

TÍTULO DE LA PONENCIA

No. 4 Sistema Institucional de Gestión de la Calidad

ANTECEDENTES:

1. En la primera fase de la segunda etapa del IV Congreso Institucional su plenario acordó seleccionar la ponencia # 4 titulada Sistema Institucional de Gestión de la Calidad con 220 votos a favor y 51 votos en contra.
2. De acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento del IV Congreso Institucional aprobado por la Asamblea Institucional Representativa, sesión No. 93-2017 del 27 de setiembre de 2017, corresponde a la Comisión Organizadora del IV Congreso Institucional la conformación de las mesas de trabajo.
3. La Comisión Organizadora del IV Congreso Institucional procedió a integrar en las mesas de trabajo a un miembro de la Comisión Organizadora en quien recae la coordinación, cuatro docentes de los cuales uno proviene de los campus tecnológicos locales o centros académicos, un funcionario administrativo, dos representantes estudiantiles y un representante por cada ponencia que sea analizada en esa mesa.
4. La designación de los miembros de la mesa de trabajo se hizo mediante sorteo entre los congresistas que se inscribieron en ese proceso salvo cuando no se contaba con congresistas inscritos, en cuyo caso se debió hacer la rifa según el padrón de congresistas.
5. La mesa de trabajo # 6 estuvo integrada por:
  - Comisión Organizadora**  
Gabriela Roldán Villalobos (**coordinadora**)
  - Sector Estudiantil**  
Gabriel Emilio Guevara Gómez  
Leonardo Lara Muñoz
  - Sector Administrativo**  
Nelson Ortega Jiménez

Formato presentación de ponencias seleccionadas  
IV Congreso Institucional.

**Sector Docente**

Jorge Chaves Arce

Diógenes Álvarez Solórzano

Liss Salas Cerdas

Marco Antonio Juárez Guido (CTLSC)

**Ponentes**

Ericka Quiros Aguero

Carlos Meza Benavides

**CONSIDERANDOS:**

1. Los principios del ITCR consignados en el Artículo 3 del Estatuto Orgánico vigente resaltan con respecto a la calidad lo siguiente:

- La búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.
- La evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes.

2. En la Sesión Ordinaria No. 2817 Artículo 10, inciso b, del 08 de mayo de 2013 el Consejo Institucional aprueba el Informe Final de la Comisión Técnica conformada mediante acuerdo tomado en la Sesión Ordinaria No. 2711, Artículo 10 del 05 de mayo de 2011. Conformación de la Comisión Técnica del proceso de Gestión de Calidad en el ITCR y modificación de los acuerdos tomados en las Sesiones No. 2678, Artículo 9 del 02 de setiembre del 2010 y No. 2681, Artículo 12 y 13 del 23 de setiembre del 2010, sobre la conformación de Comisiones Especiales para la revisión de la Normativa institucional

“Aprobar el modelo de gestión por procesos como base para la administración institucional, cuyo desarrollo será acompañado por un sistema integrado de gestión.”

3. El Consejo de Rectoría en la Sesión No. 31-2014 del 22 de setiembre de 2014 avala la declaratoria de compromiso con el ambiente, la calidad y la seguridad laboral, la cual dicta:

*“Somos una institución pública y autónoma de educación superior universitaria dedicada a la docencia, la investigación y la extensión en los campos de la tecnología y las ciencias conexas que contribuye al desarrollo integral del país.*

*Comprometida con:*

*El uso eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos.*

*El cumplimiento de los compromisos, establecidos de mutuo acuerdo, con los grupos de interés, en atención de sus necesidades.*

*Mantener un entorno físico con buenas condiciones para la integridad y la seguridad humana de todos los miembros de la comunidad institucional.*

Formato presentación de ponencias seleccionadas  
IV Congreso Institucional.

*La prevención, seguimiento y control de la contaminación ambiental y de los aspectos ambientales que se deriven de las actividades propias de la Institución. El cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicables y otros requisitos suscritos en materia de ambiente, calidad y seguridad humana.*

*Mediante:*

*La planificación estratégica del mejoramiento de la gestión, la comunicación asertiva, la motivación, el trabajo en equipo, el recurso humano emprendedor y la promoción de una cultura proactiva de trabajo.*

*El desarrollo de programas preventivos y de mejora para la seguridad de los miembros de la comunidad institucional.*

*La Innovación y el uso de tecnologías amigables con el ambiente.”*

4. El Consejo Institucional aprueba en la Sesión Ordinaria No. 2990, Artículo 7, del 21 de setiembre de 2016 los proyectos del Plan Estratégico 2017-2021, dentro de los cuales se incluye el siguiente “Implementar el Modelo de Excelencia Iberoamericano en el Tecnológico de Costa Rica para asegurar la calidad de los servicios que presta la institución”; sin embargo, los objetivos se enfocan a la obtención de premios. Luego de una revisión y análisis por parte de la Oficina de Planificación sobre el propósito y objetivos de dicho proyecto se replantea y en la Sesión Ordinaria No. 3004, Artículo 12, del 14 de diciembre de 2016 se aprueba de la siguiente manera: “Proyecto de Implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión.
5. Mediante oficio R-371-2017 del 29 de marzo, en el marco de la implementación del Modelo de Excelencia Iberoamericano en el Tecnológico de Costa Rica, se definen los siguientes objetivo general y específicos:

*Objetivo General: Implementar proyectos y acciones coordinadas que permitan el mejoramiento en la alineación y apropiación de los aspectos de calidad y excelencia de la estrategia institucional entre los diferentes sectores que conforman la comunidad del ITCR.*

*Objetivos Específicos:*

- *Implementar un modelo de excelencia en la gestión académica y apoyo a la academia contemplando el diseño de la estrategia, la planificación y la estructura necesaria.*
- *Consolidar los procesos de acreditación y reacreditación institucional y de los programas docentes de grado y posgrado considerados como estratégicos para la institución.*
- *Promover el mejoramiento y aseguramiento de la calidad de los servicios de apoyo a la academia y productos de la investigación, extensión y vinculación con los sectores productivos mediante certificaciones nacionales/internacionales de centros de investigación y laboratorios estratégicos.*
- *Obtener validaciones externas mediante premios nacionales e internacionales de la gestión como recurso para la motivación institucional y la rendición de cuentas ante la sociedad costarricense.*

Formato presentación de ponencias seleccionadas  
IV Congreso Institucional.

6. El Consejo Institucional en la Sesión Ordinaria No. 3102, Artículo 10, del 19 de diciembre de 2018 aprueba las Políticas Específicas 2020, que señalan lo siguiente:

*“15.1 Se promoverá la incorporación de buenas prácticas de gestión orientadas al mejoramiento de los procesos, los proyectos y las funciones que se desarrollan en la Institución, dando prioridad a aquellos que tengan alto impacto en la relación con los usuarios directos.*

*15.2. Se establecerán indicadores de calidad, eficiencia y eficacia en procesos estratégicos institucionales.*

*15.4. Se implementarán acciones para incrementar el número de servicios evaluados con la participación de los usuarios directos.”*

7. El 29 de marzo se recibe en audiencia al Ing. Alexander Valerín Castro quien se expresa a favor de la misma y mantiene la necesidad de implementar un Sistema de Calidad en la parte administrativa, ya que la institución carece de esfuerzos y recursos para la gestión de procesos, siempre existen esfuerzos aislados en el pasado, pero se convierte en una necesidad de mejora continua y su acreditación.
8. El 5 de abril del 2019, los miembros de la Mesa No. 6 Gestión Institucional, reciben en audiencia a Andrei Fëdorov y Rodolfo Sánchez Calvo, Andrea Contreras Alvarado, Yaffany Monge D'Avanzo (vía videoconferencia) y a Noemy Quirós Bustos, en lo referente al Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, donde se plantean aspectos como la integración del CEDA dentro del Sistema, ya que dentro de sus funciones se citan el velar, apoyar, asesorar y brindar acompañamiento a la calidad de los programas de posgrados y de grado. Los exponentes están de acuerdo con la ponencia y con la necesidad de la creación de un Sistema que integre todos los esfuerzos en la gestión de la Calidad: procesos de las Escuelas, acreditación de carreras, acreditación de los laboratorios, servicios de apoyo a la docencia y servicios estudiantiles, además se comenta sobre el interés que existe de que los laboratorios y centros de investigación estén bajo un sistema de calidad y que existe una ley en el sistema nacional de calidad que indica que los laboratorios que realizan ensayos o calibraciones deben estar acreditados por la norma ISO 17 025, pero existen otras normas como la ISO 17020 la cual tiene el CIVCO como ente inspector y certificar construcciones. Los procedimientos de calidad en los laboratorios inciden a beneficios principalmente económicos, técnicos; ya que por ser un ente certificados le brinda valor agregado a los servicios que se vende o el participar en proyectos internacionales o con el gobierno.
9. Con respecto a la necesidad institucional que motiva esta propuesta, es conveniente resaltar lo siguiente:
- La implementación de un Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, permitirá avanzar en el desarrollo de una cultura orientada a la calidad, mejora continua, evaluación y retroalimentación de sus procesos. Mediante la aplicación de diferentes normas o estándares según las particularidades del quehacer académico y de apoyo.

Formato presentación de ponencias seleccionadas  
IV Congreso Institucional.

- El Sistema Institucional de Gestión de la Calidad cubre toda la Institución y permitirá aumentar su competitividad, por ende, definir el alcance de la presente propuesta es de suma importancia.
- El ente o lugar dentro de la estructura organizacional de la Institución que asuma la implementación y desarrollo del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, debe contar con autoridad suficiente para garantizar la gobernabilidad, para girar directrices, auditar y dar seguimiento al desarrollo de los objetivos del sistema.
- Es necesario para poder implementar el SIGECA, el crear un mapeo y estructuración de los procesos que se desarrollan en la institución.
- La temática de la calidad en el quehacer Institucional ha sido abarcada por distintas instancias, conforme han surgido algunas necesidades, por lo que este sistema debe considerar una integración armoniosa con las dependencias, grupos o personas que actualmente gestionan la calidad en la institución.
- Las comisiones de mejoramiento pueden trabajar entorno de la documentación de los macroprocesos, de modo que funcionen bajo una estructura matricial (considerando una estructura no solo funcional sino también bajo procesos) y con algún órgano (consejos de departamentos o escuela), que pueda revisar y aprobar tanto los procedimientos como las propuestas de mejoramiento desarrolladas por las comisiones.
- Existen insumos a nivel institucional producto de los trabajos desarrollados por el Comité Técnico de Reforma Total del Estatuto Orgánico así como de la Comisión Técnica de Calidad, que definieron los macroprocesos (claves o sustanciales, estratégicos y de apoyo), así como el detalle de procesos para cada macroproceso, cuya definición consideró la fundamentación de gestión bajo el enfoque del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- Se cuenta además, como insumo institucional generado por la Comisión Técnica de Calidad, la propuesta específica relacionada con la creación de una Unidad Integrada de Calidad, Ambiente y Seguridad, ubicada organizacionalmente como asesora a la Rectoría, con el fin de facilitar la gestión de dichos temas a nivel organizacional. Así mismo dentro de los recursos relacionadas a la gestión de la calidad, esta comisión generó la creación de una política de calidad, manual de calidad, manual de procedimientos y presentó tres propuestas de mejoramiento de calidad institucional como ejemplificación del trabajo y esfuerzos que debe desarrollar dicha unidad.

## **SE PROPONE AL PLENARIO DEL IV CONGRESO INSTITUCIONAL**

1. Modificar el Estatuto Orgánico para integrar un nuevo inciso “aa” en el artículo 26 de las funciones del Rector, que se lea de la siguiente manera:
  - aa. “Liderar el desarrollo e implementación del Sistema Institucional de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua.”

## **EN CUANTO AL ENCARGADO DE IMPLEMENTAR EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

2. Instruir al Consejo Institucional para que en un plazo no mayor a seis meses, defina el ente encargado de desarrollar el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad. Tomando en cuenta los insumos o recomendaciones aportados.
3. Instruir al Consejo Institucional para que evalúe la ubicación del ente encargado de implementar el Sistema Institucional de Gestión de Calidad dentro del organigrama institucional, valorando la posibilidad de ser asesoría directa a Rectoría, dentro de la Vicerrectoría de Administración o tal y como se propone dentro de la Oficina de Planificación, entre otras.
4. Indicar al Consejo Institucional que dentro de las funciones del ente encargado de desarrollar el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, se incluya el desarrollo de una cultura y compromiso dirigido a la calidad, las auditorías, la planificación, el control y el seguimiento, así como la puesta en marcha de un Sistema documental institucional para la gestión de la calidad.
5. Delegar en el ente encargado del Sistema Institucional de Gestión de Calidad la valoración de la necesidad de crear una unidad que gestione el aseguramiento de la calidad de los laboratorios y centros de investigación.

## **EN CUANTO AL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

6. Instruir al ente encargado del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad para que en un plazo no mayor a 6 meses, después de ser nombrado por el Consejo Institucional, presente una propuesta del modelo a seguir ante esta instancia, considerando los indicados en la ponencia 4 (ISO 9001, Modelo de Excelencia, HCERES y Modelo Iberoamericano, entre otros), para que dicho Consejo defina el modelo a adoptar. Para tal decisión, se tomará en cuenta lo desarrollado por la institución en materia de procesos y documentación para la calidad.
7. Instruir al Consejo Institucional para que en conjunto con el ente encargado del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad dicte un Reglamento de "Gestión Institucional de la calidad y mejoramiento de los procesos" que regule "el modelo, la documentación, la conformación y gestión de comisiones por macroprocesos, así como la gestión de la planificación, las auditorías, evaluaciones y el mejoramiento continuo" .
8. Instruir al Rector, para que como responsable del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, presente informes de avance semestrales ante el Consejo Institucional y la Comunidad.

Formato presentación de ponencias seleccionadas  
IV Congreso Institucional.

Integrantes de la Mesa de Trabajo

Nombre

Firma

**Comisión Organizadora**

Gabriela Roldán Villalobos (**coordinadora**)

**Sector Estudiantil**

Gabriel Emilio Guevara Gómez

Leonardo Lara Muñoz

**Sector Administrativo**

Nelson Ortega Jiménez

**Sector Docente**

Jorge Chaves Arce

Diógenes Álvarez Solórzano

Liss Salas Cerdas

Marco Antonio Juárez Guido (CTLSC)

**Ponentes**

Ericka Quiros Agüero

Carlos Meza Benavides