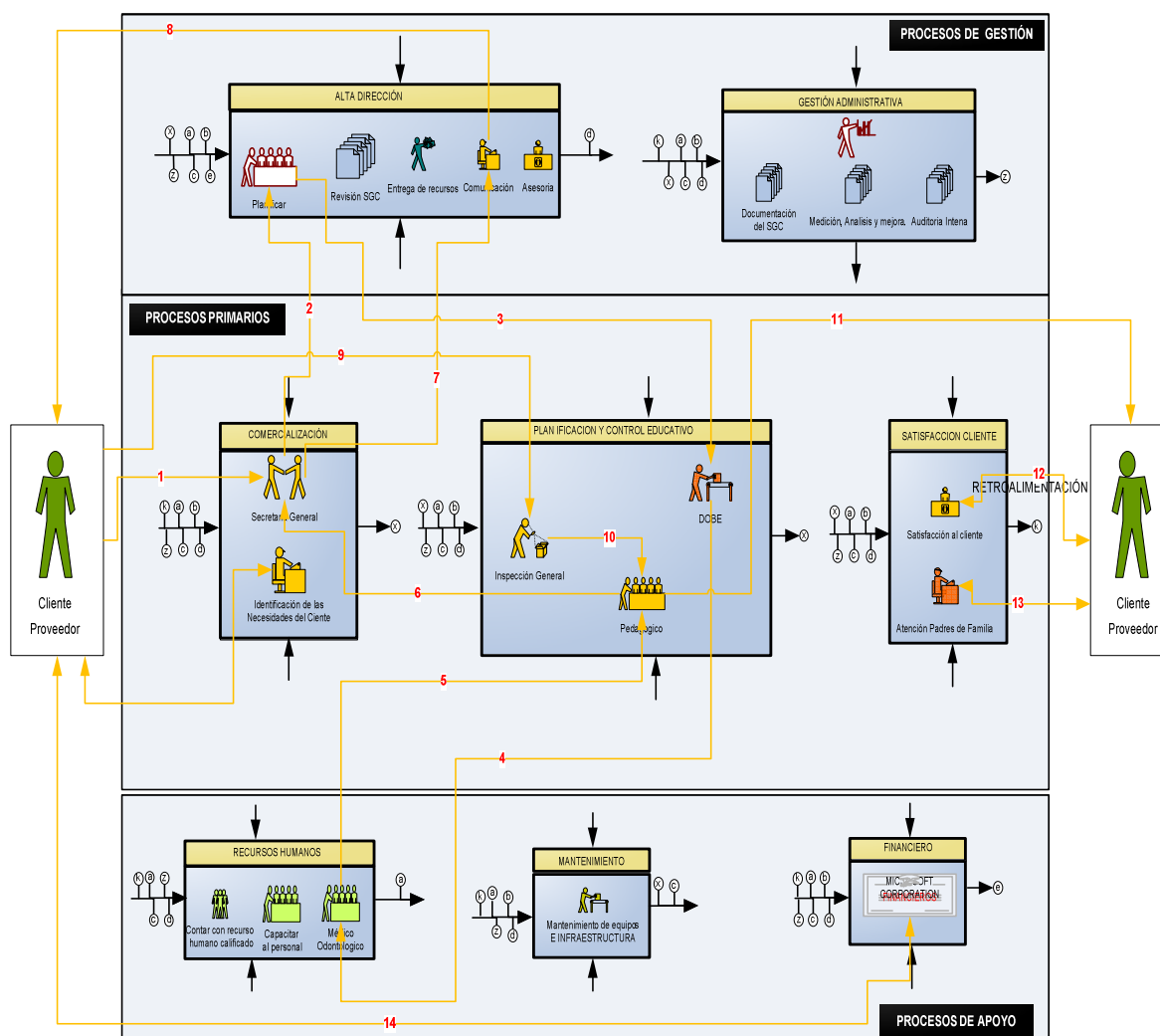


Figura 25: Mapa de procesos
(Patricio Yáñez)

4.5.5 ELABORACIÓN DE LAS FICHAS DE PROCESOS

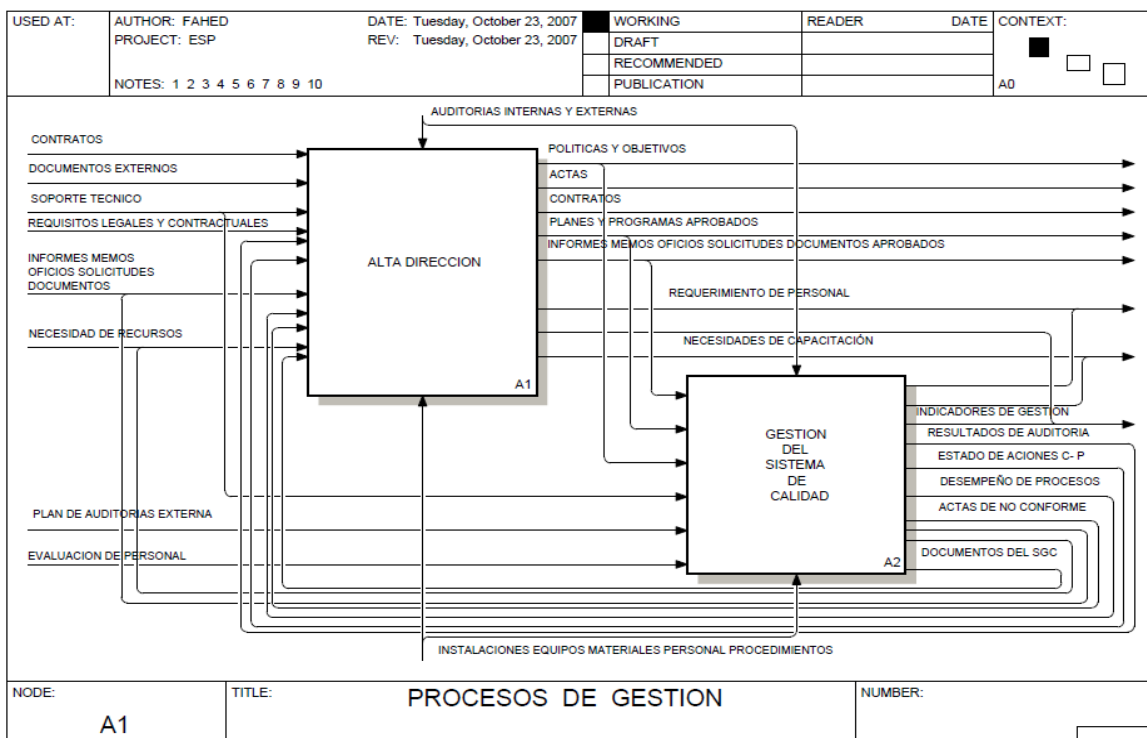
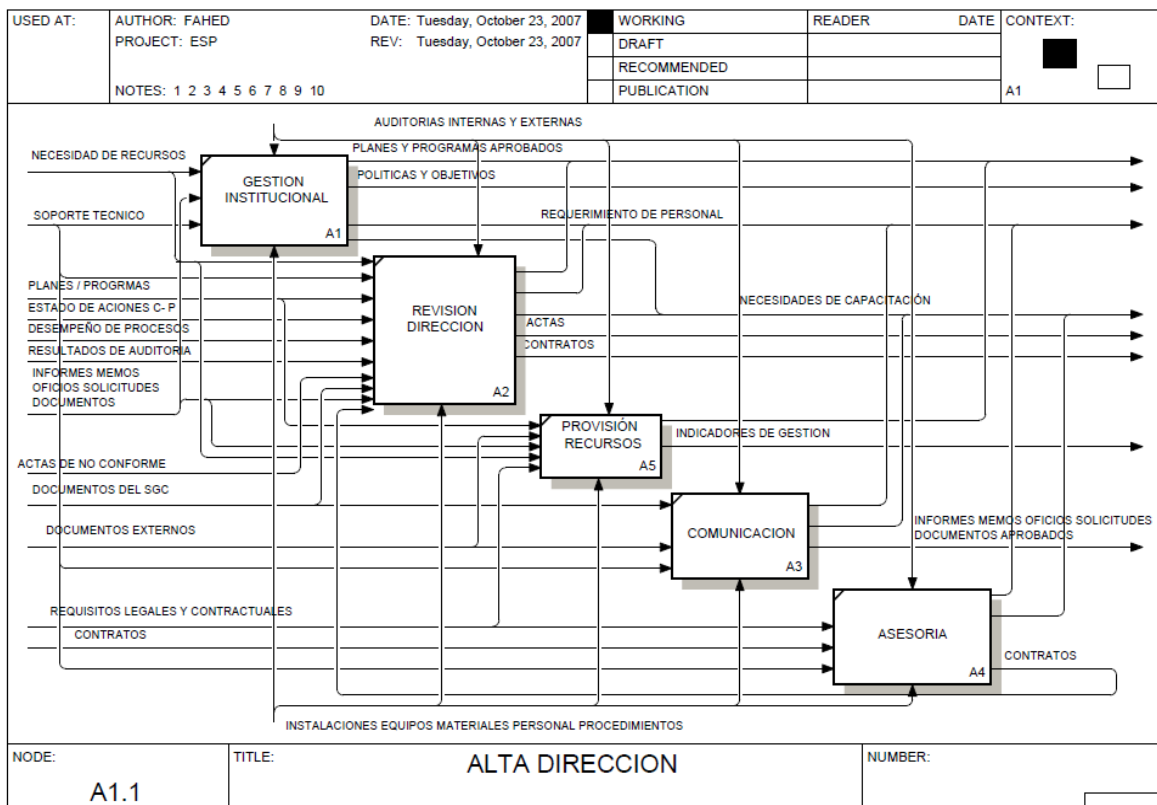
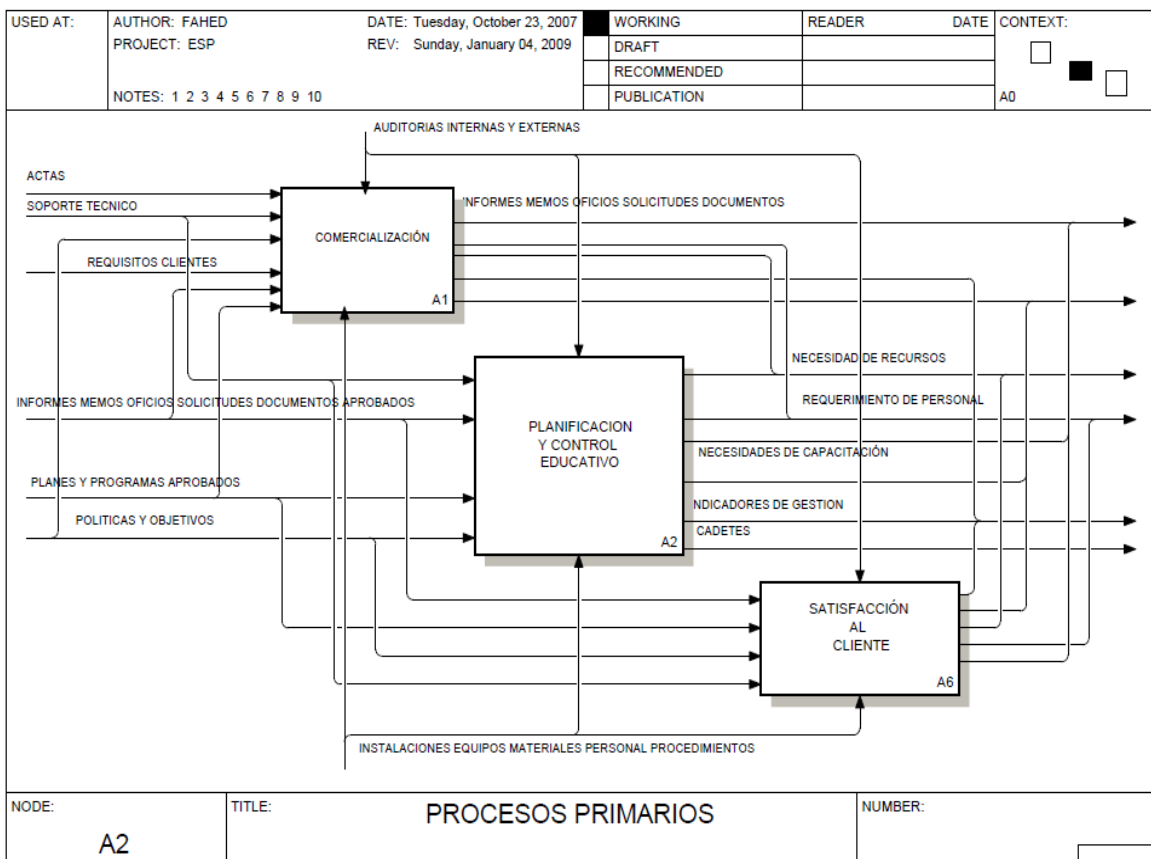
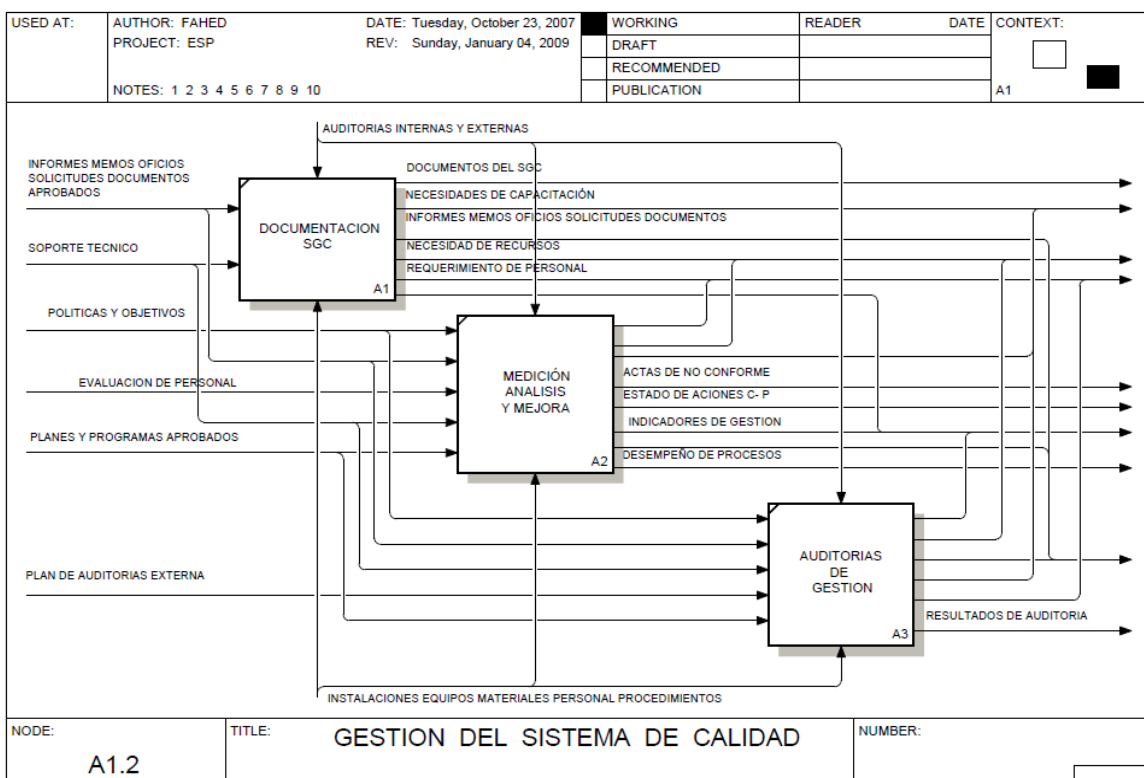
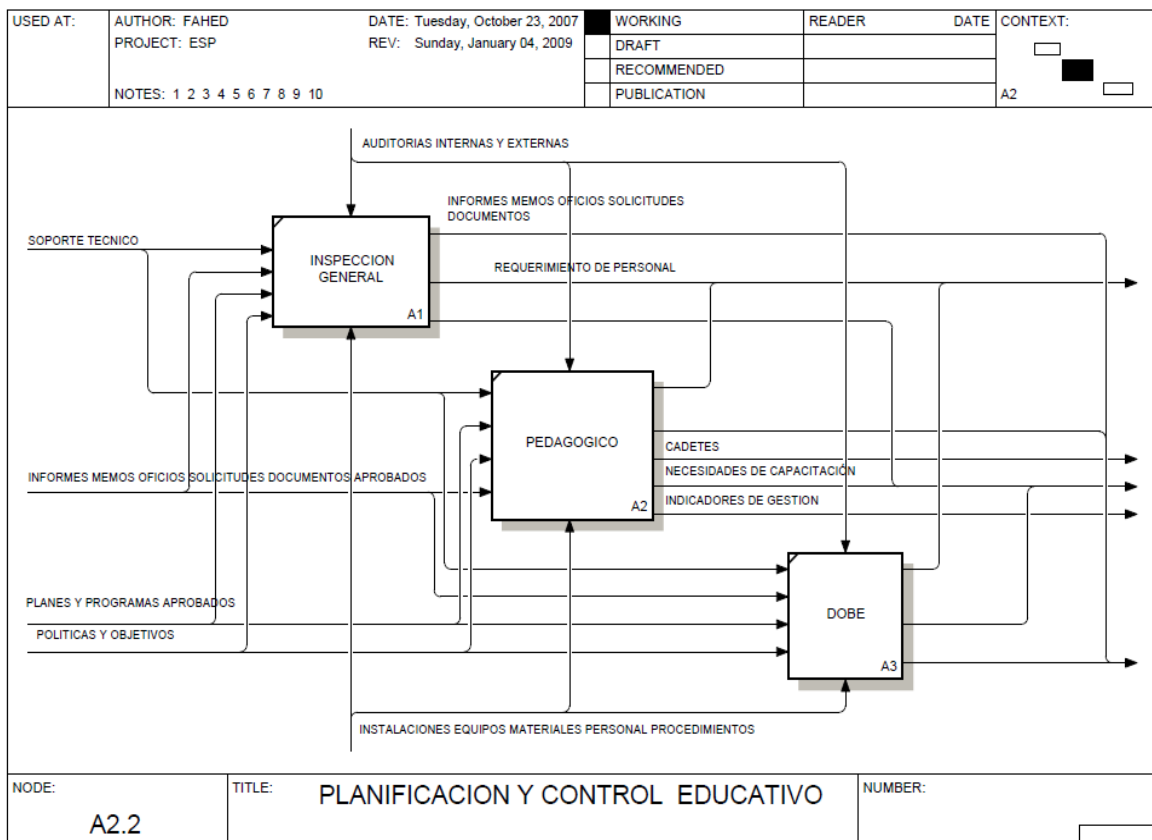
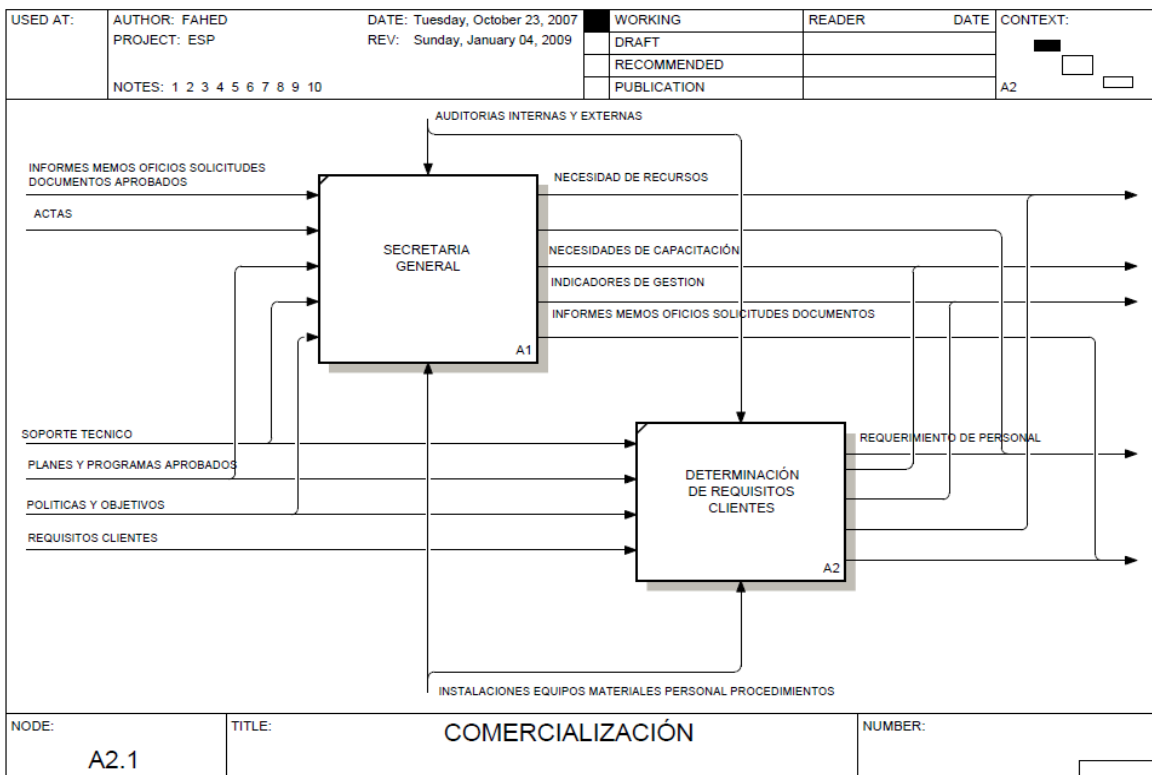
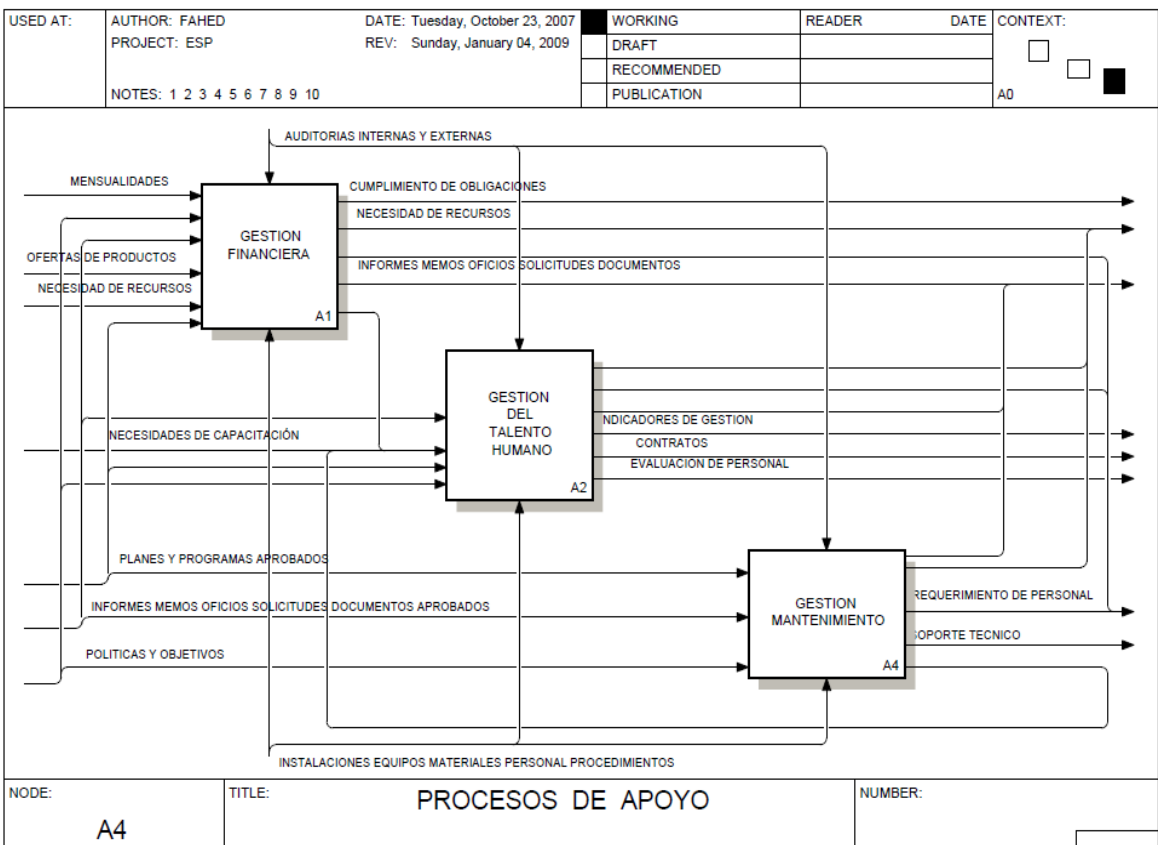
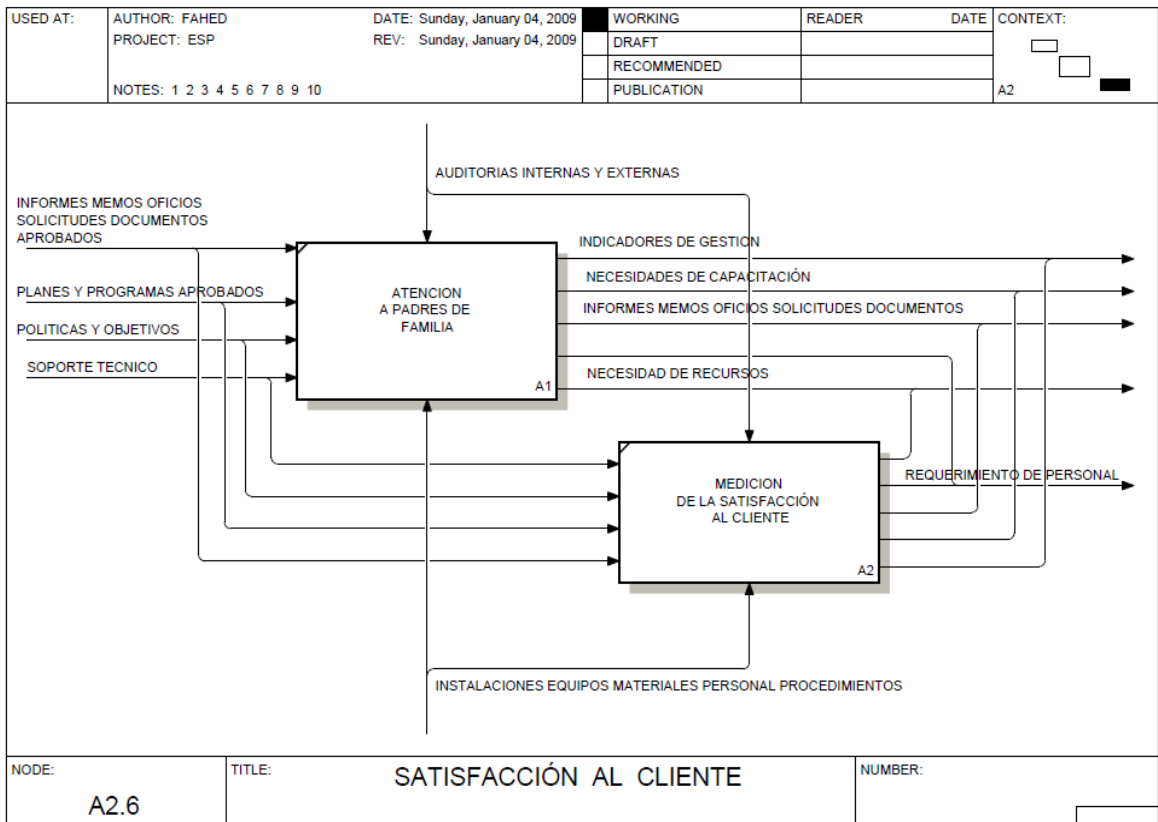


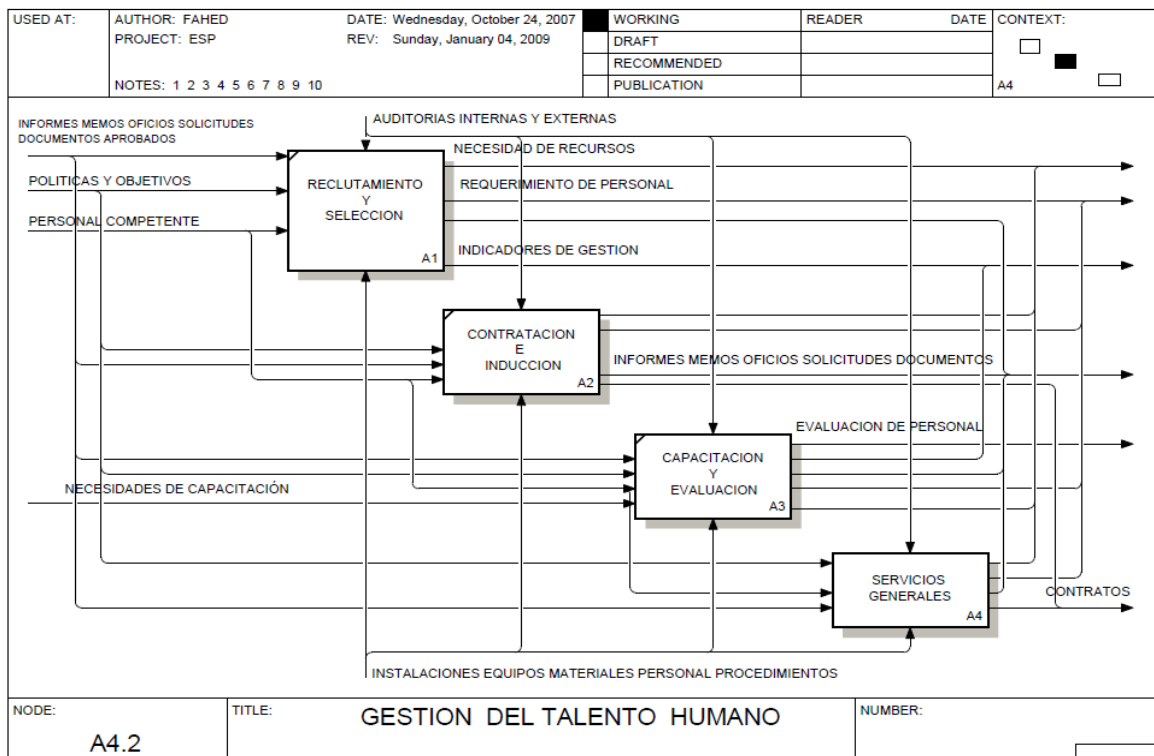
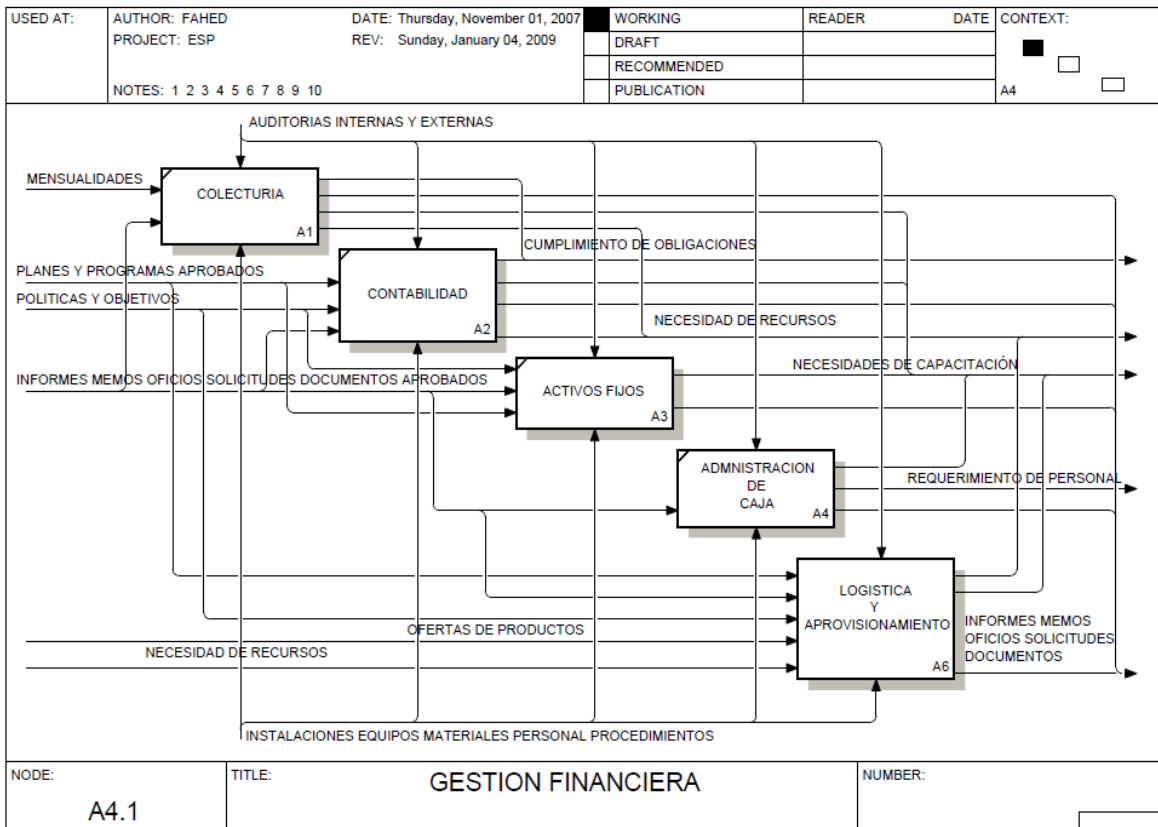
Figura 26: Fichas de Procesos del SGC de la ESP.
(Patricio Yáñez)

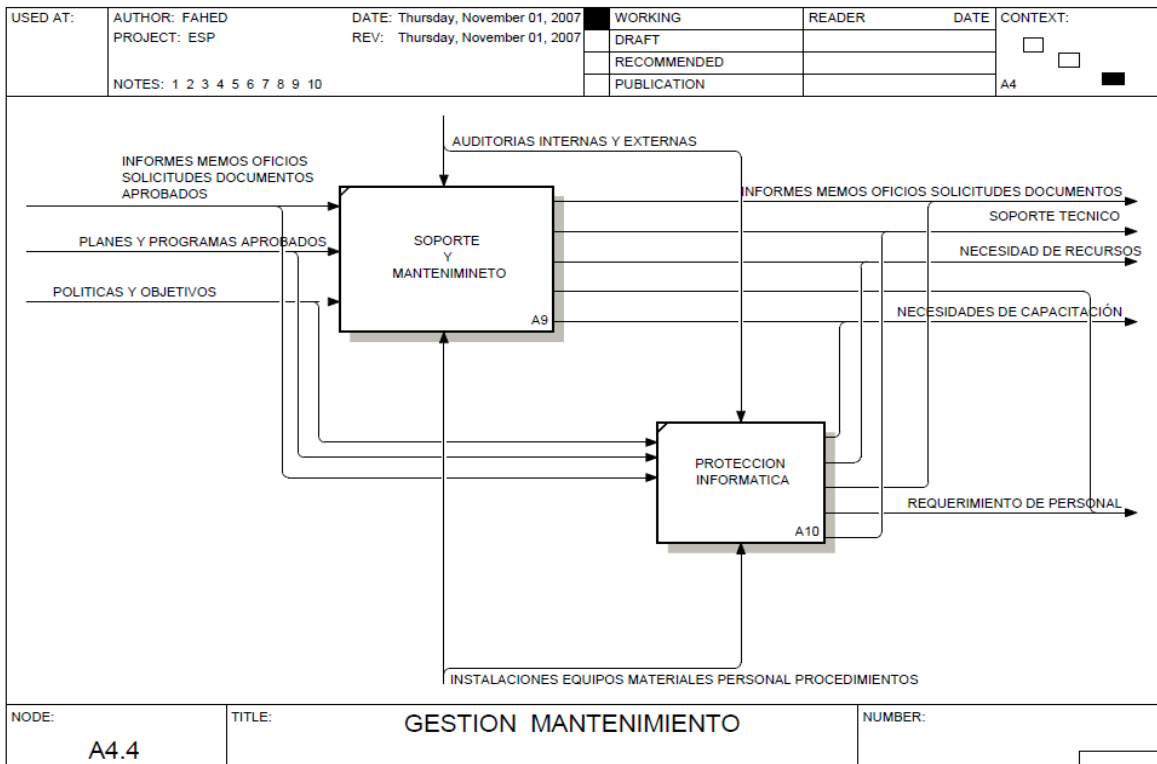
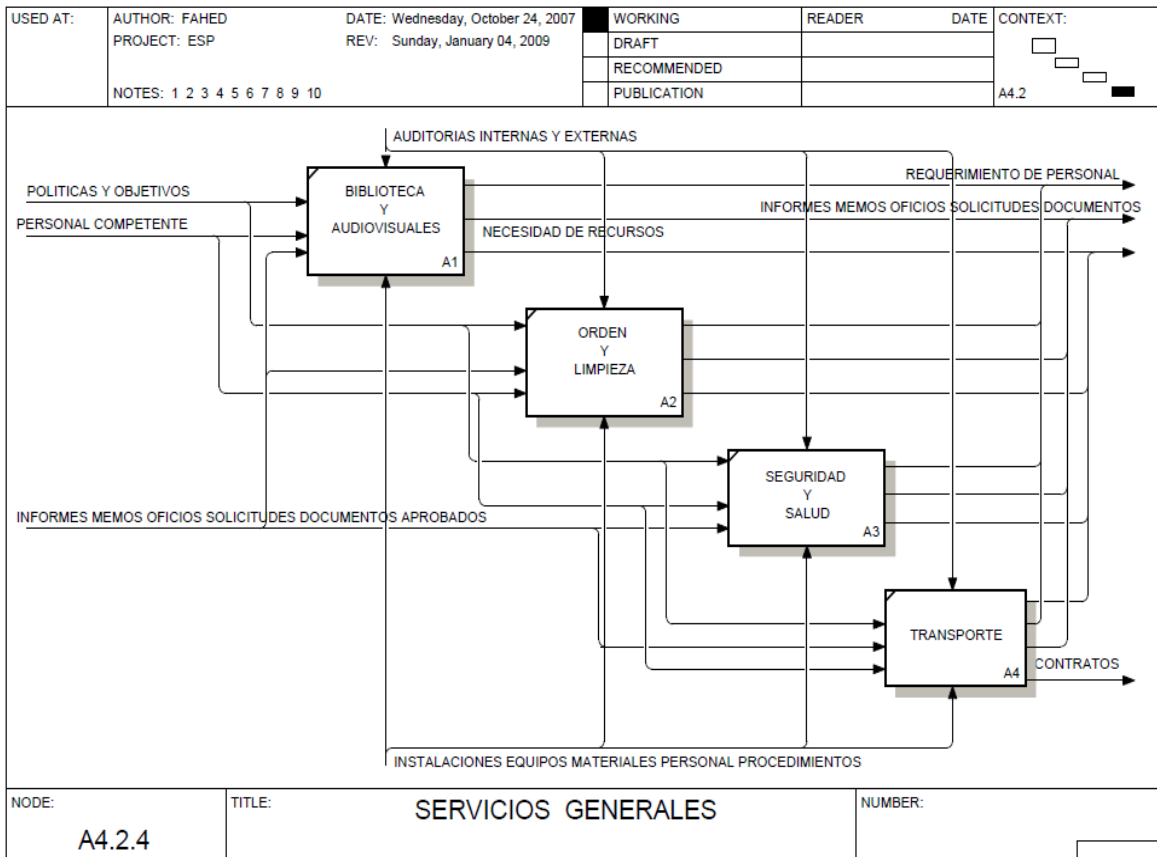












4.6 ELABORAR LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS.

Tabla 8: Indicadores de Gestión


Autor: Patricio Yáñez

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SGC DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA				
PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
PLANIFICACION Y CONTROL EDUCATIVO	RENDIMIENTO DE ALUMNOS	$\frac{\text{RENDIMIENTO TOTAL DEL MES}}{\text{TOTAL DE ALUMNOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MAYOR AL 8 PUNTOS
	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE UNIDAD - PLAN DE CLASE)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	ALUMNOS CON PROBLEMAS EDUCATIVOS	$\frac{\text{ALUMNOS QUE PRESENTAN PROBLEMAS PEDAGOGICOS}}{\text{TOTAL DE ALUMNOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MENOR AL 10 %
PERSONAL	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE CAPACITACION)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	ROTACION DEL PERSONAL	$\frac{\text{SALIDA DEL PERSONAL}}{\text{TOTAL DE PERSONAL}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MENOR AL 5 %
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO	TABULACION DE LAS ENCUESTAS	SEMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	$\frac{\text{NÚMERO DE CLIENTES SATISFECHOS}}{\text{TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
DOBE	ATENCIÓN AL CLIENTE	$\frac{\text{NÚMERO DE ESTUDIANTES RECUPERADOS}}{\text{NÚMERO DE ESTUDIANTES REPORTADOS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
MANTENIMIENTO	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	RESPALDOS DE INFORMACION	RESPALDOS REALIZADOS	X 100	TRIMESTRAL

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SGC DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA				
PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
PLANIFICACION Y CONTROL EDUCATIVO	RENDIMIENTO DE ALUMNOS	$\frac{\text{RENDIMIENTO TOTAL DEL MES}}{\text{TOTAL DE ALUMNOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MAYOR AL 8 PUNTOS
	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE UNIDAD - PLAN DE CLASE)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	ALUMNOS CON PROBLEMAS EDUCATIVOS	$\frac{\text{ALUMNOS QUE PRESENTAN PROBLEMAS PEDAGOGICOS}}{\text{TOTAL DE ALUMNOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MENOR AL 10 %
PERSONAL	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE CAPACITACION)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	ROTACION DEL PERSONAL	$\frac{\text{SALIDA DEL PERSONAL}}{\text{TOTAL DE PERSONAL}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MENOR AL 5 %
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO	TABULACION DE LAS ENCUESTAS	SEMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	$\frac{\text{NÚMERO DE CLIENTES SATISFECHOS}}{\text{TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS}} \times 100$	MENSUAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
DOBE	ATENCIÓN AL CLIENTE	$\frac{\text{NÚMERO DE ESTUDIANTES RECUPERADOS}}{\text{NÚMERO DE ESTUDIANTES REPORTADOS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 80 %
MANTENIMIENTO	CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACIÓN (PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO)	$\frac{\text{ACTIVIDADES REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES PLANIFICADAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	IGUAL O MAYOR AL 95 %
	RESPALDOS DE INFORMACION	RESPALDOS REALIZADOS	X 100	TRIMESTRAL

4.7 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

La Norma ISO 9001:2000, en el Ítem 4.2.2; manifiesta que la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 1 de 30

MANUAL DE CALIDAD



DRI.MC.01

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION.	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION.	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITÁN VELOZ FABIÁN	Nombre: CAPITÁN VELOZ FABIÁN	Nombre: CRNL. RAMOS EDISO
Fecha: 2007-09-01	Fecha: 2007-09-01	Fecha: 2007-09-01
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 2 de 30

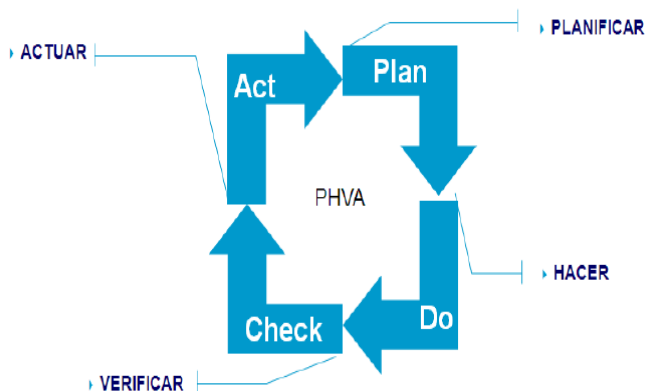
INFORMACION DE LA INSTITUCION.


La Escuela Superior de Policía "General Alberto Enríquez Gallo", es el centro educativo en donde se forman Oficiales de Línea y de Servicio, a cuyo efecto imparte instrucción académica, moral, psicológica y física, capacitándoles para el ejercicio de la profesión policial. Al cumplir el ciclo de enseñanza legal y reglamentario, les acredita el título de Subteniente de Policía y mediante el convenio con la USFQ licenciados.

La Escuela Superior de Policía "General Alberto Enríquez Gallo" tiene su sede en Quito, Distrito Metropolitano y depende directamente de la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional. Su funcionamiento se sujeta a las disposiciones del presente reglamento y el ordenamiento jurídico de la Institución Policial.

La ESP, orienta sus esfuerzos para mejorar y aumentar la satisfacción de la Comunidad Educativa, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad por procesos. Estos procesos han sido diseñados, estandarizados, implementados, y verificados, con miras al mejoramiento continuo de la formación integral de los educandos, siguiendo el ciclo P-H-V-A (Planear, Ejecutar, Verificar y Actuar).

CICLO DE DEMING



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 3 de 30

ALCANCE DEL SGC.

La Alta Dirección de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, representada por su Director, el Coronel Edison Ramos, quien decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y garantizar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y su plena satisfacción.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, ubicada en la Ciudad de Quito, es:

“El servicio educativo en la formación de oficiales de Policial”.

EXCLUSIONES DEL SGC.


El Sistema de Gestión de Calidad del **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** tiene la siguiente exclusión:

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Estas exclusiones se encuentran debidamente justificadas en el respectivo numeral del Manual de Calidad.

**EDISON RAMOS
CORONEL DE POLICÍA DE E.M.
DIRECTOR
ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.
4.1. REQUISITOS GENERALES**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 4 de 30

LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA, establece, documenta y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, y procura la mejora continua de su efectividad, según lo establecido en la norma internacional ISO 9001:2000. Para lograr este objetivo la **ESP**:

a) Identifica los procesos a lo largo de toda la organización, así como su secuencia e interacción. Estos procesos son mostrados en el Mapeo de Procesos.

b) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos de operación y control sean efectivos.

c) Asegura la disponibilidad y provisión de los recursos necesarios, así como de la información de soporte para la operación y monitoreo de estos procesos.


d) Realiza la medición, análisis y monitoreo de estos procesos con el fin de implementar las acciones necesarias que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

e) Implementa las acciones necesarias para lograr los resultados planificados.

El objetivo, el responsable, los controles, las entradas, las salidas, las actividades, recursos e indicadores de desempeño de los procesos de la organización se determinan en la caracterización individual de los procesos definidos en la Ficha de procesos (**Formato Libre**).

En cada ficha de proceso, se establecen los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces; en este registro se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar el seguimiento de los procesos. Además consta la forma cómo son cuantificados mediante los diferentes indicadores de desempeño. La mejora continua de la eficacia del SGC se logra a través de la implementación de acciones planificadas sobre los problemas y oportunidades de mejora detectados en los diferentes procesos.

Cuando **LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, opte por contratar externamente procesos que afecten la conformidad del producto con los requisitos; mantendrá controlado estos procesos a través del procedimiento de Calificación y *Evaluación de Proveedores*. DPF.PR.02.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 5 de 30

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1. GENERALIDADES.


El alcance y la extensión de cada documento, dependen de la complejidad y objetivos del **ESP**, de la competencia de su personal, así como del nivel de interacción de los procesos.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de **LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, con los cuales la Institución se asegura de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, se encuentran documentados así:



La documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, incluye:

- a) La declaración de los Objetivos de Calidad.
- b) Manual de calidad que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- c) Los procedimientos documentados, registros requeridos por norma, ISO 9001:2000.
- d) Los documentos que la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** requiere para asegurar una eficaz planificación, ejecución, control y evaluación de los procesos para gestionar la calidad y mejora del aprendizaje integral de los estudiantes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 6 de 30

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es revisado al menos una vez al año en las reuniones de Revisión por la Dirección y/o previo a la Auditoría del SGC, al igual que los demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad pueden ser examinados y actualizados conforme se realicen modificaciones en las actividades del mismo.

El proceso de control y modificación se sujeta a lo definido en el procedimiento de *Control de Documentos OGTC.PR.01*.

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** establece y mantiene el presente manual actualizado con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, que incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Hace referencia a los procedimientos escritos, los mismos que describen la manera de llevar a cabo actividades o procesos necesarios para la aplicación del mismo.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del Mapa de procesos.


El contenido y los requisitos especificados en el Manual de Calidad tienen vigencia en toda la Institución, y es responsabilidad de cada empleado de acuerdo al área específica de desempeño, cumplir y trabajar de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad definido.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad como son los manuales, planes, procedimientos e instructivos de la Institución, son elaborados por el responsable directo del proceso, revisados por el Representante de la Dirección y aprobados por el Director.

Estos documentos pueden ser revisados y actualizados conforme se realicen modificaciones en las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para controlar la vigencia de estos documentos cuentan con un nivel de revisión, el mismo que utiliza una *Lista Maestra de Documentos Controlados*, registro OGCT.PR.01.RA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 7 de 30

La institución designa un responsable del control de documentos, el mismo que verifica se encuentren habilitados en cada área de la siguiente forma: Disponibles para el uso, actualizados, legibles, fácilmente identificables y recuperables, y se debe asegurar la identificación de los documentos de origen externo y de su control.

Con el objeto de prevenir el uso de documentos obsoletos, se aplica la adecuada identificación sobre los mismos, en especial cuando son retenidos por razones legales o de preservación del conocimiento, caso contrario son destruidos.

Los cambios a los documentos y datos del Sistema de Gestión de la Calidad son revisados y aprobados de la misma forma que se lo hizo inicialmente, las personas designadas para ello tienen acceso a la información pertinente en la que puedan fundamentarse.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para el proceso de control de documentos se encuentran descritas en el procedimiento de *Control de Documentos OGTC.PR.01*.


4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Los registros de calidad son controlados, archivados y conservados en el área donde se generan o utilizan, de manera que puedan evidenciar la conformidad con los requerimientos y la operación efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

El responsable del mantenimiento de los registros es el Jefe de Área o Dueño del Proceso el cual garantiza que:

- Los registros se conservan legibles
- Se pueden encontrar fácilmente
- Estén disponibles para evaluaciones y auditorías si se requiere
- Estén archivados de manera que se prevengan del daño, deterioro y pérdida.

El período de retención de los registros lo establece el Responsable de Área o proceso, quien conjuntamente con el Responsable del Control de Documentos, son los responsables del mantenimiento de los registros del SGC; para lo cual deben considerar: Su aplicación, vigencia, requerimientos de los clientes cuando lo manifiesten y las necesidades propias de la Institución; el mismo que es revisado y aprobado en el procedimiento que hace referencia al registro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 8 de 30

Una vez transcurrido ese período el Responsable del Control de Documentos aplicará el método de disposición final de los registros.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para el proceso de control de registros se encuentran descritas en el procedimiento de *Control de Registros OGTC.PR.02*.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN


5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de **LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, consciente de que uno de los grandes objetivos de la Institución es contar con un Sistema de Gestión de Calidad, se compromete a implementar, aprobar, mantener y comunicar a lo largo de toda la organización, las políticas y objetivos de calidad, necesarios para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme lo determina la Norma ISO 9001:2000. También se compromete a planificar, asignar las responsabilidades, la autoridad y los recursos necesarios para su funcionamiento. Además debe realizar la revisión del mismo para asegurar su efectiva operación y mejora continua, permitiendo de esta manera, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios enfocándonos en realizar y superar las expectativas de nuestros clientes.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El cliente y la satisfacción de sus requisitos se constituyen en el objetivo central de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, para ello la Alta Dirección, enfoca los diferentes procesos de la Institución, de tal forma que nos permitan conocer, convertir en requisitos sus expectativas y cumplir a cabalidad con el servicio entregado.

La satisfacción de los clientes es medida y monitoreada, por la Subdirección y Jefatura de Estudios y se lo realiza de forma semestral. Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para el proceso de medición de la satisfacción al Cliente se encuentran descritas en el instructivo de Medición de la Satisfacción al Cliente SJE.IN.01.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 9 de 30

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad definida por la Alta Dirección del **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, analizada y revisada por el Comité de Calidad, con la finalidad de:

1. Es adecuada a los propósitos de la institución relacionados con la educación integral.
2. Incluye el compromiso de satisfacer a los estudiantes, padres de familia y partes interesadas.
3. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos a través del seguimiento.
4. Es socializada y entendida dentro de la institución.
5. Es revisada para mantenerla vigente.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD


La Alta Dirección y los miembros del Comité de Calidad, son los responsables de definir y documentar los Objetivos de Calidad, los mismos que son mensurables y consistentes con la Política de Calidad, para lo cual se definen indicadores que evidencian el cumplimiento de estos.

Para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y medición del desempeño de los procesos, cuando sea necesario, en cada proceso se definen indicadores de desempeño propios.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección asegura la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos necesarios para cumplir con los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2000; la misma que queda documentada en el Manual de Calidad, Planes de Calidad, Plan Estratégico y Operativo y en los respectivos procedimientos.

Si hay modificaciones de los requisitos de los clientes, requisitos legales y enfoque estratégico que impliquen un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Representante de la Dirección asegura que sean planificados, implementados y verificados, con este propósito se utilizan Planes de Mejora para el control y seguimiento de los mismos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 10 de 30

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para la Planificación del SGC, se encuentran descritas en el procedimiento Revisión por la Dirección. DRI.PR.01.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


La estructura de la Institución en lo que respecta a la autoridad y responsabilidad está definida en el Organigrama Estructural, en el Manual de Funciones, definidos en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el reglamento Interno de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, así como también, los mecanismos de comunicación de las funciones y responsabilidades dentro de la organización.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, delega al Capitán Fabián Veloz como Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Dirección, con independiente de las obligaciones a su cargo, tiene autoridad y responsabilidad ante el Sistema de Gestión de la Calidad para:

- a) Asegurar que se establezcan, pongan en práctica y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para su efectivo funcionamiento.
- b) Informar a la Alta dirección sobre del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión.
- c) Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes a lo largo de la Institución y en los niveles que corresponda para su adecuada satisfacción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 11 de 30

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, establece en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad los mecanismos para una correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización.

Para efectos de difusión se utiliza las reuniones departamentales e interdepartamentales como herramientas complementarias se utiliza el correo electrónico interno y externo, charlas, memorandos, oficios, el altoparlante, carteleras, entre otros.

De esta forma se garantiza que la comunicación interna y externa fluya en forma vertical descendente, vertical ascendente y de manera horizontal.

Los métodos de comunicación definen la manera en que los problemas con el servicio educativo, procesos o sistema, así como los reclamos del cliente se canalicen a los niveles pertinentes dentro de la organización.


Los mecanismos de comunicación dentro de la organización están definidos en el Instructivo Comunicación DRI.IN.01.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad es formalmente revisado por la Alta Dirección de la Institución una vez por mes para asegurar la conformidad del mismo con la Norma ISO 9001:2000, su aplicabilidad y efectividad, así como el cumplimiento y/o adecuación de la Política y Objetivos de Calidad.

Los resultados de esta revisión son registrados y sirven como base para nuevas reuniones. Los mismos que incluyen acciones relacionadas con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, de los procesos y con la asignación de recursos necesarios. Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este proceso se encuentran descritas en el Procedimiento de Revisión por la Dirección. DRI.PR.01.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 12 de 30

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

El Representante de la Dirección es el responsable de coordinar con los responsables de cada uno de los procesos, la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa necesaria que permita al Comité de Calidad analizar, revisar y evaluar críticamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**.

Se consideran como elementos de entrada:

- Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad.
- Revisión de los informes de auditorías internas, y seguimiento del plan de auditorías internas.
- Informes de satisfacción de clientes (internos y externos).
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento y mediciones de procesos.
- No conformidades.
- Revisión de recurso, planes de Mejoramiento.
- Revisión de Actas anteriores de la Revisión por parte de la Dirección.
- Cualquier tema que afecte la implantación y evolución del Sistema de Calidad.


Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento de Revisión por la Dirección. DRI.PR.01.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

En cada una de las reuniones para la revisión del Sistema, el Comité de Calidad, revisa el cumplimiento o los resultados de las actividades realizadas y planifica las actividades que se considera realizar en el futuro. Para constancia de cada una de las reuniones, se elabora actas en la que constan las acciones y decisiones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos, entre otros.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento de Revisión por la Dirección. DRI.PR.01.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 13 de 30

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Departamento Financiero destina o diligencia los recursos necesarios; los responsables de Área o departamento son responsables de identificar las necesidades de recursos técnicos, humanos y elaborar el presupuesto y junto al Director compilan la información y elaboran el presupuesto General de la Institución. Debido al tipo de Institución, este documento es de **CARÁCTER RESERVADO**.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento Provisión de Recursos DRI.PR.02.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES


Para garantizar que el personal que se contrata en **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, tiene base en la educación, formación, habilidades, experiencia se ha creado, documentado e implementado el Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos SJE.PR.07.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

El sistema para determinar las necesidades de competencia y cómo se proporciona la formación a todo el personal que realiza actividades que afectan a la calidad se describen en el procedimiento de Capacitación SJE.PR.08.

La Alta Dirección garantiza que el personal a todos los niveles, tenga la competencia de realizar trabajos eficientes, y en especial aquellos que afecten a la calidad del servicio, de igual forma concientiza al personal sobre la importancia de sus actividades y cómo contribuyen en el cumplimiento de los Objetivos y Política de Calidad.

Cuando amerite la asistencia de las capacitaciones efectuadas se guarda en el Registro Asistencia de Capacitación SJE.PR.08.RB y sus respectivas evaluaciones se guardan en el registro Evaluación de la Capacitación. SJE.PR.08.PR.01.RC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 14 de 30

El Coordinador de la Subdirección y Jefatura de Estudios, mantiene los registros en una carpeta con toda la documentación de cada una de las personas que labora en la Institución.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, cuenta con una infraestructura y el personal adecuado para lograr la conformidad de los requisitos establecidos por nuestros clientes, para el cumplimiento de nuestros objetivos de calidad, contamos con: edificaciones, áreas de trabajo, servicios asociados, equipos, herramienta para los procesos de ejecución, sistemas de información como programas y equipos de computación, laboratorios debidamente implementados y actualizados, necesarios para las actividades pedagógicas a desarrollar.

El personal responsable de realizar el mantenimiento y la limpieza, tienen la responsabilidad de comunicar a la Responsable de Logística y Aprovisionamiento, de cualquier eventualidad en la infraestructura para la inmediata reparación; garantizando de esa manera que la infraestructura esté en condiciones apropiadas que permita una entrega del servicio de forma efectiva y segura.


Para el software y hardware; el responsable de Informática, realiza el mantenimiento; una vez realizado el mantenimiento, solicita al usuario del equipo que valide el trabajo realizado. Presentará un informe del trabajo realizado al responsable de Subdirección y Jefatura de Estudios o su delegado.

Los tipos de mantenimiento que se utilizan son: **correctivo y preventivo**.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, a través de los procedimientos establecidos por el Departamento de Salud DS.PR.01, establece un plan de medicina preventiva y curativa mediante actividades a nivel nutricional, laboratorio, inmunización e información médica; así como, atención oportuna de casos de morbilidad, para preservar la salud física, a través de los procedimientos establecidos por el DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA DPS.PR.01, la salud psicológica de los estudiantes.

La institución también garantiza la integridad física y un normal desarrollo de las actividades de sus miembros controlando el cumplimiento de normas de higiene, seguridad y disciplina.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 15 de 30

La Alta Dirección a través del procedimiento de Gestión de Recursos Humanos fomenta un agradable ambiente de trabajo para en forma conjunta cumplir con los objetivos y propósitos de cada proceso y proyectos de acuerdo con los requerimientos de la ISO 9001:2000 y del ideario institucional, brindando un servicio educativo de calidad.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En los procesos de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, se contempla la planificación académica, psicológica y disciplinaria.

El proceso inicia con la definición de los requerimientos de los padres de familia, estudiantes y partes interesadas que permiten establecer los lineamientos a seguir para la elaboración de planes educativos, programas institucionales y demás instrumentos de trabajo, en interdependencia con los otros procesos del SGC, cumpliendo con los requerimientos de las partes interesadas, leyes y reglamentos propuestos por el CONESUP, reformas, programas educativos, disposiciones de la Dirección de Educación de la Policía Nacional y la norma ISO 9001:2000; posibilitando así la planificación de un servicio educativo de calidad, procurando el máximo aprovechamiento de la facultades educables de los estudiantes.


La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, aplica un enfoque pedagógico policial que concibe a la educación como desarrollo integral, y crecimiento en capacidades, valores y competencias que conduce al educando al crecimiento personal en autonomía, responsabilidad y trascendencia.

Dentro de la planificación educativa, está contemplada la elaboración de:

Plan estratégico, PEI, PCI O MCI, plan Operativo, plan de comisiones, planes de área, trabajos de aula y proyectos, silabus, entre otros.

Durante la planificación educativa se determinan los objetivos de calidad, propósitos, contenidos, recursos, metodología y evaluación académica, para lograr una educación de calidad.

Las actividades requeridas de verificación se desarrollarán mediante las evaluaciones de conformidad al modelo pedagógico adoptado por el plantel,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 16 de 30

a través de las cuales será posible conocer el progreso y/o falencias en el desarrollo intelectual, psicomotriz, afectivo, volitivo y espiritual de los estudiantes; el seguimiento e inspección se harán permanentemente para asegurar la conformidad del aprendizaje.

Existen los registros necesarios para proporcionar evidencias de que este proceso se cumple.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento Gestión Institucional DRI.PR.03; en el Procedimiento Gestión Técnico pedagógico.DTP.PR.01.


7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

En el Proceso Admisiones y del Departamento Psicologico.de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** se identifica los requerimientos de los padres de familia, alumnos y partes interesadas. Adicionalmente se consideran los requisitos no establecidos por la Institución pero necesarios para la inscripción, matriculación y legalización de los estudiantes de la institución y que son necesarios para proporcionar una formación integral y de calidad; tales como pruebas académicas, psicotécnicas, pruebas médicas, pruebas de orientación vocacional, leyes y reglamentos instrumentados por el CONESUP, CONEA, entre otros.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

En el procedimiento Admisión SJE.PR.08, Gestión Institucional DRI.PR.03, se definen las actividades y responsabilidades para revisar y documentar los requisitos reglamentarios internos y externos de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** y los requeridos por la Institución. Además cuando no se establece una declaración escrita de los requerimientos por parte de los padres de familia y alumnos, la institución se asegura de que los mismos sean revisados con el fin de resolver cualquier diferencia y confirmar su aceptación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 17 de 30

Una vez que la documentación ha sido revisada, se procede a inscribir, matricular y legalizar a los Estudiantes de la Institución y a proporcionar y cumplir con el servicio educativo, el cual consiste en una formación integral y de calidad.

Cuando existan cambios en los requisitos especificados en el proceso de Admisión Educativa, la Institución difunde y se asegura que el personal docente y administrativo esté capacitado y sea consciente de los requisitos que fueron modificados.

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, garantiza que tiene la capacidad de recursos tanto humanos como de infraestructura para cumplir con los requisitos especificados por los padres de familia y alumnos.


7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Los procesos de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, definen las actividades de comunicación y retroalimentación del cliente con la Institución en el transcurso del período lectivo.

La asesoría, servicios de inscripción, matriculación, informaciones de cursos, folletería, planes de estudio, la entrega de reportes de calificaciones donde se informa el desempeño académico y disciplinario de los estudiantes, los reportes médicos y psicológicos donde se informa novedades sobre el aprendizaje, salud, conducta, seguridad, eventos internos y externos, las entrevistas con el departamento psicológico, la instrucción policial, y las encuestas de satisfacción y reclamos de estudiantes y padres de familia brindan a la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, una información completa de la oferta educativa de la institución.

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, dispone de métodos apropiados para la comunicación con los estudiantes, padres de familia y partes interesadas, con el fin de establecer las consultas referentes a la formación integral y de calidad brindada. Además la Institución asigna responsabilidades respecto a la comunicación y modificaciones que se realicen, las cuales están detalladas en los diferentes procesos Educativos.

La información que se obtiene a través de las encuestas de satisfacción y quejas durante el desarrollo del periodo lectivo, son debidamente analizadas de acuerdo a lo detallado en el Instructivo de Medición de la Satisfacción al Cliente SJE.IN.01 para tomar las acciones correctivas, evitar su repetición y lograr la mejora continua.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 18 de 30

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio educativo, basándose en el PLAN o MALLA CURRICULAR INSTITUCIONAL (PCI o MCI).

Antes del inicio de año escolar, el responsable de pre – primaria, primaria y nivel medio, presenta el Plan de Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo, registro DRI.PR.04.RA a la Alta Dirección para su aprobación, en el cual se detalla:


- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades del diseño y desarrollo.
- Las interfases de los diferentes grupos de involucrados en el diseño y desarrollo para asegurar la comunicación eficaz y clara asignación de responsabilidades.
- Los resultados de la planificación debe actualizarse según sea apropiado a medida que progresa el diseño y desarrollo.

♦ Una vez aprobado el Plan de Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo, el Director comunica al personal docente bajo su cargo a una reunión para la Ejecución del Plan de Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio educacional y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño
 - Características del estudiante que ingresa a la institución.
 - especificaciones de los padres de familia
 - Requerimientos de las ex - alumnas
 - Requerimientos de la Dirección Provincial de Educación.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos del PEI,
- d) Cualquier otro requisito esencial que sea determinado por las autoridades para el diseño y desarrollo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 19 de 30

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento Diseño & Desarrollo DRI.PR.04.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Una vez revisada los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo del servicio Educativo, el Director junto con los jefes de área, realizan las siguientes actividades:

- Revisan la reforma curricular.
- Revisan los planes y programas curriculares.
- Seleccionan y agregan o desagregan en los diferentes bloques o contenidos programáticos.
- Determinan las didácticas o estrategias metodológicas.
- Determinan las destrezas y/o competencias, los recursos necesarios para su ejecución.
- Determinan los criterios evaluación.


♦ Con toda esta información se elaboran un documento llamado Plan Curricular Institucional (PCI) (Formato libre).

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Malla Curricular Institucional (MCI) es revisada por el Director, esta revisión queda documentada en el registro: Acta de Revisión, Verificación y Validación del Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo. DRI.PR.04.RC.

Estas revisiones son realizadas con la finalidad de:

- a) evaluar la capacidad de que los resultados de diseño y desarrollo cumplan con los requisitos identificados, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 20 de 30

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El Director realiza la verificación del MCI, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Esta verificación queda documentada en el registro: Acta de Revisión, Verificación y Validación del Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo. DRI.PR.04.RC.

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El Director estudia la viabilidad y decide la aprobación de la Malla Curricular Institucional (MCI), validándola y dejando constancia de en el registro: Acta de Revisión, Verificación y Validación del Diseño y Desarrollo del servicio educativo. DRI.PR.04.RC. Este documento en caso de requerimiento se presenta a la supervisión zonal de la dirección provincial de educación de pichincha.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO


Si durante el Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo, se identifica la necesidad de realizar cambios, el Director o su delegado, llena el registro: Notificación de Cambios del Diseño y Desarrollo DRI.PR.04.RD y lo hace conocer a los involucrados de los cambios realizados.

7.4. COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

El proceso de Compras describe las actividades y responsabilidades, para asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados por la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**.

En este proceso se efectúa además el control a los proveedores y productos que impactan y contribuyen en el desarrollo integral de los estudiantes y en el servicio educativo de calidad como Pedagogía, textos, productos químicos, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 21 de 30

Además están definidos los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación frecuente de proveedores de productos y servicios que faciliten el control del cumplimiento de los requisitos.

Se mantienen registros de calidad de los proveedores seleccionados, evaluados y re-evaluados, y el seguimiento y mejoramiento de sus servicios.

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento de Compras DPF.PR.01 y de Calificación y Evaluación de Proveedores DPF.PR.02.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Los documentos que sirve de soporte para la Compras, contienen toda la información que describe claramente las características y especificaciones del producto o servicio a ser adquirido.

Los lineamientos establecen que el producto o servicio solicitado debe estar claramente descrito, para lo cual se solicita al proveedor que cumpla con la especificación en forma detallada y precisa, para las necesidades de la Institución.

Esta documentación es revisada y aprobada por los niveles definidos en los procedimientos y reglamento interno, para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados por la institución y de acuerdo al SGC, antes de comunicárselos a los proveedores.


Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento de Compras DPF.PR.01

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En el proceso de Compras, se establecen e implementan la inspección u otras actividades y responsabilidades de recepción del producto o servicio y la respectiva verificación de los requisitos de compra previas a su aceptación.

Esta es una de las instancias donde se genera información para realizar la re-evaluación del proveedor.

La verificación de las instalaciones de los proveedores se realizará cuando se considere crítico o se identifiquen oportunidades de mejora con los proveedores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 22 de 30

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en el Procedimiento de Compras DPF.PR.01

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.


7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En los procesos de Gestión Técnico Pedagógico , DPS, e Instrucción policial se llevan a cabo: planes, proyectos, sub-proyectos, programas y se aplican instrumentos de evaluación y los medios necesarios actualizados para lograr que los estudiantes desarrollen las capacidades intelectuales, psicomotrices, afectivas, volitivas, ente otras; fundamentales para su formación académica integral, y así poder prestar un servicio educativo bajo condiciones controladas cumpliendo con la normatividad interna y externa.

La ejecución del proceso de Gestión Técnico Pedagógico, contempla la prestación del servicio educativo a partir de la aplicación de trabajos de aula relacionados con los contenidos programáticos de los planes de unidad y mallas curriculares, enfatizando en el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, implica también el seguimiento del aprendizaje, así como la revisión de los reportes bimensuales, del rendimiento académico permitiendo la mejora continua del proceso y del servicio educativo para el desarrollo integral del estudiante durante el año lectivo escolar y en todo el ciclo de educación.

El proceso del DPS se basa en la aplicación de los planes de Coordinación de Gobierno estudiantil, socio-afectivo, orientación familiar, salud mental y psicopedagógico; permitiendo el seguimiento, medición y mejora a través de las entrevistas con las estudiantes, aplicación de pruebas psicométricas y psicológicas para ingreso, diagnóstico y ubicación de los alumnos en las especializaciones y carreras universitarias; entrevistas y charlas con los padres de familia, cursos de adaptación o nivelación a estudiantes; que permiten la mejora continua.

El proceso de Inspección General se basa en el plan disciplinario según el calendario de actividades del plantel, permitiendo el seguimiento a través del control de la asistencia de alumnos y docentes (faltas justificadas, injustificadas, atrasos), faltas disciplinarias, participación de los estudiantes, padres de familia y docentes en las actividades de la ESACUELA SUPERIOR DE POLICIA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 23 de 30

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en los Procedimiento Inspección General SJE.PR.06, Gestión Técnico Pedagógica DTP.PR.01 y Gestión Institucional AD.PR.03.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, **NO APLICA PARA LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, debido a que la Norma ISO 9001:2000, requiere:


La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

EL ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA, realiza actividades de seguimiento y monitoreo: En las evaluaciones de diagnóstico (evaluaciones iniciales), formativa (auto-evaluaciones y parciales,) y sumativa (finales); así también a partir de la revisión de programas curriculares, de la evaluación de la labor del docente en el aula de clases, de los registros académicos y disciplinarios de los cursos, y de los informes del Departamento de Orientación y de Pastoral; de esta manera se puede determinar las causas del bajo rendimiento, y realizar una mejora continua del servicio educativo, tomando acciones.

Posteriormente se valida el seguimiento del impacto de las egresados bachilleres en los campos universitarios para hacer una incorporación de los contenidos que no se contemplaron en los programas educativas del GAF, y obtener la referencia de desempeño de los alumnos que ingresan a otros establecimientos.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, en sus procesos identifica el estado del servicio educativo a través de documentos y registros tales como: ficha de matrícula de los estudiantes, planes de estudio, carga horaria, registro de asistencia, planes anuales y de unidad, registro de calificaciones mensuales de los cursos, actas de calificaciones trimestrales, cuadros de calificaciones, registro académico y disciplinario de los cursos, libretas de calificaciones, actas de grado y títulos, resultados de pruebas psicológicas, informes del DPS.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 24 de 30

Las acciones, métodos y responsabilidades definidas para este requerimiento se encuentran descritas en los Procedimientos de Admisión SG.PR.01, Gestión Técnico Pedagógica DTP.PR.01, e Inspección General SJE.PR.06, Departamento Psicológico DPS.PR.01.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, garantiza la identificación, verificación, protección y salvaguarda todos los bienes entregados por el cliente. (Material didáctico, trabajos, información del estudiante, entre otros). Además, en el proceso del DPS y Servicio Medico se asegura la integridad psíquica, física y moral de los estudiantes a través de actividades que conducen a dicha finalidad.

En el proceso del Departamento de Salud se describen actividades para prevenir y corregir los riesgos de accidentes, de enfermedades, sicológicos y otros, que pueden sufrir los estudiantes logrando proteger y salvaguardar la integridad; todas estas acciones son registradas y comunicadas a los estudiantes y padres de familia oportunamente.

En el proceso del DPS, se describen actividades para prevenir y corregir los riesgos de la salud psicológicos de los estudiantes.


7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

En los procesos de Admisión, Gestión Técnico Pedagógica, DPS, Servicio Médico, Compras, Mantenimiento y, se han definido actividades para prevenir deficiencias físicas, emocionales, mentales, de aprendizaje de los estudiantes e infraestructura, contribuyendo a la protección de la integridad física y psicológica de los estudiantes; también se contempla la preservación de los bienes materiales, tales como videos, programas de computación, suministros, químicos para los laboratorios, etc., con miras a la formación integral de nuestras estudiantes.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La Norma ISO 9001.2000, Requiere que:

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 25 de 30

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Este requerimiento de la Norma ISO 9001:2000, **NO APLICA** para la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, debido a que no mantiene dispositivos de medición y seguimiento que afecten directamente a la realización del servicio educativo.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

El Dueño de cada Proceso identifica, planifica y ejecuta las actividades de medición y monitoreo para asegurar la conformidad del servicio, el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y promover la mejora continua.

De ser necesario en las actividades de medición y monitoreo se establece el uso de técnicas y estadísticas aplicables a dichas actividades.

La Planificación de los Procesos de Medición y Monitoreo se definen en los Planes de Control y respectivos Procedimientos.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Proceso de Servicio al Cliente, es responsable de planificar y ejecutar las acciones necesarias para medir y monitorear la información referente a la satisfacción e insatisfacción del cliente. Los métodos utilizados por la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, para efectuar esta medición se hallan definidos en el Instructivo de Medición de la Satisfacción del Cliente.

8.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS.

Las Auditorías Internas son una herramienta utilizada por la Institución para determinar si nuestro Sistema de Gestión de la Calidad esta conforme a los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2000; ha sido puesto en práctica y mantenido de manera efectiva. Estas auditorías se realizan en la Institución por lo menos dos veces al año.

El Representante de la Dirección es responsable de su programación y ejecución, para lo cual considera:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 26 de 30

- c) La realización por parte de personal calificado para el efecto e independiente al área auditada.
- b) Si considera necesario el Representante de la Dirección puede contratar los servicios de auditoría externa.
- c) El estado y la importancia de la actividad auditar.
- d) Resultados de auditorías anteriores.

Los métodos para la ejecución de las auditorías, así como el registro, comunicación de los resultados y la ejecución oportuna por parte del responsable del área auditada de acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas en la auditoría se encuentran definidos en el Procedimiento de Auditorías Internas SJE.PR.03.

El Representante de la Dirección asegura que las acciones correctivas son tomadas sin retraso, incluyendo actividades de seguimiento, verificación y efectividad de la acción.

8.2.3 MEDICIÓN Y MONITOREO DEL PROCESO.


Los Responsables de cada Área aseguran mediante seguimiento y evaluación, que los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad son cumplidos en sus diferentes etapas.

Los parámetros a ser controlados, así como los indicadores que permitan definir el estado del proceso son definidos en las Fichas de Proceso. Se detallan las entradas y salidas utilizadas para el seguimiento e interrelación de procesos en la Explotación de Procesos.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se deben tomar acciones, según lo definido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. SJE.PR.04.

8.2.4 MEDICIÓN Y MONITOREO DEL PRODUCTO.

En el procedimiento de Gestión Técnico Pedagógico DTP.PR.01 se describen las actividades y frecuencia para aplicar los instrumentos de evaluación educativa que permiten medir, hacer el seguimiento del aprendizaje significativo y verificar que se cumplen con los requisitos legales educativos para generar ciclos de mejora continua.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 27 de 30

En los instrumentos de evaluación educativa se evidencian los criterios de aceptación del aprendizaje como desarrollo de las competencias y consolidación de valores, aplicadas por los docentes y avalizadas por las autoridades educativas.

Las autoridades del centro educativo promueven a los estudiantes cuando satisfactoriamente han cumplido los requisitos contemplados en la Ley de Educación y en los procedimientos establecidos en la Gestión Institucional y Gestión Técnico Pedagógico. Para los casos de excepcionales de promoción contemplados en la Ley, se debe cumplir con las disposiciones de la Institución.


La Institución debe medir y hacer un seguimiento de las características de los alumnos para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio educativo de acuerdo con las disposiciones planificadas. La liberación del producto y la prestación del servicio educativo no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando corresponda, por el cliente.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME

En el procedimiento de Servicio Educativo No Conforme, se describen las actividades, responsabilidades y autoridades para: identificar, controlar y registrar a los estudiantes que presentan falencias durante el proceso de aprendizaje detectado mediante la evaluación continua.

Para recuperar a los estudiantes que presentan falencias en el aprendizaje, se toman las siguientes acciones:

- a) El docente detecta las falencias de los estudiantes a lo largo del proceso de ejecución y evaluación educativa y comunica al DPS, Dirigente e Inspección, para que traten los casos de acuerdo a la especialidad; se mantienen registros de las acciones tomadas para eliminar las causas de estas falencias, y del seguimiento de los logros obtenidos.
- b) Las Juntas de año, analizan las acciones tomadas y sus resultados, quedando registradas en las actas correspondientes.
- c) Para casos excepcionales se siguen los lineamientos dispuestos en la leyes y reglamentos de la Institución.
- d) En el Instructivo Medición de la Satisfacción al Cliente SJE.IN.01, DPS.PR.01 se hace el seguimiento a los ex alumnos con el propósito de evaluar y hacer mejoras a los procesos educativos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 28 de 30

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad de coordinar y recopilar los datos de los indicadores de Gestión de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales son establecidos y preparados por los Responsables del área o proceso.

Esta información se presenta al Comité de Calidad para su análisis, evaluación, definición de oportunidades y realización del mejoramiento continuo de la calidad del SGC.

Los datos que se analizan provienen de la información obtenida del seguimiento y medición de:


- a) Informes de satisfacción y quejas de los estudiantes, padres de familia y partes interesadas.
- b) Conformidad con los requisitos de la **ESP** con respecto a la formación integral y la calidad del servicio educativo.
- c) Indicadores de Gestión de los procesos de la **ESP**, del desarrollo integral de los estudiantes y del servicio educativo.
- d) Informes de los resultados de los planes de medicina preventiva y curativa así como del cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y disciplina.
- e) Informes del desempeño del personal docente.
- f) Las oportunidades de mejora y de acciones preventivas.
- g) Desempeño de los proveedores que afecta a la calidad educativa.

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA** proporciona los medios para el análisis cuantitativo de los datos recopilados y propicia el ambiente adecuado para la participación con ideas de mejora de todo el personal involucrado en los diferentes procesos.

8.5. MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Alta Dirección y todo el personal de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, pueden establecer pautas para el mejoramiento de todo el Sistema de Gestión de Calidad a través de las acciones Correctivas y Preventivas de los planes de mejora que determina el Comité de Calidad para los niveles de Pre Primaria, Primaria y Secundaria de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: DRI.MC.01
	CLAUSULA ISO: 5.5.2	PAGINA: 29 de 30

Estos proyectos constan de objetivos y procesos para lograr un mejoramiento continuo, desarrollando así una educación integral y cumpliendo de esta manera las exigencias del Proyecto Educativo Institucional, así como también los requerimientos de las partes interesadas: Comunidad, sociedad, las leyes y reglamentos..

La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, determina las responsabilidades para el seguimiento y control de las Acciones Preventivas y Correctivas las cuales están detalladas en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas SJE.PR.04, y que lo llevará a cabo todo el personal docente y administrativo, bajo la asistencia del Comité de Calidad.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se detecta una No Conformidad que afecte a la calidad del producto o algún problema ya sea en los productos o en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Dueño de cada Proceso utiliza un método para la solución de problemas el mismo que cubre los siguientes pasos:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Cuando se detecta una potencial no conformidad que pueda afecte a la calidad del producto o algún problema potencial, ya sea en los productos o en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Dueño de cada Proceso utiliza un método para la solución de problemas el mismo que cubre los siguientes pasos:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no Conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REVISIÓN:
0

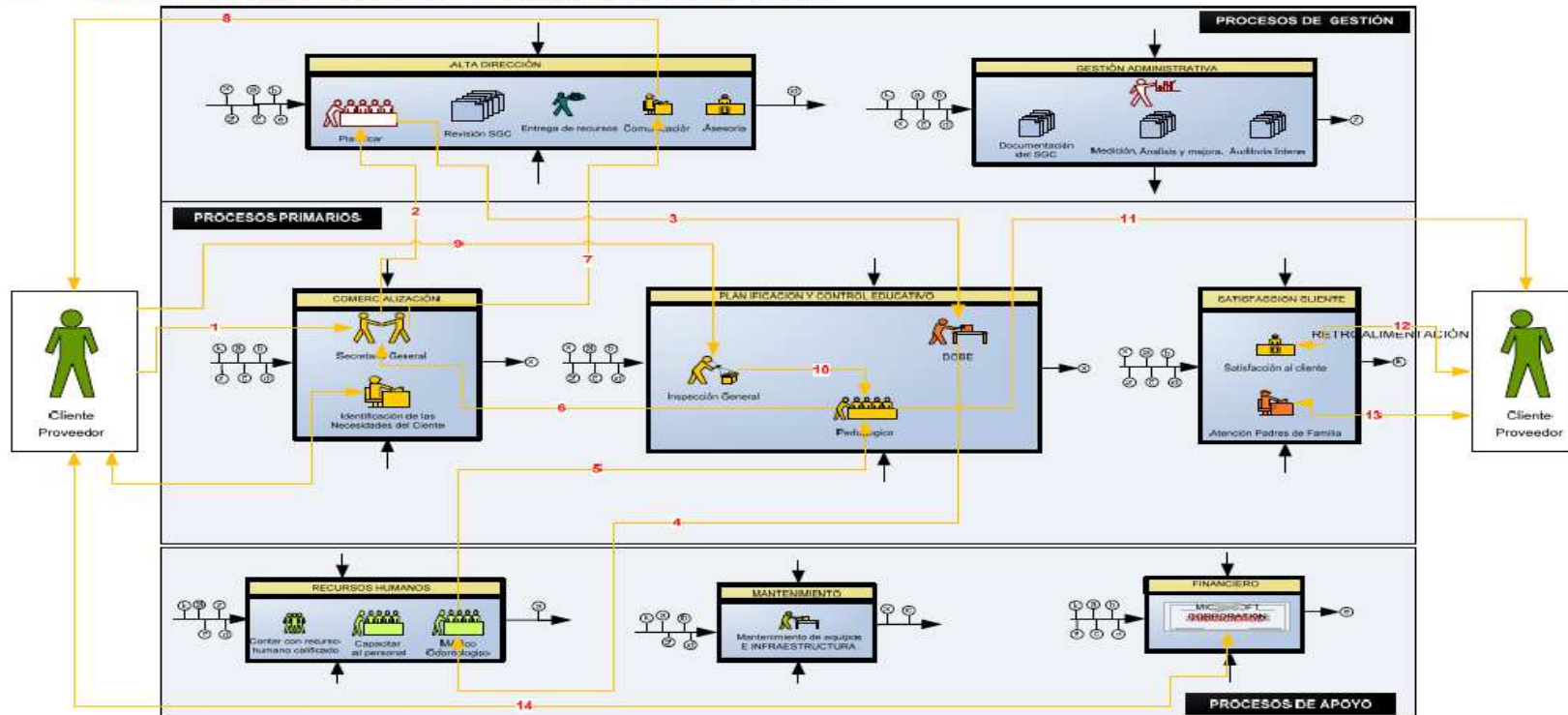
MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:
DRI.MC.01

CLAUSULA ISO: 5.5.2

PAGINA:
30 de 30

9 DESCRIPCIÓN INTERRELACION DE PROCESOS.



4.8. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA ISO 9001:2000.

El ítem 4.2.1 **Generalidades de los requisitos de la documentación** de la Norma ISO 9001:2000, habla sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en el que describe:


d) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000	CLÁUSULA
• Control de los documentos	4.2.3
• Control de los registros	3.2.4
• Auditoría interna	8.2.2
• Control del producto no conforme	8.3
• Acción correctiva	8.5.2
• Acción preventiva	8.5.3

e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4).

REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000	CLÁUSULA
• Revisión de la dirección	5.6.1
• Capacitación del personal	6.2.2 - e
• Requisitos para la realización del proceso y producto	7.1 - d
• Revisión de los requisitos del cliente	7.2.2
• Elementos de entrada para el diseño	7.3.2
• Revisiones del diseño	7.3.4
• Diseño y verificación	7.3.5
• Registros de validación de los resultados	7.3.6
• Revisión de cambios al diseño	7.3.7
• Evaluación de proveedores	7.4.1
• Validación de procesos especiales	7.5.2 - d
• Identificación del producto	7.5.3
• Producto propiedad del cliente dañado o perdido	7.5.4
• Bases para calibración cuando no hay normas de referencia	7.6 - a
• Resultados de la calibración	7.6.
• Validez de mediciones anteriores cuando el equipo se encontró fuera de calibración	7.6
• Resultados de las auditorías	8.2.2
• Verificación de que el producto ha sido aprobado	8.2.4
• No conformidades	8.3
• Resultados y acciones correctivas	8.5.2 - e
• Resultados y acciones preventivas	8.5.3 - d

4.8.1 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS


	MANUAL DE PROCEDIMINETOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: OGCT.PR.01
	CLAUSULA ISO: 4.2.3	PAGINA: 1 de 6

CONTROL DE DOCUMENTOS



OGTC.PR.01

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CNRL. EDISON RAMOS
Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: OGCT.PR.01
	CLAUSULA ISO: 4.2.3	PÁGINA: 2 de 6

1. OBJETIVO

Controlar los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar las actividades y pasos para elaborar, revisar, modificar, aprobar, actualizar y distribuir la documentación que afecte a la Calidad del servicio que brinda la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1. MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

3.2. PROCEDIMIENTOS

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.3. INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Son documentos que describen detalladamente la forma de ejecución de actividades técnicas, operacionales y administrativas, fijan parámetros o patrones adecuados para control y evaluación antes, durante y después de la ejecución de estas actividades. Son utilizadas para el diseño, producción, proceso, control, inspección, ensayos y análisis. Las instrucciones de trabajo pueden contener el conocimiento o especialización de la Compañía.

3.4. REGISTROS


Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3.5. ESPECIFICACIONES

Documento que establece requisitos.

3.6. COPIA CONTROLADA

Son copias de documentos del Sistema de Gestión de Calidad con garantía de actualización de revisión, de acuerdo con una sistemática y específica distribución. Se identifican en sus hojas con el nombre de "**COPIA CONTROLADA**".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: OGCT.PR.01
	CLAUSULA ISO: 4.2.3	PAGINA: 3 de 6

3.7. COPIA NO CONTROLADA

Son copias de documentos del Sistema de Gestión de Calidad distribuidos por el Centro de Documentación a las personas naturales o jurídicas ajenas a la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.**, las mismas que no pueden ser utilizadas en actividades que influyan en la calidad dentro de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA.**, se identifican en sus hojas con el nombre de **“COPIA NO CONTROLADA”**.

3.8. DOCUMENTO OBSOLETO

Son documentos de origen interno o externo que por variaciones de carácter tecnológico, mejoramiento del Sistema, cambio de metodología, se los mantiene por efectos históricos y para evidenciar el cumplimiento de ciertas actividades. Se identifican en sus hojas con el nombre de **“DOCUMENTO OBSOLETO”** para evitar su uso no intencionado.

3.9. DOCUMENTO EXTERNO CONTROLADO

Son documentos cuya emisión u origen han sido realizados fuera de nuestra empresa por personal de otras organizaciones y que tienen directa relación con la calidad del servicio. Se identifican en sus hojas con el nombre de **“DOCUMENTO EXTERNO CONTROLADO NO. ____”**.

3.10. MODIFICACIÓN

Es un cambio justificado de un documento aprobado, dicho cambio puede ser total o parcial y es necesario que éste quede debidamente evidenciado.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ◆ Elaboración de la Documentación OGTC.IN.01.
- ◆ Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. RESPONSABLE

- ◆ Cada Jefe o responsable de Área es el encargado de la elaboración de los procedimientos de su respectiva área.
- ◆ El Centro de Documentación debe verificar que toda la documentación cumpla con lo dispuesto en este procedimiento y con el procedimiento Elaboración de Documentos; además es responsable del control de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ◆ El Director es responsable de la aprobación de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REVISIÓN:
0

CONTROL DE DOCUMENTOS

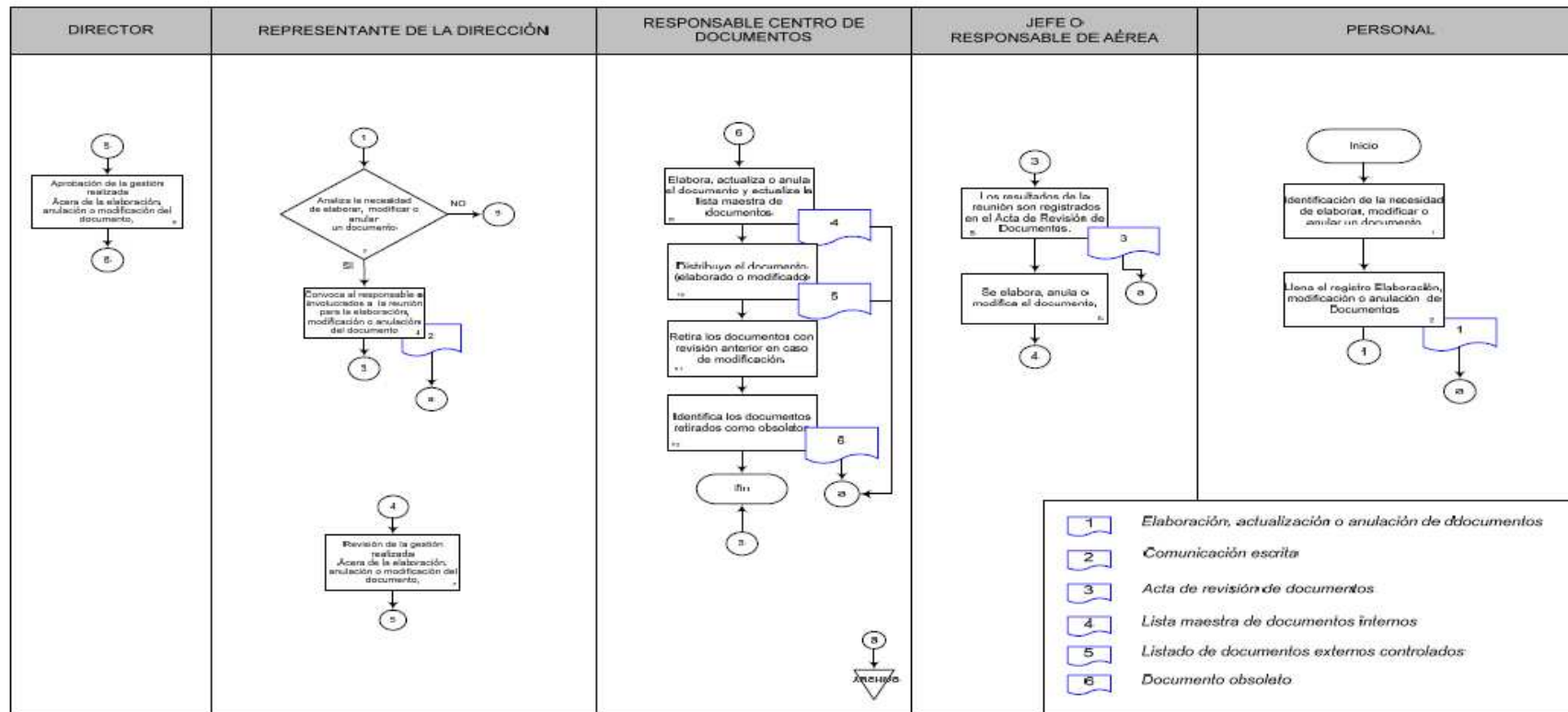
CÓDIGO:
OGCT.PR.01

CLAUSULA ISO: 4.2.3

PAGINA:
4 de 6

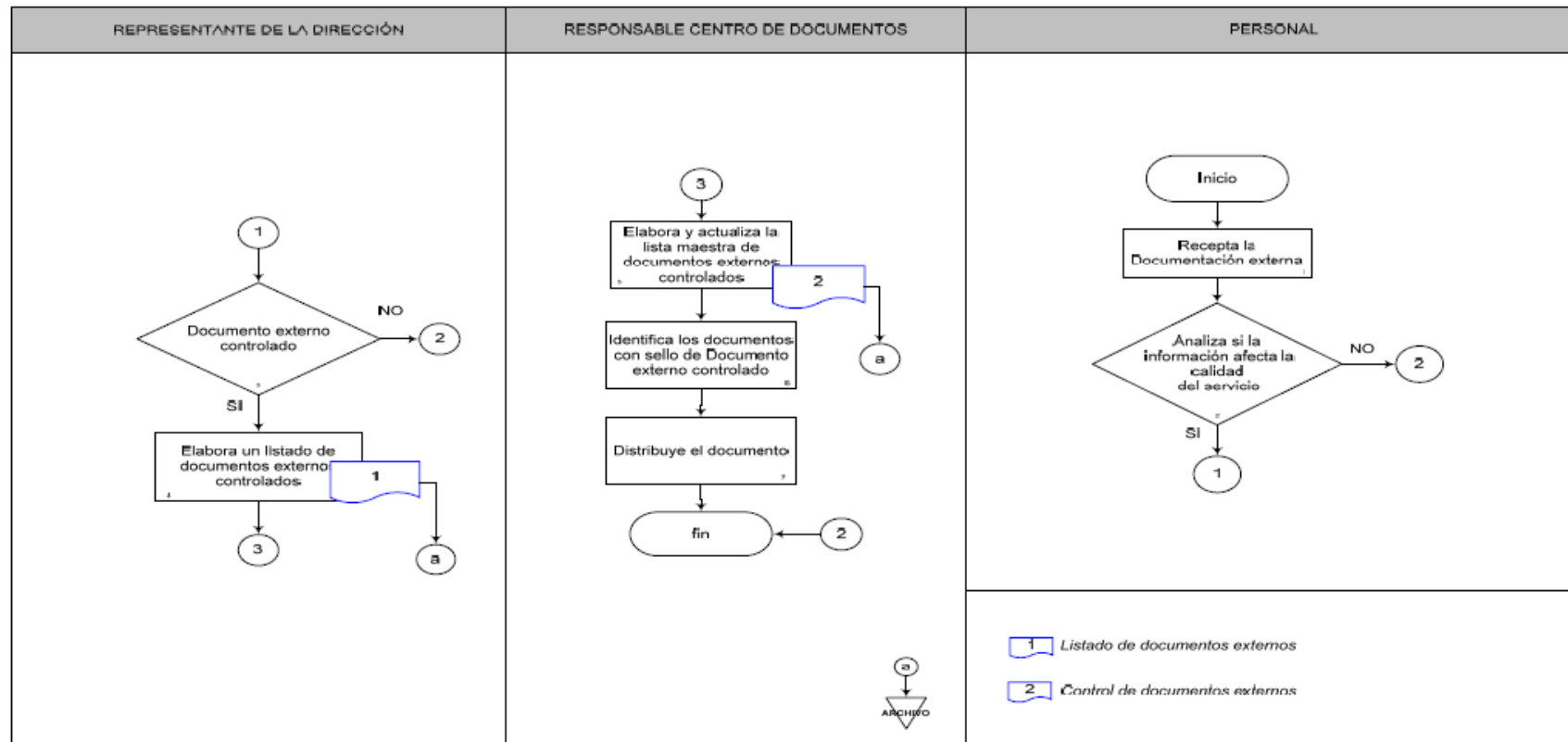
6. PROCEDIMIENTO


6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS






6.2. DOCUMENTOS EXTERNOS



	ELABORACION, MODIFICACION O ANULACION DE DOCUMENTOS	OGTC.PR.01.RA
ELABORACIÓN <input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/>	ANULACIÓN <input type="checkbox"/>
Título del Documento:		
Código Asignado:		
Fecha de Elaboración:		
Explique la razón del requerimiento de un nuevo documento:		
Motivo de la modificación o anulación: (cuando aplique)		
Numerales / literales / en los cuales se realizó la modificación: (cuando aplique)		
RESPONSABLE	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	

	ACTA DE LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	ACTA 000X	OGTC.PR.01 RB
ASISTENTES:		
ASUNTO:		FECHA:

--	--	--



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS ACTIVOS

OGTC.PR.01.RC

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN INTERNA

Título del documento	Código	Rev.	Fecha Actualización	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN INTERNA											

Elaborado por:

(fecha)



CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

OGTC.PR.01.RD


Nº	TITULO DEL DOCUMENTO	ORIGEN	RECIBIDO POR	FECHA DE RECEPCIÓN	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO DE VALIDEZ

RESPONSABLE

DEPARTAMENTO

FECHA

4.8.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: OGCT.PR.02
	CLAUSULA ISO: 4.2.4	PAGINA: 1 de 5

CONTROL DE REGISTROS



GA.PR.02

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CNRL EDISON RAMOS
Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: OGCT.PR.02
	CLAUSULA ISO: 4.2.4	PAGINA: 2 de 5

1. OBJETIVO

Administrar y controlar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que el personal de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA**, mantenga toda la información que evidencie el desempeño y la operación efectiva del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA**.

3. DEFINICIONES

3.1. REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ◆ Norma ISO 9000:2001.
- ◆ Elaboración de Documentos OGCT.IN.01
- ◆ Control de Documentos OGCT.PR.01.


5. RESPONSABLE

◆ La **ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA**, ha asignado un responsable general del cumplimiento del procedimiento, el que se conoce como Responsable del Centro de Documentos, el mismo que se encargará de la parte operativa del procedimiento.

◆ El Representante de la Dirección, es el responsable de asegurar que este procedimiento sea implementado y efectivo.

◆ El control, archivo y mantenimiento de los registros aplicables a los procedimientos se manejan en las distintas áreas donde apliquen y será el Jefe de Área o el responsable de los mismos.

◆ Todo el personal de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA**, es responsable de recolectar, clasificar, almacenar, custodiar, recuperar y conservar los Registros de Calidad, generados en su área.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: OGCT.PR.02
	CLAUSULA ISO: 4.2.4	PAGINA: 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO

6.1. IDENTIFICACION DE REGISTROS.


- ◆ Los registros del Sistema de Gestión de Calidad se identifican con un código único el cual se encuentra establecido en el procedimiento “Elaboración de Documentos” OGTC.IN.01.
- ◆ Cuando un área necesite implementar un Registro del Sistema de Gestión de Calidad, inicialmente debe ponerlo a prueba, de tal manera que permita comprobar su funcionalidad.
- ◆ Cuando se haya comprobado la funcionalidad de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad, para la aprobación, modificación o anulación, deben seguir lo establecido en el procedimiento “Control de Documentos” OGTC.PR.01.

6.2. ALMACENAMIENTO, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN.

- ◆ La forma de almacenar, proteger y facilitar la recuperación de los registros es definida y es de responsabilidad de cada Jefe de área o departamento, tomando en cuenta los siguientes aspectos:
 - Dependiendo del tipo de registro, el almacenamiento del original o copia es responsabilidad de cada usuario, quien mantendrá los registros en su área respectiva.
 - El responsable del archivo y custodia de los registros se encuentra definido en la Lista Maestra de Registros OGTC.PR.02.RA.
 - El sitio de almacenamiento debe garantizar la rápida recuperación de los mismos en caso de ser necesario.
- ◆ Los registros de calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, deben ser mantenidos y se debe verificar:
 - Que se conserven en un lugar que evite daños.
 - Identificadas con el código o nombre del registro.
 - Fácil acceso.
 - Legibles.

6.3. TIEMPO DE RETENCIÓN Y MÉTODO DE DISPOSICIÓN.

- ◆ Cada Responsable, Jefe o Responsable de Área conjuntamente con el Representante de la Dirección, deciden el tiempo de retención del archivo de los registros, teniendo en cuenta su aplicación, vigencia y regulaciones legales aplicables. En cualquier caso el tiempo de retención de los registros no podrá ser menos de un año.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: OGCT.PR.02
	CLAUSULA ISO: 4.2.4	PAGINA: 4 de 5

♦ El tiempo de retención de cada uno de los registros de calidad se encuentra detallado en cada uno de los procedimientos y en la Lista Maestra de Registros Activos” OGTC.PR.02.RA.

♦ El dueño del proceso una vez cumplido el año o el período de retención del registro, deberá aplicar el método definido en la Lista Maestra de Registro para la destrucción y disposición final del mismo. En caso de requerir una disposición final diferente a la definida en la lista maestra de registros, de manera temporal o definitiva, se debe identificar el registro como **registro de referencia no controlado**.

6.4. CONTROL DE DATOS.

♦ Los registros de calidad permanecen legibles e identificables y contienen toda la información que en ellos se solicita.

♦ Los registros pueden presentar modificaciones y/o correcciones en los datos, siempre y cuando se deje constancia de la modificación con la firma y fecha del Jefe Inmediato Superior o de una persona autorizada en el área donde aplique el registro.


♦ El control de la información digital manejada por el sistema informático se lo realiza de acuerdo al procedimiento Protección de Información GI.PR.01. Siendo el responsable del mantenimiento y control de esta información el Jefe de Informática, así como, el de garantizar su adecuado respaldo y protección.

6.5. LISTA MAESTRA DE REGISTROS.

♦ La Lista Maestra de Registros será mantenida, ejecutada y actualizada por la persona Responsable del Centro de Documentos. Los registros que se detallan en la Lista Maestra de Registros corresponden a los definidos en los documentos que forman el Sistema de Gestión de la Calidad.

♦ El contenido de la LMR es el siguiente:

- Nombre del registro.
- Código del registro.
- Responsable de la custodia del registro.
- Nivel de revisión.
- Fecha de Revisión.
- Tiempo de retención.
- Disposición final del registro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	CONTROL DE REGISTROS	CÓDIGO: OGCT.PR.02
	CLAUSULA ISO: 4.2.4	PAGINA: 5 de 5

♦ La Lista Maestra de Registros Activos se mantiene en el disco duro de la computadora del Responsable del Centro de Documentos y el nombre para su archivo es: **Lista maestra de registros activos.xls**.

♦ El responsable del centro de documentos deberá sacar respaldos trimestrales de la Lista Maestra de Registros Activos, que deberán encontrarse identificados, con fecha de actualización.

♦ Las modificaciones de la Lista Maestra de Registros (inclusión o exclusión de registros) se hacen utilizando el formato de Solicitud de Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos descrito en el Procedimiento de Control de Documentos OGTC.PR.01.

♦ La aprobación del cambio es realizada por el Representante de la Dirección.

6.6. DISPOSICIONES GENERALES.

♦ Los Registros de Calidad pueden ser llenados en computador o manualmente, procurando escribir con un solo color de tinta.

♦ Los Registros de Calidad deben ser llenados procurando que no existan casilleros vacíos ni registrar la información en los márgenes u otros casilleros no destinados para tal fin. Los casilleros de aprobación, revisión y elaboración deben estar llenos en su totalidad.

♦ Los Registros de Calidad deben ser legibles, es recomendable que no presenten enmendaduras ni tachones, ni utilizar tinta correctora.

7. REGISTROS.

NOMBRE	CODIGO	TIEMPO RETENCION	RESPONSABLE
Lista Maestra de Registros Activos	OGTC.PR.03.RA	1 Año	RD / RCD

RD = REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

RCD = RESPONSABLE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

8. ANEXOS.

4.8.3 PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: OGCT.PR.03
	CLAUSULA ISO: 8.2.2	PAGINA: 1 de 4

AUDITORIA INTERNA



OGCT.PR.03

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CNRL EDISON RAMOS
Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: OGCT.PR.03
	CLAUSULA ISO: 8.2.2	PAGINA: 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la realización de auditorías internas en la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, mediante un sistema organizado que asegure el continuo cumplimiento de las disposiciones establecidas y determine la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad implantado; así como, la inspección física de instalaciones, documentos, registros, desempeño del personal, entre otros.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los departamentos, áreas y procesos de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, y todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1. AUDITORIA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

3.2. NO CONFORMIDAD MAYOR

Ausencia o rompimiento total en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9000:2001 o cualquier otro elemento del criterio de la auditoría, problemas sistemáticos extendidos en la organización; condiciones de proceso, materiales, etc., que afectan al producto; alta probabilidad que exista reclamos del cliente.

3.3. NO CONFORMIDAD MENOR

Ocurrencia aislada, eventual, puntual, en cierta actividad; reducción de la capacidad de control de procesos, poca probabilidad que exista reclamos del cliente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ♦ Elaboración de documentación. OGCT.IN.01
- ♦ Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. RESPONSABLE

- ♦ El Representante de la Dirección es el encargado de planificar, coordinar y controlar que las auditorías se ejecuten conforme a este procedimiento, y al plan anual de auditorías.
- ♦ Los auditores designados deben ejecutar las auditorías programadas, elaborar los registros establecidos y comunicar los resultados al Representante de la Dirección.
- ♦ El auditor líder coordina las actividades de auditoría y organiza el trabajo del equipo de auditores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AUDITORIAS INTERNAS

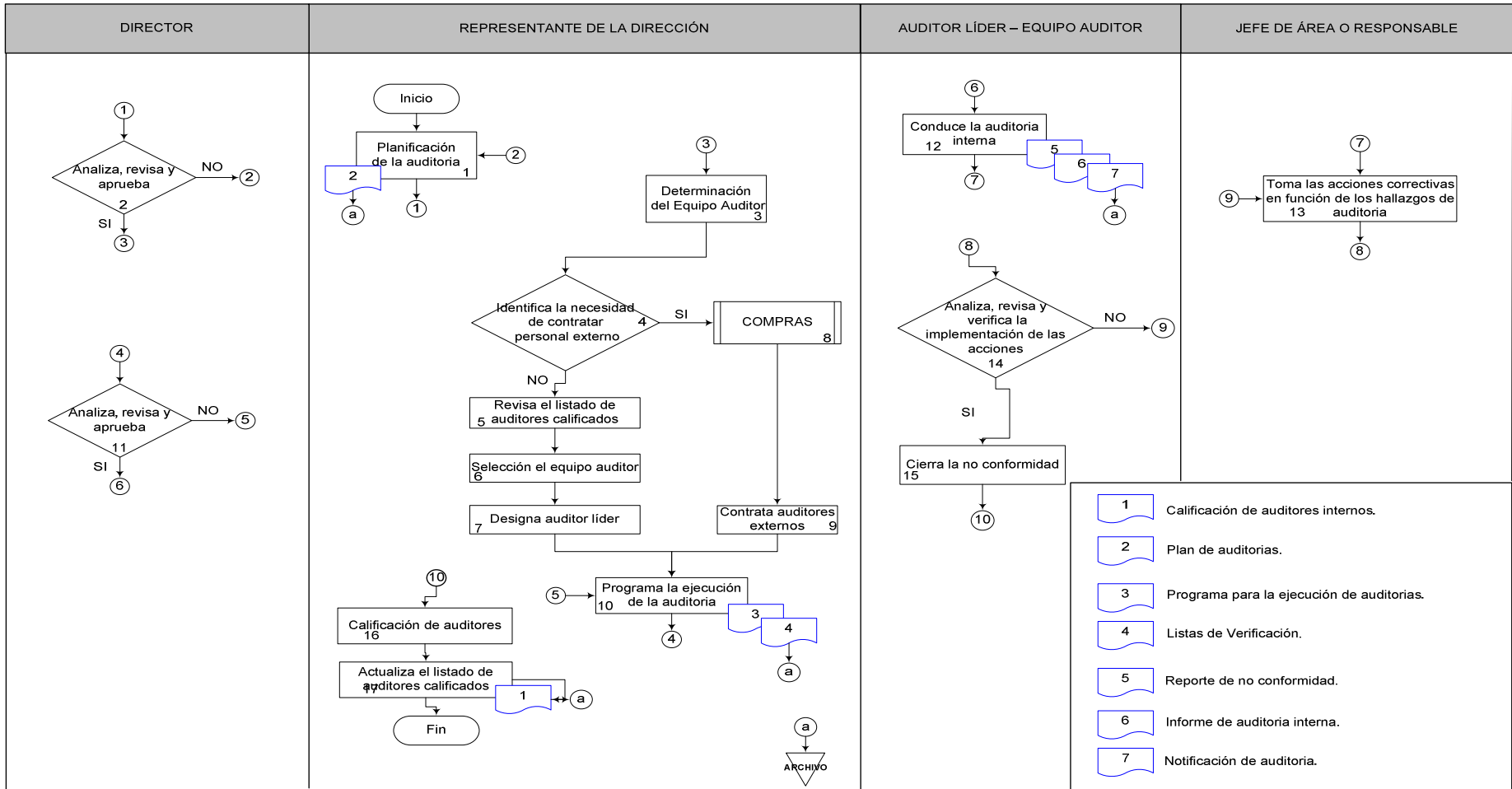
CLAUSULA ISO: 8.2.2


REVISIÓN:

0

CÓDIGO:
OGCT.PR.03

PAGINA:
3 de 4



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: OGCT.PR.03
	CLAUSULA ISO: 8.2.2	PAGINA: 4 de 4

7. REGISTROS.

NOMBRE	CODIGO	TIEMPO RETENCION	RESPONSABLE
Calificación de Auditores Internos	FL	1 Año	RD
Plan de Auditorias Internas	OGCT.PR.03.RA	1 Año	RD
Programa para la Ejecución de la Auditoria*	OGCT.PR.03.RB	1 Año	RD
Lista de Verificación.	OGCT.PR.03.RC	1 Año	RD
Reporte de No Conformidad	OGCT.PR.03.RD.	1 Año	RD
Informe de Auditoria Interna	OGCT.PR.03.RE	1 Año	RD
Notificación de Auditoria	FL	1 Año	RD

FL = FORMATO LIBRE

IND = INDEFINIDO

RD = REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

8. ANEXOS

Criterios para la selección de auditores **ANEXO 1**

Objetivos y criterios de auditoría
Reunión de Apertura y cierre **ANEXO 2**

ANEXO 1

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE AUDITORES

CRITERIOS	Auditor líder	Auditor
Educación	Educación de tercer nivel	Educación secundaria (véase la nota 1)
Experiencia laboral total	3 años	1 años (véase la nota 2)
Experiencia laboral en el campo de gestión de la calidad	Al menos tres años	Al menos un años
Formación de auditor	70 horas de formación como auditor en temas de Auditorías de calidad, calidad, proceso, gestión o temas relacionados.	40 horas de formación como auditor en temas de Auditorías de calidad, calidad, proceso, gestión o temas relacionados.
Experiencia como auditor	3 auditorías completas. Las auditorías deberían estar terminadas durante los últimos tres años consecutivos.	1 auditorías completas. Las auditorías deberían estar terminadas durante los últimos tres años consecutivos.

NOTA 1 La educación secundaria es la parte del sistema educativo nacional que viene después de la etapa primaria o elemental, y que termina antes de entrar a la universidad o a una institución educativa similar.

NOTA 2 El número de años de experiencia laboral se puede reducir en un año si la persona ha culminado estudios posteriores a la secundaria apropiados.

ANEXO 2

OBJETIVOS Y CRITERIOS DE AUDITORÍA:

♦ Los objetivos de la realización de auditorías internas son:

- a) La determinación del grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**, respecto a la Norma ISO 9001:2000.
- b) La evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para lograr los objetivos especificados.
- c) La identificación de áreas para mejorar potencialmente el Sistema de Gestión.


♦ **Los criterios para la realización de las auditorías internas son:** La Norma ISO 9001:2000, el manual, los procedimientos, los instructivos, los objetivos y políticas y todos los documentos relacionados con el SGC de la **ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA**

REUNIÓN DE APERTURA:

- Presentar a cada uno de los miembros del equipo auditor.
- Indicar el objetivo, alcance y criterio de la auditoría.
- Revisar y confirmar el plan de auditoría y los métodos a ser utilizados.
- Confirma que existan las facilidades necesarias.
- Confirma que el personal está disponible para el desarrollo de la auditoría.
- Discutir sobre medidas de Seguridad Industrial o implementos adicionales para el normal desarrollo de la auditoría.
- Explicar sobre el muestreo.
- Indicar la confidencialidad de la información proporcionada a los auditores.
- Explicar la clasificación de no conformidades.
- Explicar el mecanismo para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas.
- Explicar la colaboración que se necesita de los responsables y Jefes en las áreas que se auditarán, incluyendo el acceso a documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad que no se reciban llamadas telefónicas, visitas, que no se programen otras reuniones durante las auditorías, y que se cumplan los horarios descritos en el programa.
- Aclarar cualquier detalle de la programación de la auditoría.

REUNIÓN DE CIERRE para presentar a los responsables de las diferentes áreas lo siguiente:

- Agradecer a la Dirección.
- Reiterar el alcance y los criterios de la auditoría.
- Revisar el plan y los métodos de auditoría.
- Resumen de los resultados de la auditoría general.
- Entrega del Reporte final.

	AUDITORES CALIFICADOS	OGTC.PR.03.RA
<p>Nombre del Auditor: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>Fecha de Calificación: _____</p>		
REQUISITOS	PUNTAJE NOMINAL	PUNTAJE OBTENIDO
PERFIL DEL AUDITOR: Formación de Auditores Experiencia como auditor.	2 3	
PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	0 - 5	
HABILIDADES GESTIÓN AUDITORIA Facilidad de comunicación Manejo del tiempo en la auditoría Cumplimiento de la lista de verificación	1 2 2	
Informe de los hallazgos y no conformidades encontradas	0 - 2	
Seguimiento y cierre de las acciones levantadas a las no conformidades.	0 - 3	
Por cada participación como auditor acompañante (mínimo 1 proceso) en auditorías internas y/o externas, el auditor tendrá un punto adicional.	1	
TOTAL		
Nota: El puntaje mínimo para ser Auditor Interno Calificado es de 18		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	Firma: _____	



PLAN DE AUDITORIAS


OGTC.PR.03.RB


FECHA

Id	AVANCE	Nombre de Tarea	COMIENZO/FIN												

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	OGTC. PR. 03.RE
INCIDENTE N° <input type="text"/> DE <input type="text"/>		
Departamento/Área Auditada:	<input type="text"/>	
Auditor(es):	<input type="text"/>	Auditado: <input type="text"/>
Fecha:	<input type="text"/>	Cláusula de NTE-INEN ISO 9001:2001
CATEGORÍA: NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA DESVIACIÓN		
Departamento / Proceso:	Responsable:	FECHA:
ACCIÓN CORRECTIVA		
ANÁLISIS DE CAUSA		
ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA		
Departamento / Proceso:	Responsable:	Fecha:
REPORTE DEL CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD		
ACCIÓN CORRECTIVA ACEPTADA <input type="checkbox"/>	ACCIÓN CORRECTIVA DENEGADA <input type="checkbox"/>	
COMENTARIOS:		
AUDITOR:		Fecha:

	INFORME DE AUDITORIA	OGCT.PR.03.RF
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	---------------

AUDITORIA INTERNA No.	
------------------------------	--

Representante de la Dirección		Cargo	
Dirección			
Lugar:		Responsable:	


Fecha(s) inicial auditoria	Desde:	Hasta:			
Número de no conformidades encontradas	Mayor		Menor:		
Observaciones		Es una auditoria planificada	Si		No

Norma de Referencia:					
1)		3)			
2)		4)			
Auditor Lider.		Miembros del Equipo de Auditoria.			
(1)		(2)	(6)		
		(3)	(7)		
		(4)	(8)		
		(5)	(9)		

Alcance de la Certificación

RESULTADO DE AUDITORIA.

4.8.4 PROCEDIMIENTO SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME	CÓDIGO: OGCT.PR.04
	CLAUSULA ISO: 8.3	PAGINA: 1 de 4

SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME



OGCT.PR.04

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CNRL EDISON RAMOS
Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME	CÓDIGO: OGCT.PR.04
	CLAUSULA ISO: 8.3	PAGINA: 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la forma de ejecutar el servicio no conforme, para eliminar causas de problemas que afecten directamente a la calidad del servicio y brindar oportunidades de mejora, tanto al Sistema de Gestión de la Calidad como a los diferentes procesos de la Compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la solución de problemas encontrados en el servicio, procesos y Sistema de Gestión de la Calidad, así como a las oportunidades de mejora de los mismos.

3. DEFINICIONES

3.1. SERVICIO NO CONFORME

Reclamos que involucran problemas en: Especificaciones del servicio, características del servicio, requerimientos del cliente, cumplimiento de las expectativas, satisfacción de las necesidades del cliente, **todo lo que involucra la calidad del servicio educativo.**

3.2. VERIFICACIÓN

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Elaboración de documentación. OGCT.IN.01
Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. RESPONSABLE

- ◆ Los Jefes responsables de Área y docentes son responsables de llevar adelante el servicio no conforme.
- ◆ El Representante de la Dirección, se responsabiliza del archivo de los registros generados por la aplicación de este procedimiento.
- ◆ El Representante de la Dirección son los responsables de asegurar que este procedimiento sea implementado y efectivo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME

CLAUSULA ISO: 8.3

REVISIÓN:

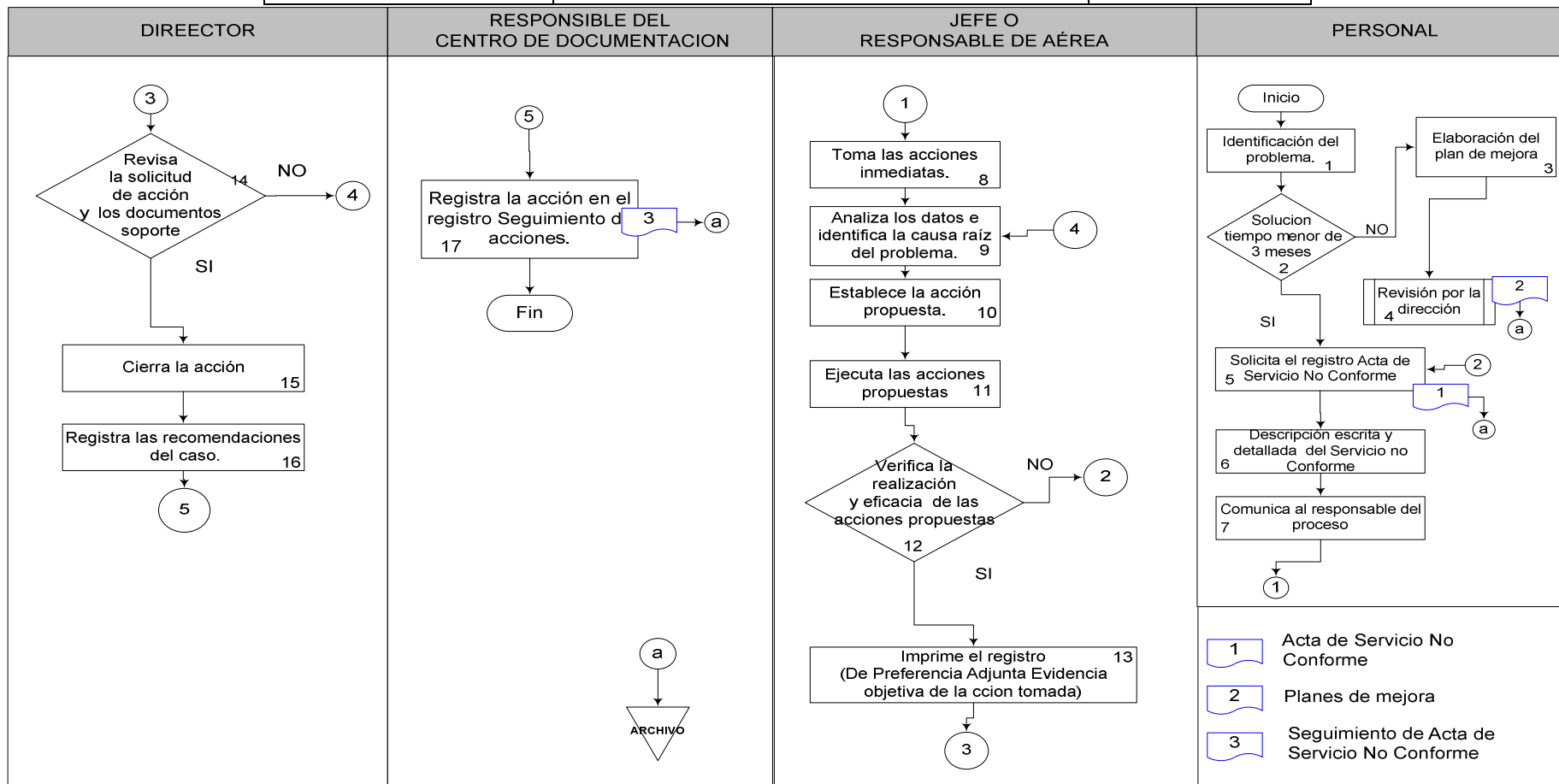
0


CÓDIGO:

OGCT.PR.04

PAGINA:

3 de 4



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME	CÓDIGO: OGCT.PR.04
	CLAUSULA ISO: 8.3	PAGINA: 4 de 4


7. REGISTROS.

NOMBRE	CÓDIGO	TIEMPO RETENCIÓN	RESPONSABLE
<i>Acta de Servicio No Conforme</i>	OGCT.PR.04.RA	1 Año	RD
<i>Seguimiento de Acta de Servicio No Conforme</i>	OGCT.PR.04.RB	1 Año	ED


FL = FORMATO LIBRE

RD = REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

8. ANEXOS.

	ACTA DE SERVICIO NO CONFORME	OGCT.PR.04.RA
1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME. BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME: 		
2. ACCION INMEDIATA. 		
3. ANALISIS DE LA 		
Departamento / Proceso:	Responsable (RAC):	Fecha:
ACCION PROPUESTA 		
Departamento / Proceso:	Responsable (RAC):	Fecha:
5. CIERRE DEL NO CONFORME. NO CONFORME CERRADO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
6. RECOMENDACIONES. 		
Responsable (RAC):	DIRECTOR	Fecha:

4.8.5 PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: OGCT.PR.05
	CLAUSULA ISO: 8.5.2 – 8.5.3	PAGINA: 1 de 4

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS



OGCT.PR.05

Elaborado: REPRESENTANTE DIRECCION	Revisado : REPRESENTANTE DIRECCION	Aprobado: DIRECTOR
Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CAPITAN FABIAN VELOZ	Nombre: CNRL. EDISON RAMOS
Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18	Fecha: 2007-05-18
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: OGCT.PR.05
	CLAUSULA ISO: 8.5.2 – 8.5.3	PAGINA: 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la forma de ejecutar acciones correctivas y preventivas, para eliminar causas de problemas presentes o potenciales y brindar oportunidades de mejora, tanto al Sistema de Gestión de la Calidad como a los diferentes procesos de la Institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la solución de problemas encontrados en el servicio, procesos y Sistema de Gestión de la Calidad, así como a las oportunidades de mejora de los mismos.

3. DEFINICIONES

3.1. ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar las potenciales causas de una No Conformidad u otra situación potencialmente indeseable.

3.2. VERIFICACIÓN

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

3.3. ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable a fin de prevenir su repetición o recurrencia.

3.4. CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada, la misma que puede ser reproceso o reclasificación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Elaboración de documentación. OGCT.IN.01
Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. RESPONSABLE

- ◆ Los Jefes responsables de Área y el Representante de la Dirección son responsables de llevar adelante acciones preventivas y correctivas.
- ◆ El Representante de la Dirección se responsabiliza del archivo de los registros generados por la aplicación de este procedimiento.
- ◆ El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que este procedimiento sea implementado y efectivo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CLAUSULA ISO: 8.5.2 – 8.5.3

REVISIÓN:

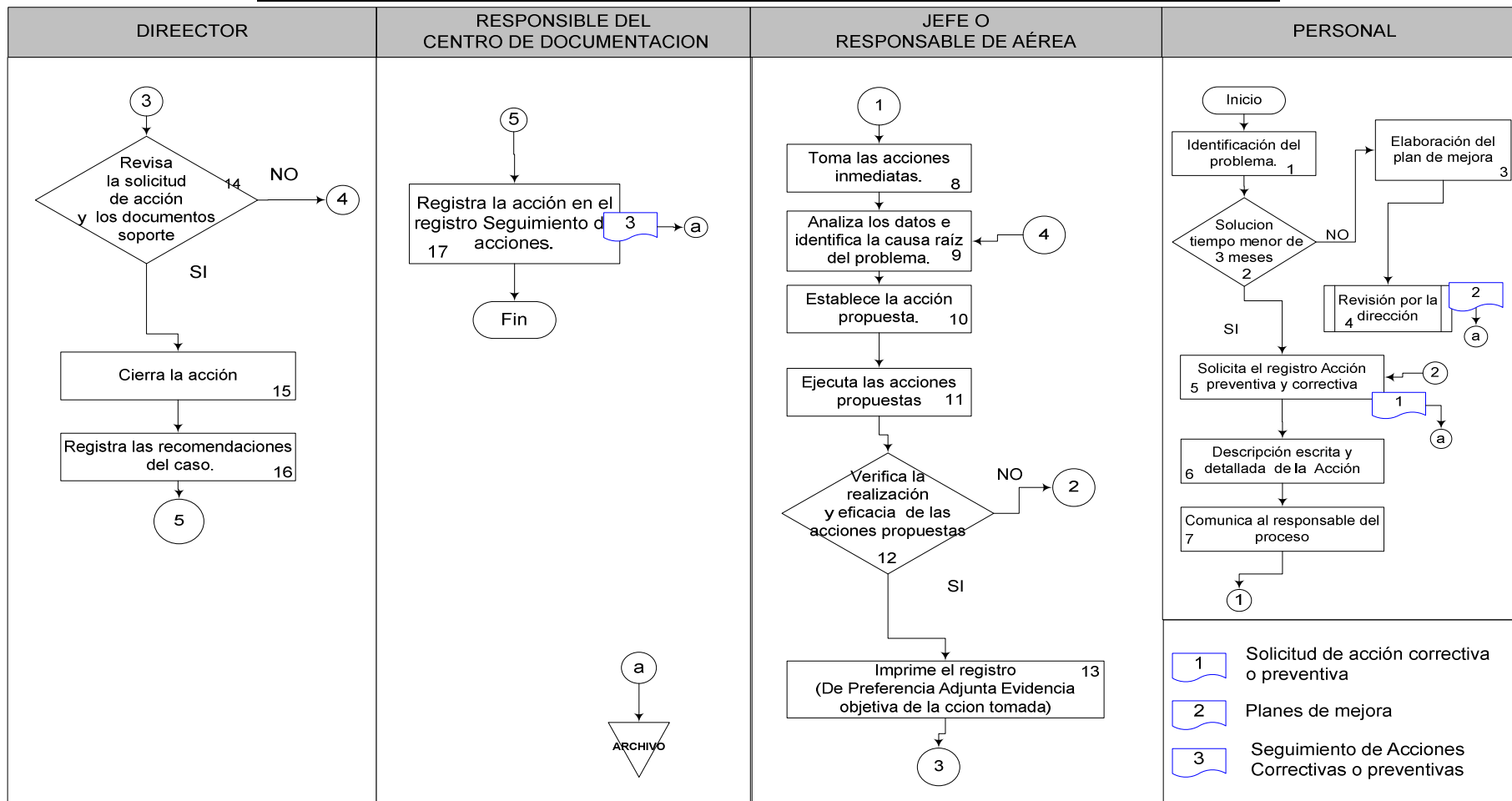
0


CÓDIGO:

OGCT.PR.05

PAGINA:

173 de 4



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN: 0
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: OGCT.PR.05
	CLAUSULA ISO: 8.5.2 – 8.5.3	PAGINA: 4 de 4

7. REGISTROS.


NOMBRE	CÓDIGO	TIEMPO RETENCIÓN	RESPONSABLE
<i>Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva</i>	OGCT.PR.05.RA	1 Año	RAC
<i>Seguimiento de Acción Correctiva o Preventiva</i>	OGCT.PR.05.RB	1 Año	RD

FL = FORMATO LIBRE

RD = REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

RAC= RESPONSABLE DE LA ACCION

8. ANEXOS.

	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA		OGCT.PR.05.RA
			No. <input style="width: 50px;" type="text"/>
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD DE PREVENCIÓN O MEJORA			
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA :			
2. ACCION INMEDIATA.			
3. ANALISIS DE LA CAUSA.			
Departamento / Proceso:	Responsable (RAC):	Fecha:	
4. DEFINICION DE LA ACCION.			
CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		
ACCION PROPUESTA			
Departamento / Proceso:	Responsable (RAC):	Fecha:	
5. CIERRE DE LA ACCION.			
ACCION CERRADA	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
6. RECOMENDACIONES.			
Responsable (RD):	DIRECTOR	Fecha:	

SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

OGCT.PR.06.RE

FECHA

Id	No.	% AVANCE	TIPO DE ACCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DURACION	COMENZO	FIN	DIAS

RESPONSABLE:

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela Superior de Policía, es factible, debido a que cuenta con recursos económicos que son resultados de la autogestión; además mantiene una infraestructura que permite cumplir con los requerimientos de sus clientes; cuenta con personal capacitado y calificado.; y lo más importante, la voluntad y el compromiso de la Alta Dirección.

Al implantar, implementar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad la Escuela Superior de la Policía Nacional podrá brindar un mejor servicio en la formación de oficiales al menor costo, aumentando y maximizando el nivel de satisfacción de sus clientes.

- La adopción del SGC potenciará la imagen de la Institución frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- El desarrollo del SGC proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
- Implementar un SGC no es obligatorio en ningún lugar del mundo, además no es un proceso que termina con la certificación, al contrario es cuando el sistema comienza a tomar forma y vida en una organización.

5.2. RECOMENDACIONES

- La Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, deberá aplicar y trabajar según las directrices establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2000; implantando, implementando y certificando su Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr el compromiso y el apoyo de la Alta Dirección y el involucramiento concientización, sensibilización, motivación y la planificación del entrenamiento de todo el personal que conforman la organización; parte neurálgica de un cambio cultural y organizacional.
- Conseguir un buen asesoramiento por medio de un consultor o consultora competente; factor fundamental para llegar a un feliz término y alcanzar los objetivos planteados.
- Cumplir con el principio de mejoramiento continuo,
- La alta dirección designará un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad necesaria para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Designar personal competente (Educación, formación, habilidades y experiencia) como líderes de procesos.
- Coordinar con la Dirección Nacional de Personal la estabilidad del personal por el tiempo que dure el proyecto.
- La Alta Dirección inicie el proceso de implementar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela Superior.

REFERENCIAS

1. AENOR 2000, (Junio/2000), **Revisión de las normas UNE-EN ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para el año 2000**, España, [<http://www.AENOR.es/frpriso9.html>].
2. AGUADO R. J., (2001), **Cultura Organizacional**, México, Dirección: [<http://pp.terra.com.mx/~rjaguado/cultura.html>].
3. BCG-FGV, (1998), **Revista, O Desafio da Geração de Valor para o Acionista**, Brasil, Edición traducida por FGV.
4. BVQI, (2001), **Manual del Participante: curso de gestión de procesos**, Quito.
5. BVQI, (Junio/ 2001), **Sistema de Gestión de la Calidad: Curso de Auditor Líder, Manual del Participante**, Quito.
6. CATARINO M. C., (1995), **As Ferramentas da Qualidade no Gerenciamento de Processos**, Brazil, Editora DG, Quinta Edición.
7. CHACON V., (1999), **Cultura Organizacional**, Dirección: [<http://pignc-isp.com/forums/bo-classics/messages/134.html>].
8. GUÍZAR R. M., (1989), **Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones**, México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
9. GUTIÉRREZ H., (1997), **Calidad Total y Productividad**, México D.F, McGraw-Hill/Interamericana Editores.

10. HARRINGTON H. J., (1995), ***Mejoramiento de los Procesos de la Empresa***, Colombia, Editorial McGraw-Hill, Primera Edición.
11. HAY E., (1991), ***Justo a Tiempo***, Colombia, Editorial Norma.
12. JAMES P., (1997), ***ISO 9000: Gestión de la Calidad Total***, España, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, Primera Edición.
13. LAUDOYER G., (1995), ***La Certificación ISO 9000: Un motor para la calidad***, México, Editorial Continental, Primera Edición.
14. Norma NTE INEN ISO 9001:2001, (2000), ***Sistemas de Gestión de la Calidad***, Ecuador, Primera Edición.
15. Norma NTE INEN-ISO 9004:2001, (2001), ***Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño***, Ecuador, Primera Edición.
16. PORTER M. E., (1991), ***La Ventaja Competitiva de las Naciones***, España, Ed. Plaza&Jones S.A.
17. SALLENAVE J. P., (1992), ***Gerencia y Planeación Estratégica***, Bogotá-Colombia, Editorial Norma.
18. SANZ V. L., (Junio/2000), ***AENOR: Revista UNE***, España, Dirección: [<http://www.forocalidad.com.aenor3.html>], Número 41.
19. SENLLE A., TORRES R., (1997), ***Las Respuestas sobre las Normas ISO 9000***, Barcelona, Ediciones Gestión 2000, Primera Edición.

20. STANLEY M. G., (1989), ***Educación de Adultos: Manual de Entrenamiento***, México, Editorial Trillas, Segunda Edición.

21. TABLA G., (1998), ***Guía para Implantar la Norma ISO 9000: Para empresas de todos los tipos y tamaño***, México, Editorial McGraw Hill, Primera Edición.