	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 1 de 38

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE Y EXCLUSIONES	5
2.1.	ABREVIATURAS.....	5
UPS	Universidad Politécnica Salesiana	5
SGC	Sistema de Gestión de Calidad	5
2.2.	JUSTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES	5
3.	POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS, ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS.....	6
3.1.	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UPS.....	6
3.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	6
3.3.	ORGANIGRAMA.....	7
3.4.	MAPA DE PROCESOS	8
3.4.1.	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	9
•	BIENESTAR.....	9
•	FINANCIERO	10
•	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11
•	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
3.4.2.	PROCESOS CLAVES.....	13
•	PROPEDÉUTICO	13
•	EXAMEN DE INGRESO	14
•	REGISTRO Y MATRICULACIÓN.....	15
•	ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.....	16
•	INCORPORACIÓN	17
3.4.3.	PROCESOS DE APOYO	18
•	ADMINISTRACIÓN	18
•	BIBLIOTECA	19
•	COMUNICACIÓN Y CULTURA	20
•	PASTORAL.....	21
•	SECRETARÍA.....	22
•	SISTEMAS	23
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	24



CÓDIGO: SGC-008

MANUAL DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

Página: 2 de 38

4.1.	REQUISITOS GENERALES	24
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	24
4.2.1.	GENERALIDADES.....	24
4.2.2.	MANUAL DE LA CALIDAD	25
4.2.3.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	25
4.2.4.	CONTROL DE LOS REGISTROS.....	25
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	26
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	26
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	26
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	26
5.4.	PLANIFICACIÓN.....	26
5.4.1.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	26
5.4.2.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	27
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	27
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	27
5.5.2.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	27
5.5.3.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	28
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	28
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	28
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	28
6.2.	RECURSOS HUMANOS.....	28
6.2.1.	GENERALIDADES.....	28
6.2.2.	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.....	29
6.2.3.	INFRAESTRUCTURA.....	29
6.2.4.	AMBIENTE DE TRABAJO.....	29
7.	RECURSOS HUMANOS	30
7.1.	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	30
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	30
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	31
7.4.	COMPRAS	31



CÓDIGO: SGC-008

MANUAL DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

Página: 3 de 38

7.5.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	31
7.5.1.	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	31
7.5.2.	VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	32
7.5.3.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	32
7.5.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE	32
7.5.5.	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	32
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y DE SEGUIMIENTO	32
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	32
8.1.	GENERALIDADES.....	32
8.2.	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	32
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	33
8.2.2.	AUDITORIA INTERNA	33
8.2.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	33
8.2.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	33
8.3.	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	34
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	34
8.5.	MEJORA	34
8.5.1.	MEJORA CONTINUA.....	34
8.5.2.	ACCIONES CORRECTIVA	34
8.5.3.	ACCIONES PREVENTIVA	34
9.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	36

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 4 de 38

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO


El 4 de agosto de 1994, el Presidente de la República del Ecuador, Arquitecto Sixto Durán Ballén firma el decreto presidencial de creación de la UPS y nace nuestra Institución en la sociedad ecuatoriana en una época muy crítica desde el punto de vista social y económico, cuyo resultado es la extrema pobreza, que trae aparejada una secuela de descomposición social y moral.

Una vez aprobado el Proyecto de creación de nuestra Universidad, la Sociedad Salesiana del Ecuador resuelve iniciar las actividades del nuevo Centro de Educación Superior, en el mes de octubre de 1994. Previamente, en septiembre 6 de 1994 se instala el primer Consejo Universitario y se realiza la posesión del Rector y Vicerrector y nace oficialmente la Universidad Politécnica Salesiana como centro de educación superior, consciente de los grandes problemas educativos que afronta el país como:

- La necesidad de formar un profesional integral, científico, práctico, humano, moral y ético.
- La necesidad de vinculación de la universidad con la sociedad.
- Que la ciencia y la tecnología sean un mundo integrador de la formación.
- Que la investigación esté vinculada a la solución de los grandes problemas sociales.

La extensión de la Universidad Politécnica Salesiana en la ciudad de Guayaquil, es autorizada por el Consejo nacional de educación superior, el 23 de septiembre de 1998, ésta ha elaborado el presente Manual de la Calidad, el cual tiene como objetivo cubrir todos los elementos aplicables a la Norma ISO 9001:2000 y constituye en nuestra organización un elemento indispensable para:

- Describir
- Comunicar la Política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización
- Adiestrar al personal en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 5 de 38

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, se ha definido para las áreas Gestión del Talento Humano, Financiero y Administración, excluyendo las siguientes cláusulas:

- 7.3 Diseño y Desarrollo
- 7.5.2 Validación de la prestación de servicios
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

2.1. ABREVIATURAS

UPS Universidad Politécnica Salesiana

SGC Sistema de Gestión de Calidad


2.2. JUSTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES

✓ DISEÑO Y DESARROLLO

La UPS sede Guayaquil presenta una exclusión en la cláusula 7.3 considerando lo siguiente: la UPS sede Guayaquil, es una institución de educación superior cuyos cambios tanto administrativos, procedimentales, así como sus programas de estudios no son diseñados en esta sede; todo cambio proviene de la matriz de la universidad que se encuentra ubicada en la ciudad Cuenca.

✓ VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Debido a que todos los servicios que proporcionan las diferentes áreas y dependencias de la universidad son factibles de evaluar y ser verificadas en sus diferentes etapas, esto permite asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los estudiantes y diferentes usuarios de la UPS.

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 6 de 38

✓ **CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Se excluye este punto de la norma ISO 9001:2000 debido a que el seguimiento y la medición a los servicios administrativos brindados no se realizan a través de dispositivos que proporcionen evidencia de conformidad con los requerimientos.

3. POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS, ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS

3.1. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UPS

La Universidad Politécnica Salesiana es una institución educativa en constante búsqueda de la verdad, el desarrollo de la cultura, de la ciencia y tecnología, mediante la docencia, investigación y vinculación con la sociedad, garantizando la satisfacción de sus clientes, además contamos con personal altamente calificado, excelentes prácticas de atención al cliente y monitoreo permanentes que promueven el mejoramiento continuo en todas las áreas de la institución.

Nuestra política es entendida y comunicada a quienes forman parte de la Universidad Politécnica Salesiana la misma que será revisada para su continua adecuación.

3.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ✓ Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 durante el 2008.
- ✓ Establecer los objetivos específicos e indicadores, de los procesos a ser certificados, a través de la aplicación del diseño durante los dos primeros trimestres del 2009.
- ✓ Mediante el diseño del sistema de gestión de calidad, proceder a la implementación del mismo durante el tercer y cuarto trimestre del 2009.
- ✓ Mejorar los servicios que brinda la institución durante el tercer trimestre del 2009.
- ✓ Identificar oportunidades de implementar otras normas compatibles con la ISO 9001:2000 como puede ser el caso de las normas ISO 14000.



CÓDIGO: SGC-008

MANUAL DE LA CALIDAD

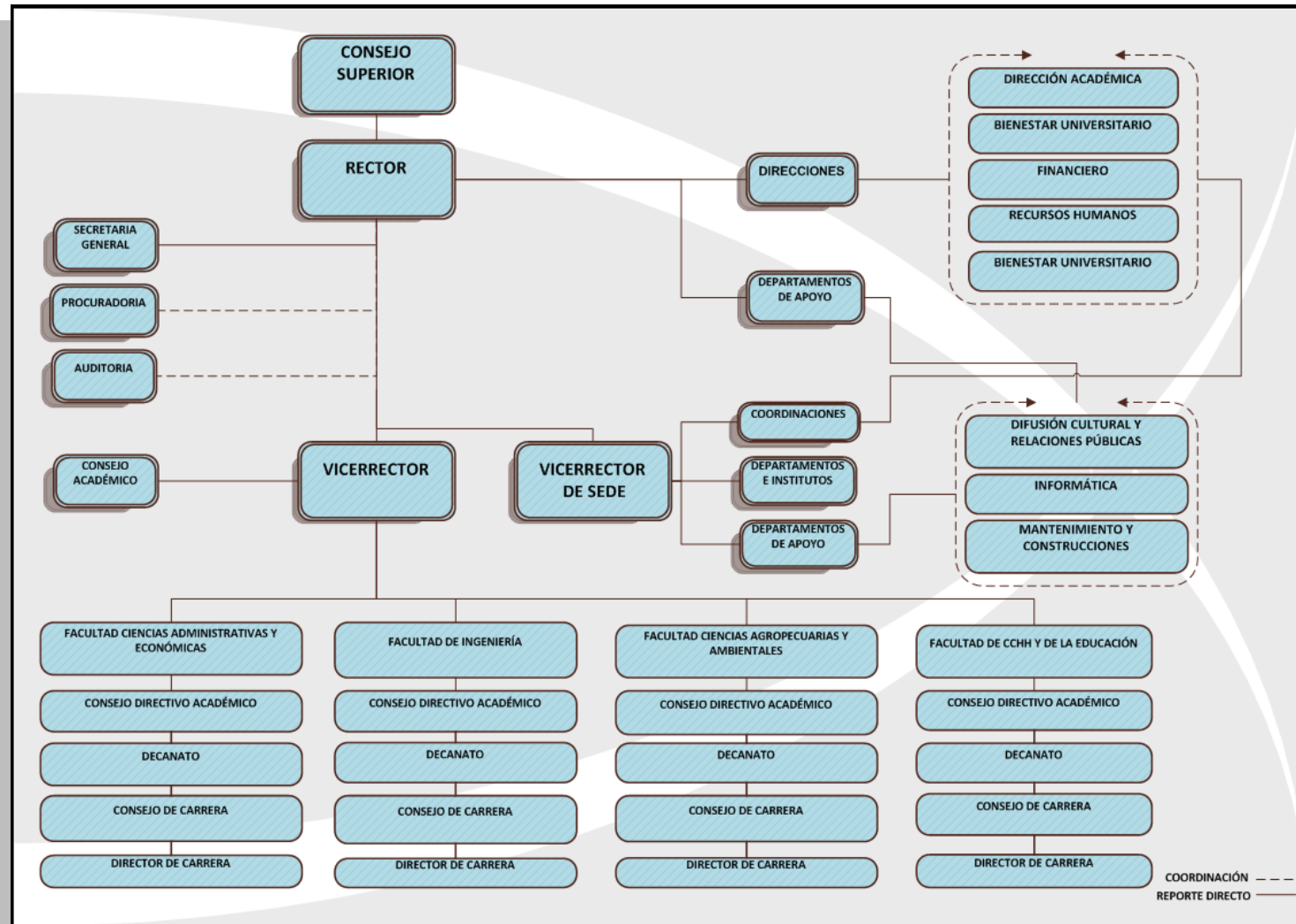
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

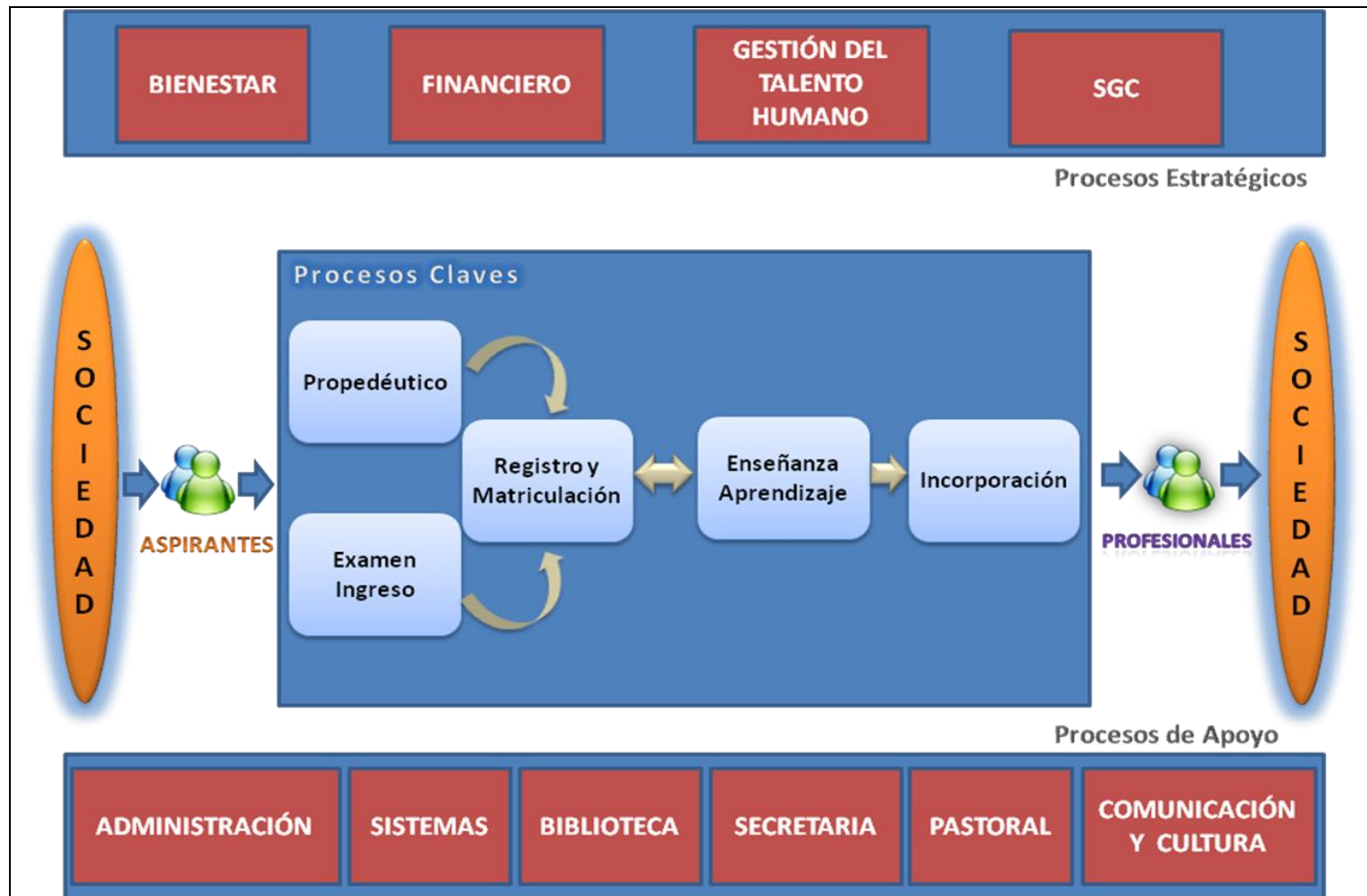
Página: 7 de 38


3.3. ORGANIGRAMA





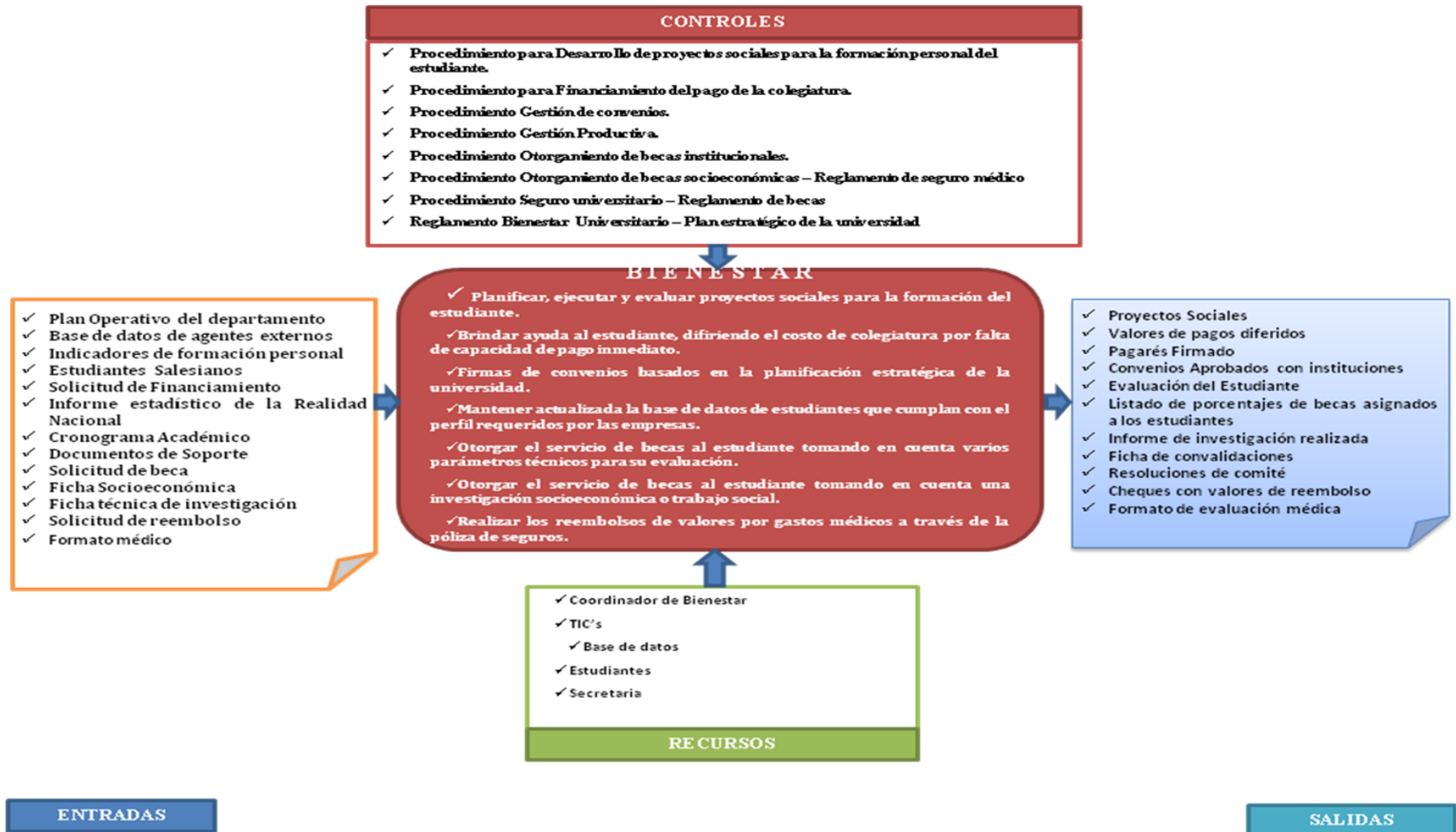
3.4. MAPA DE PROCESOS



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 9 de 38

3.4.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

- BIENESTAR





CÓDIGO: SGC-008

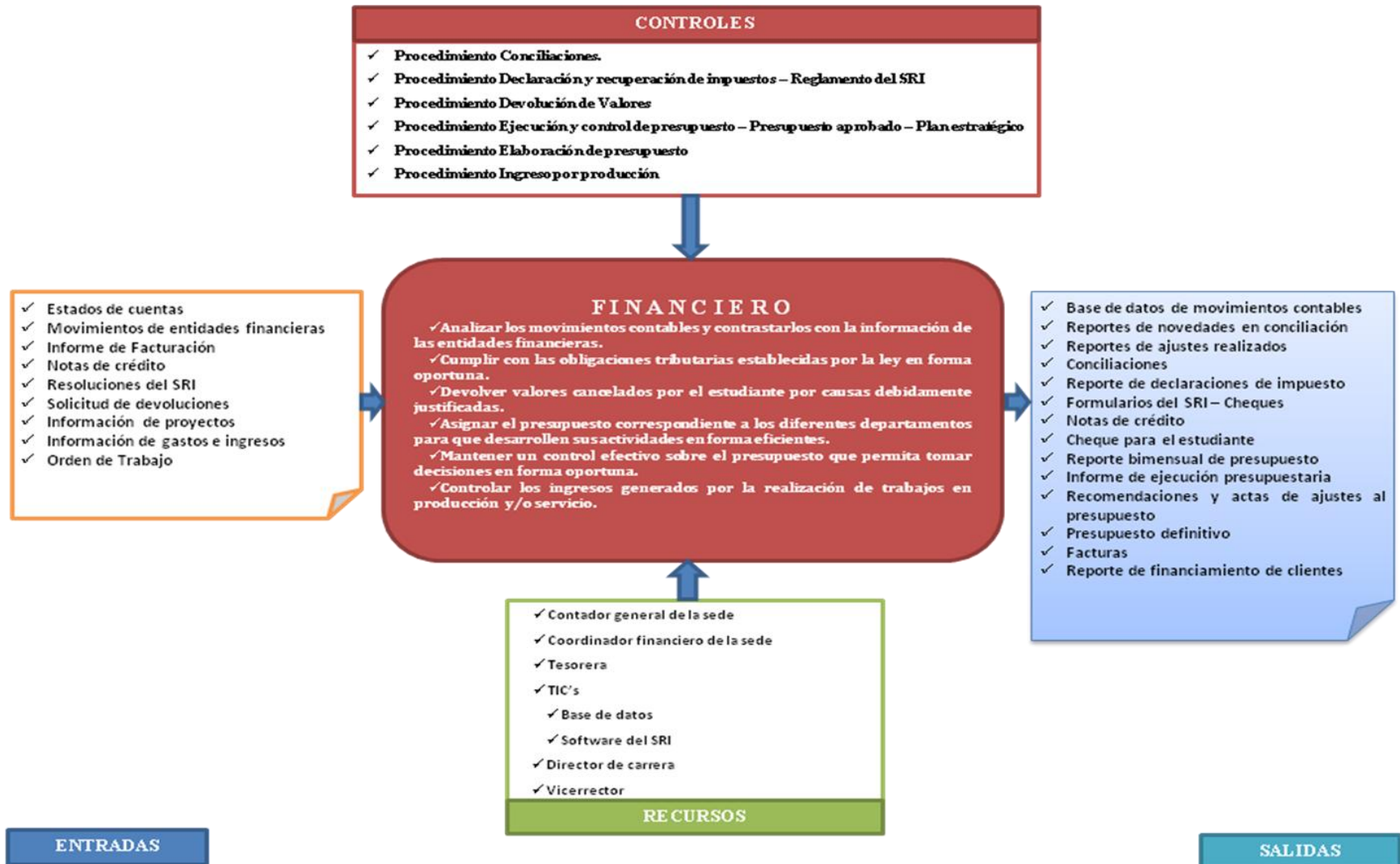
SISTEMA DE MANUAL DE LA CALIDAD DE CALIDAD


Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

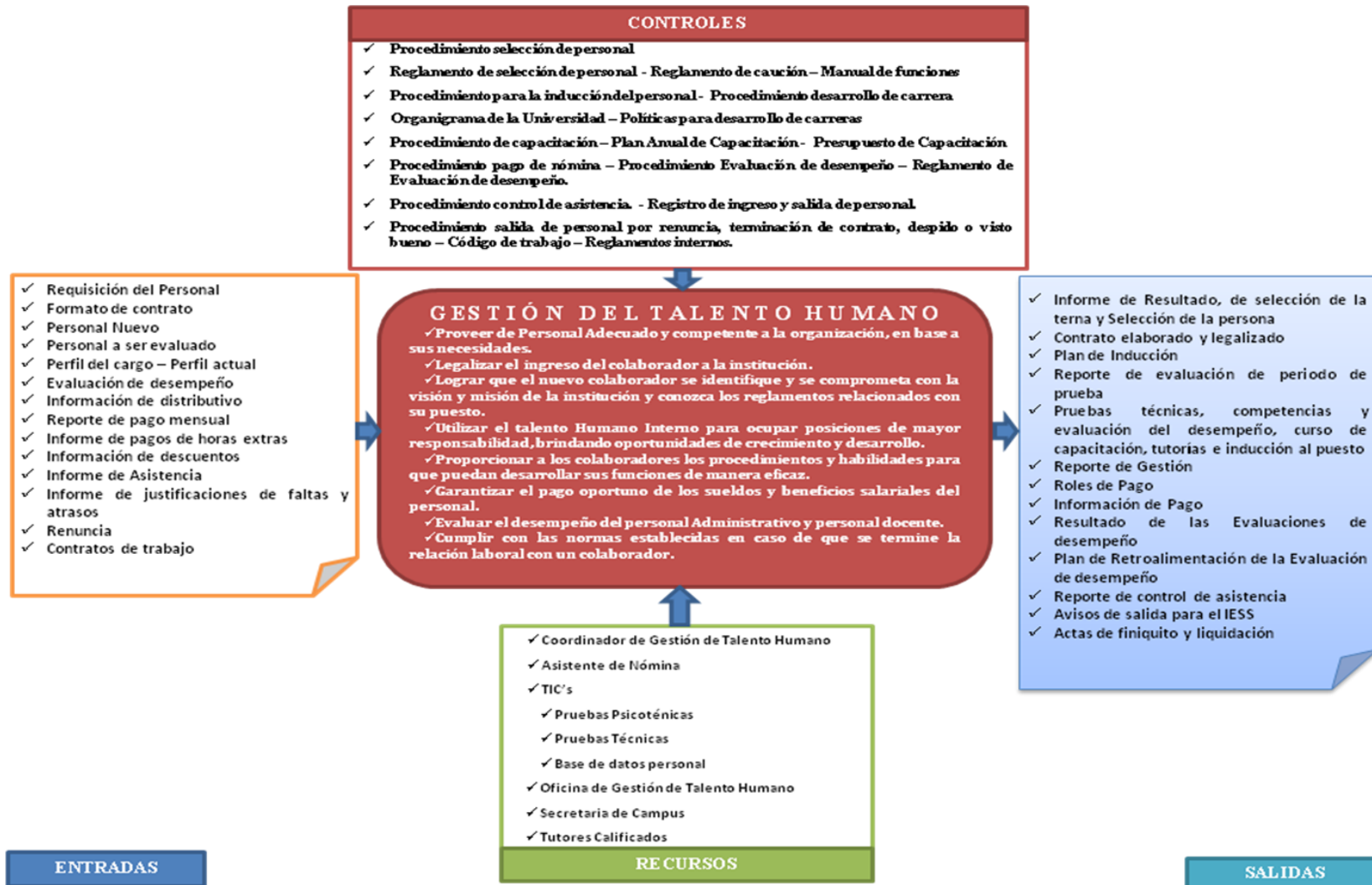
Página: 10 de 38

• FINANCIERO



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 11 de 38

● **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**





CÓDIGO: SGC-008

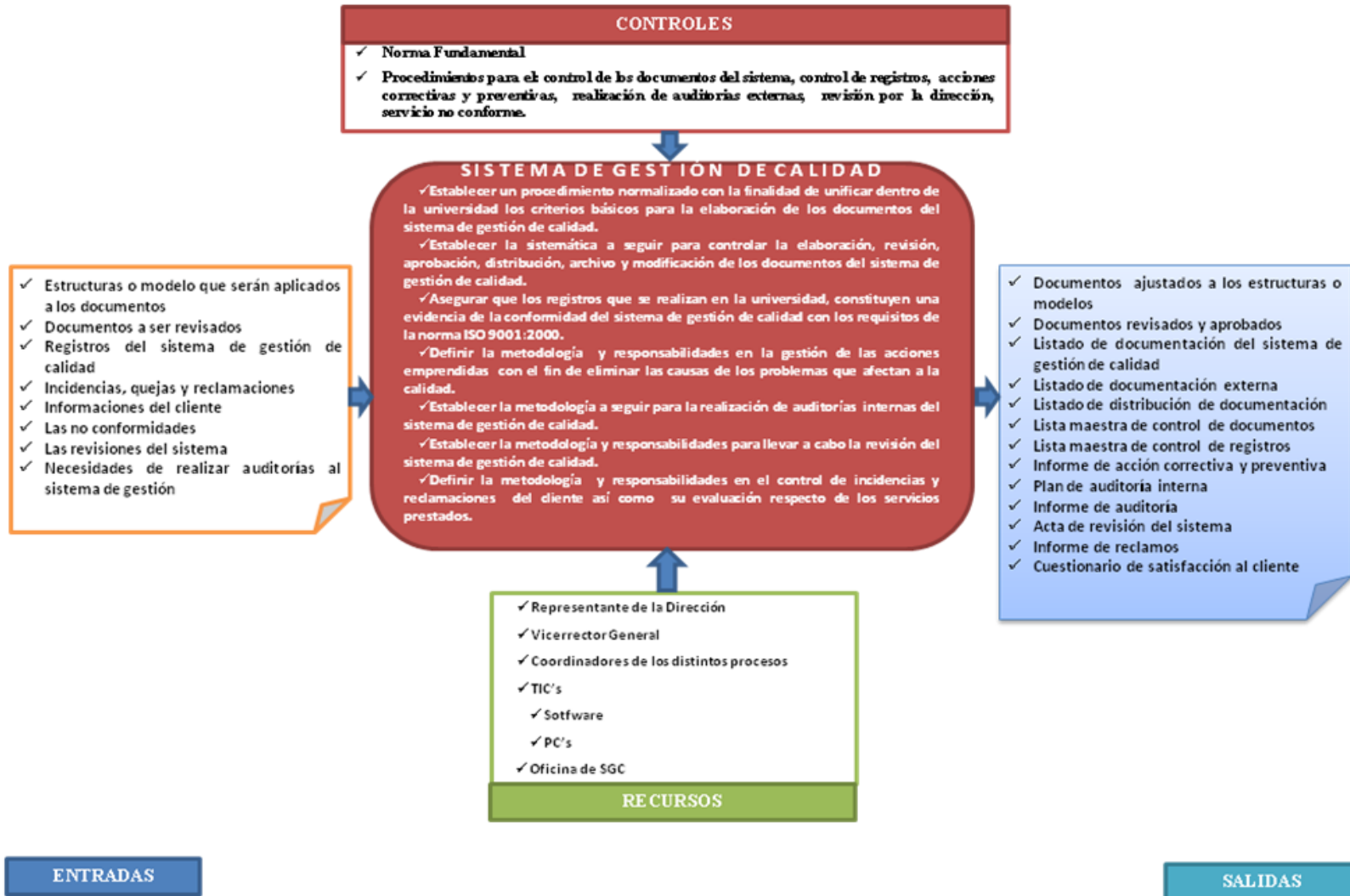
SISTEMA DE MANUAL DE LA CALIDAD DE CALIDAD

Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

Página: 12 de 38

• SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



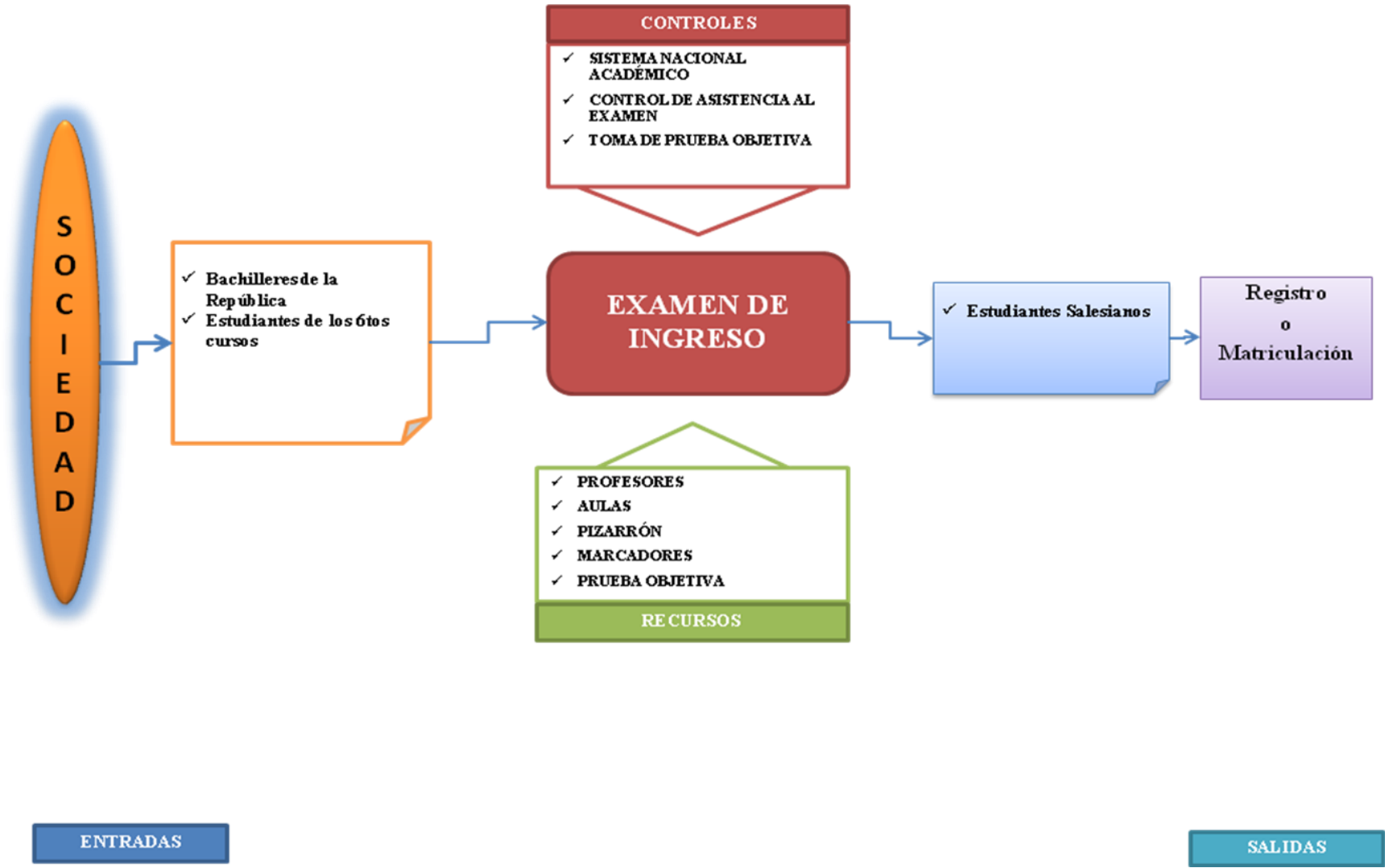
3.4.2. PROCESOS CLAVES

- PROPEDÉUTICO

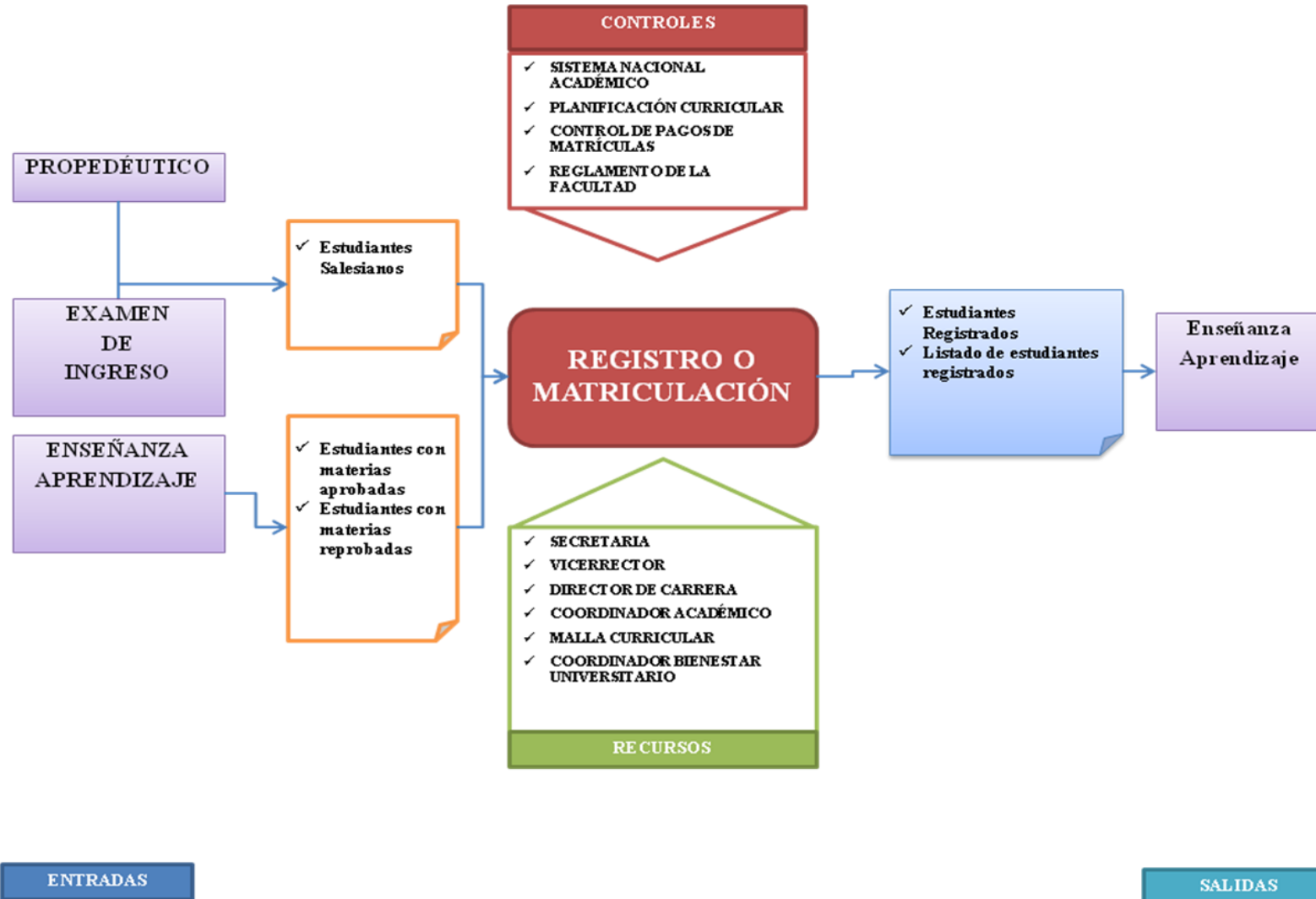




• EXAMEN DE INGRESO

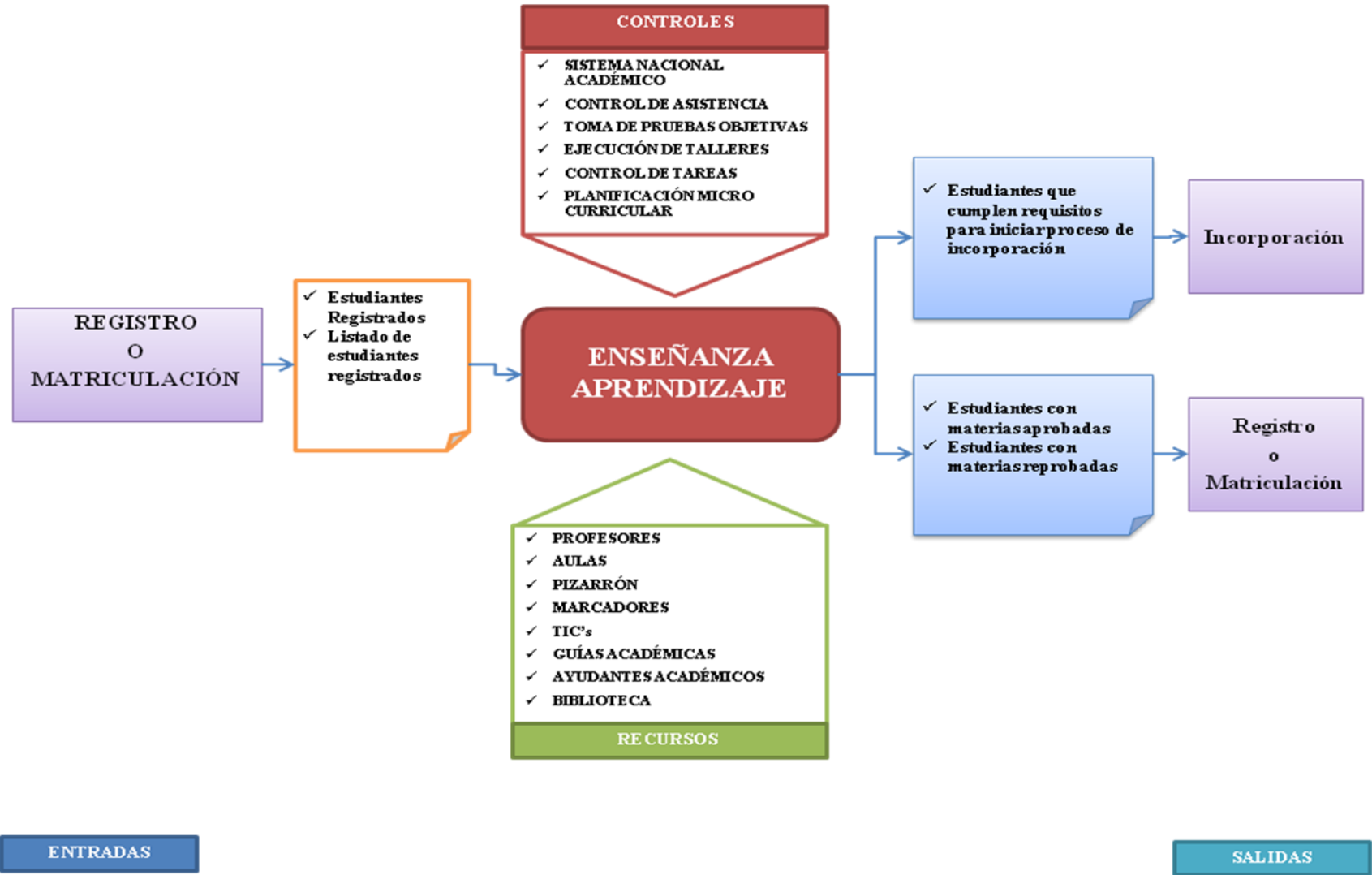


• **REGISTRO Y MATRICULACIÓN**





• ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE



• **INCORPORACIÓN**





CÓDIGO: SGC-008

SISTEMA DE MANUAL DE LA CALIDAD DE CALIDAD

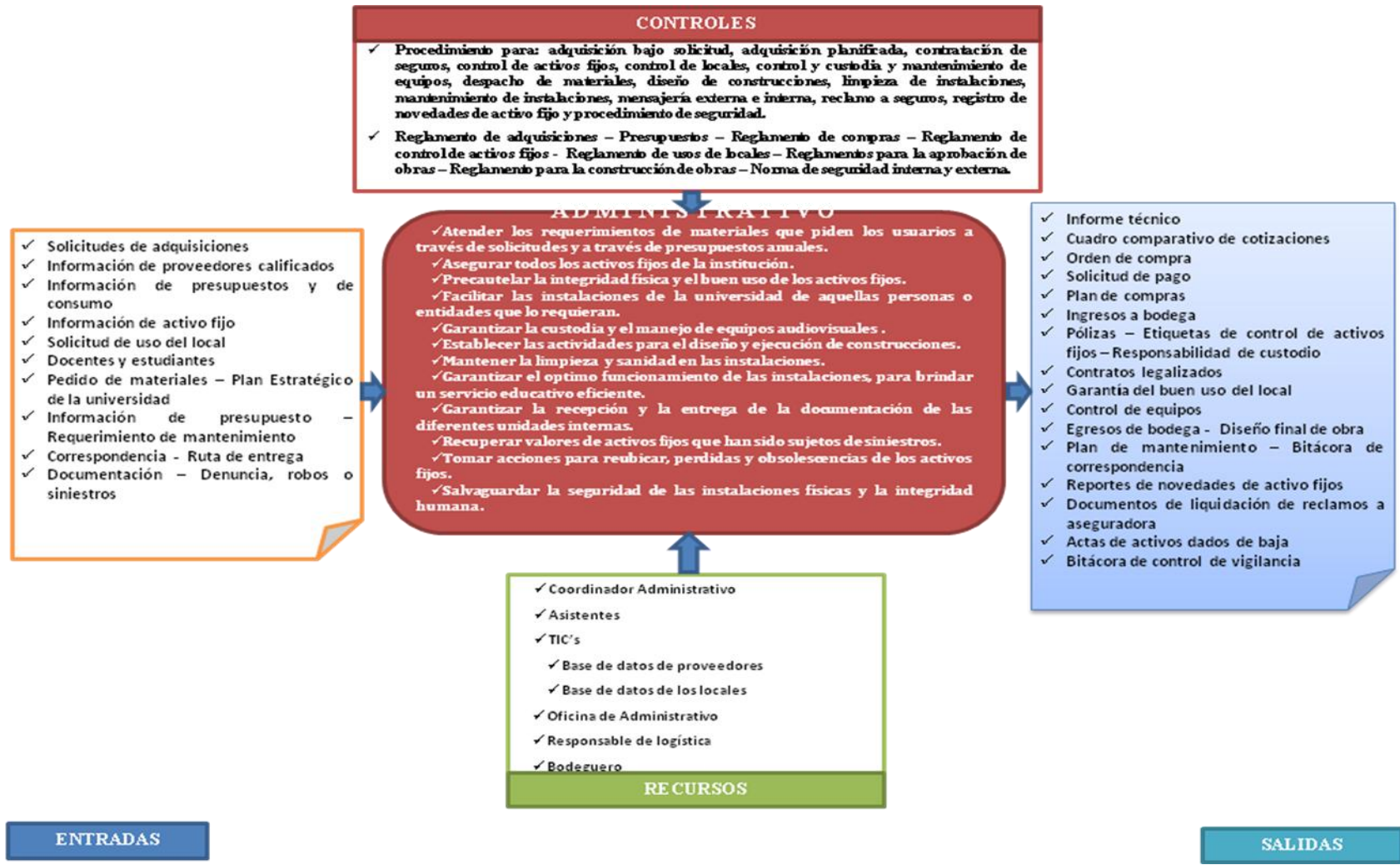
Fecha: Noviembre de 2008


Revisión: 0

Página: 18 de 38

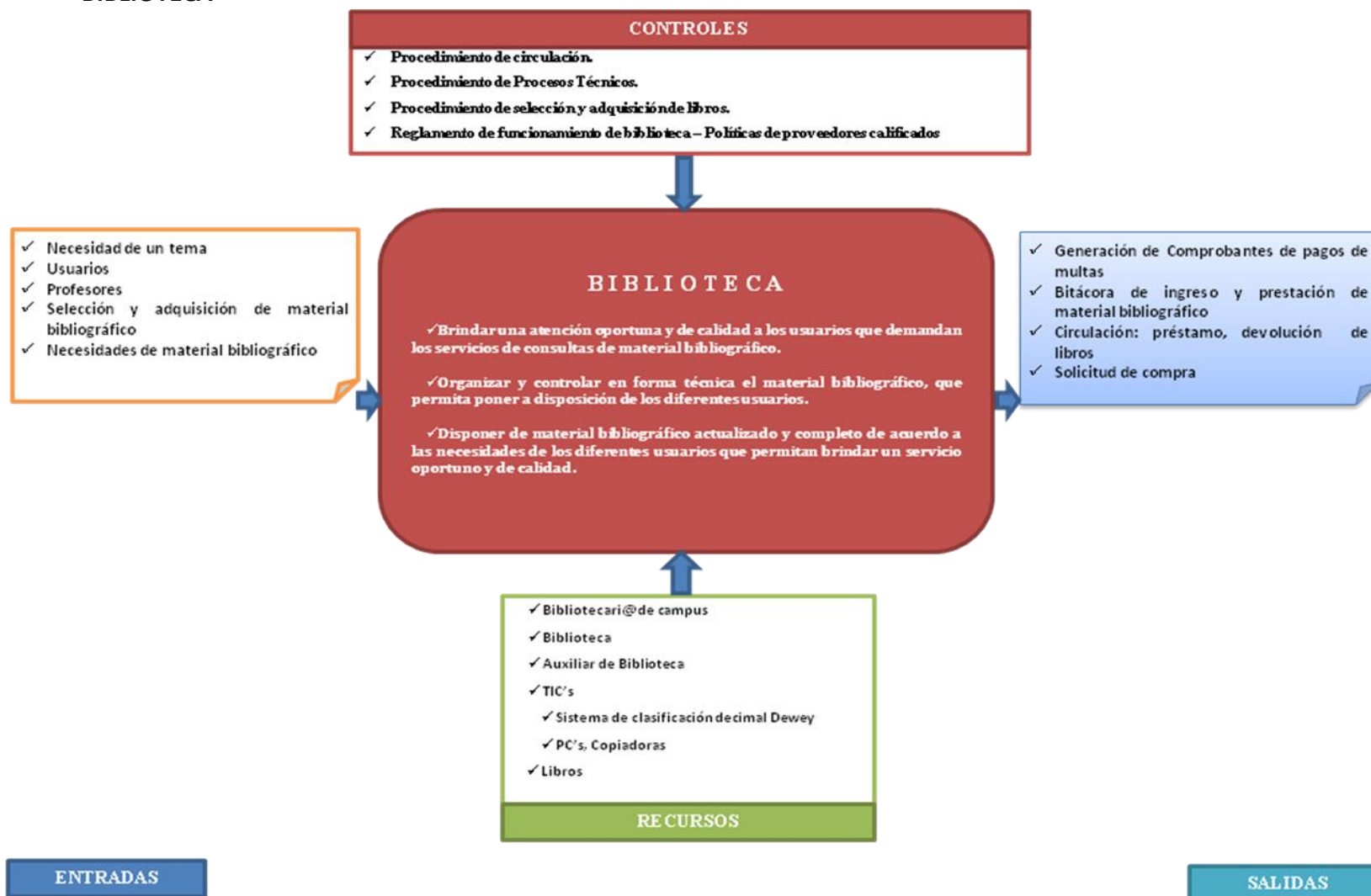
3.4.3. PROCESOS DE APOYO

• ADMINISTRACIÓN



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 19 de 38

• BIBLIOTECA





CÓDIGO: SGC-008

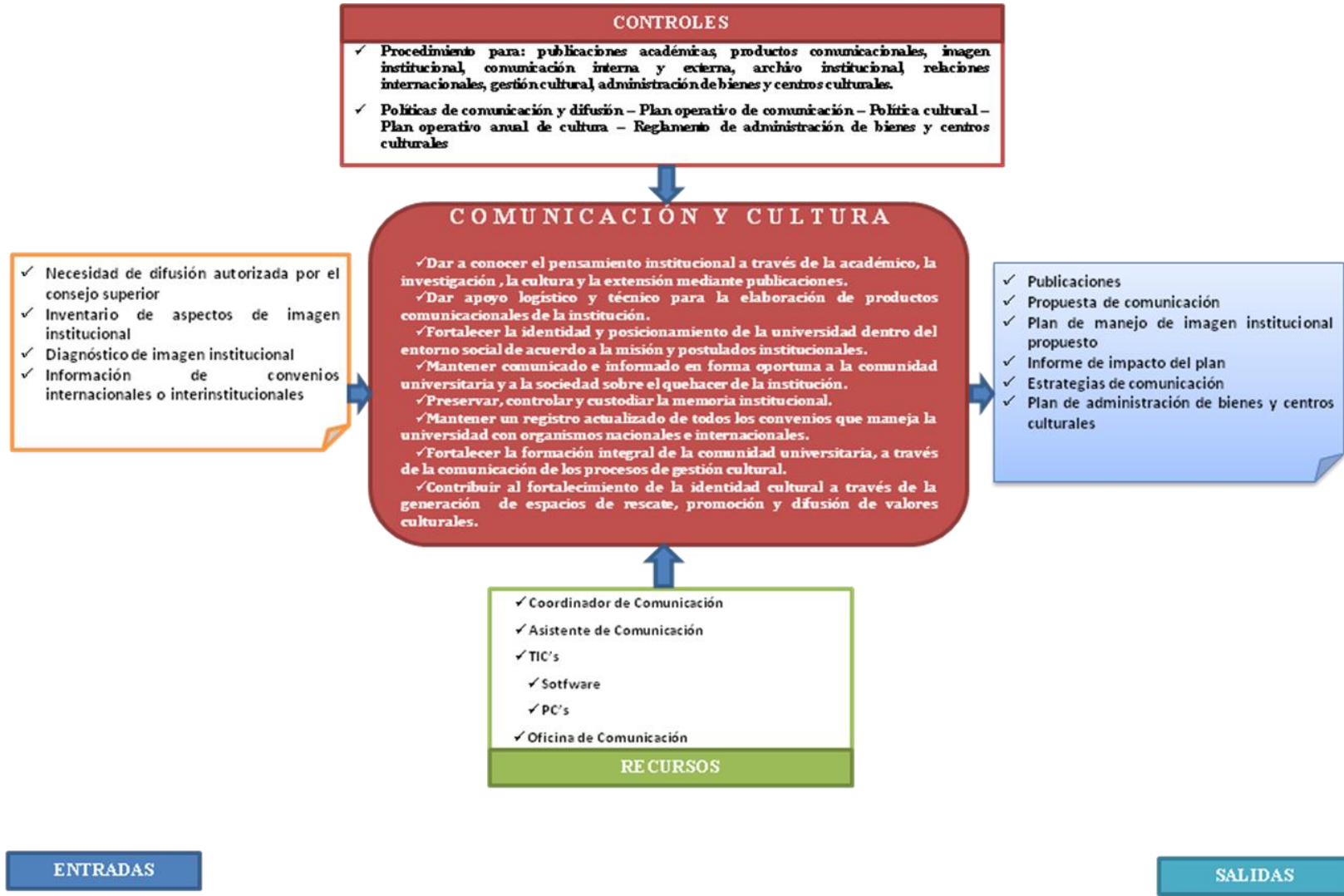
SISTEMA DE MANUAL DE LA CALIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD


Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

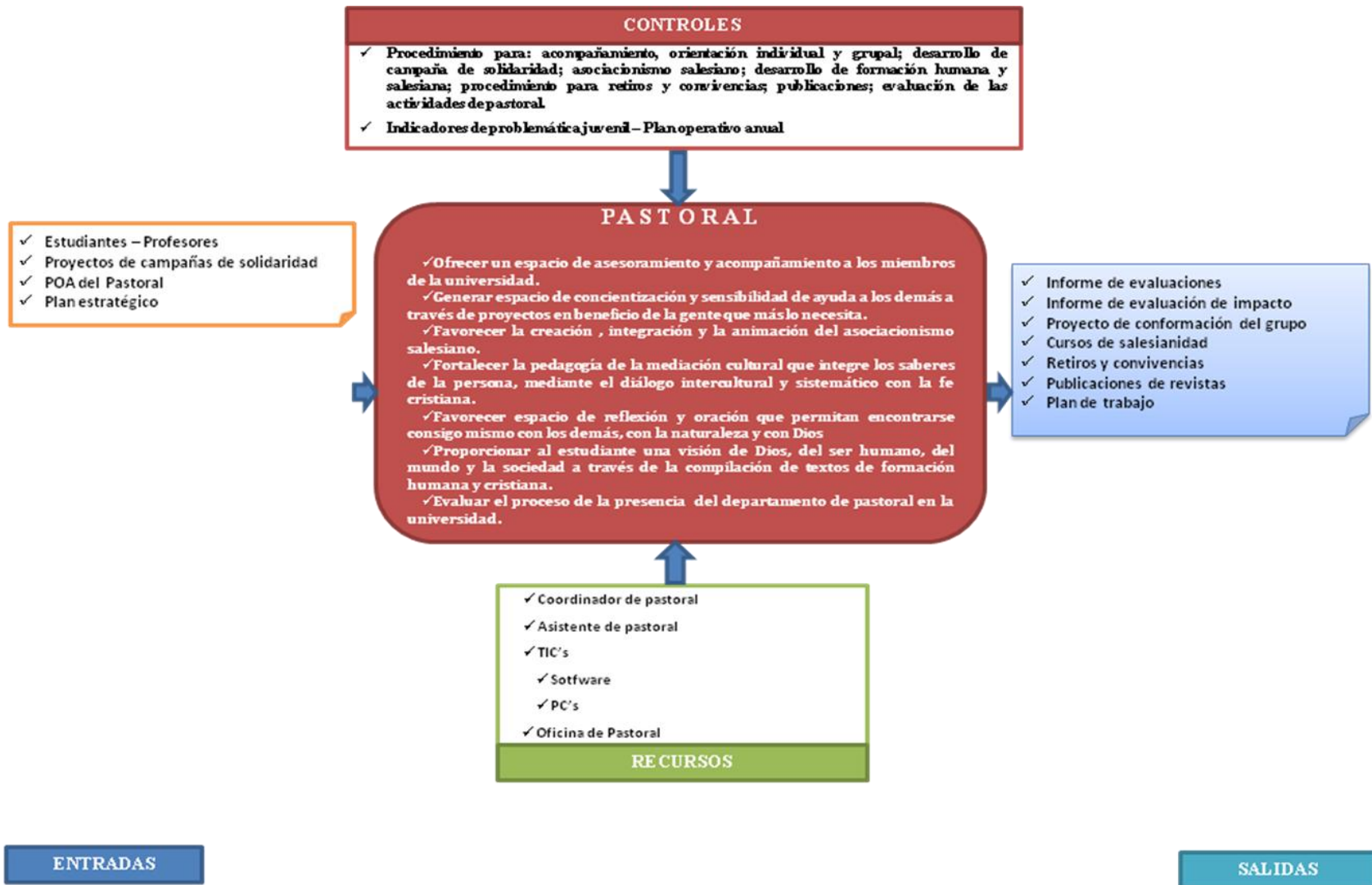
Página: 20 de 38

• COMUNICACIÓN Y CULTURA



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 21 de 38

• PASTORAL





CÓDIGO: SGC-008

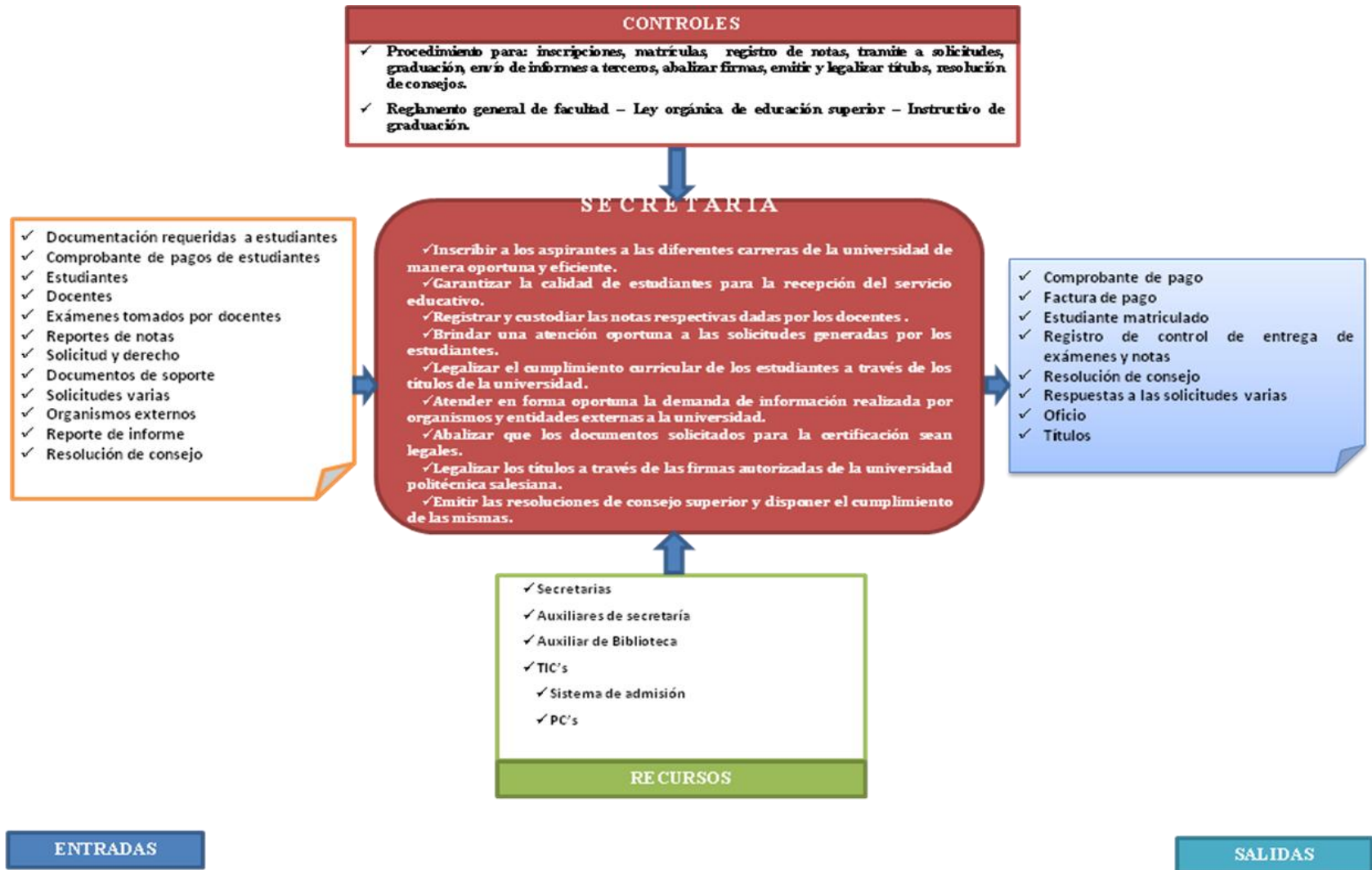
SISTEMA DE MANUAL DE LA CALIDAD DE CALIDAD


Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

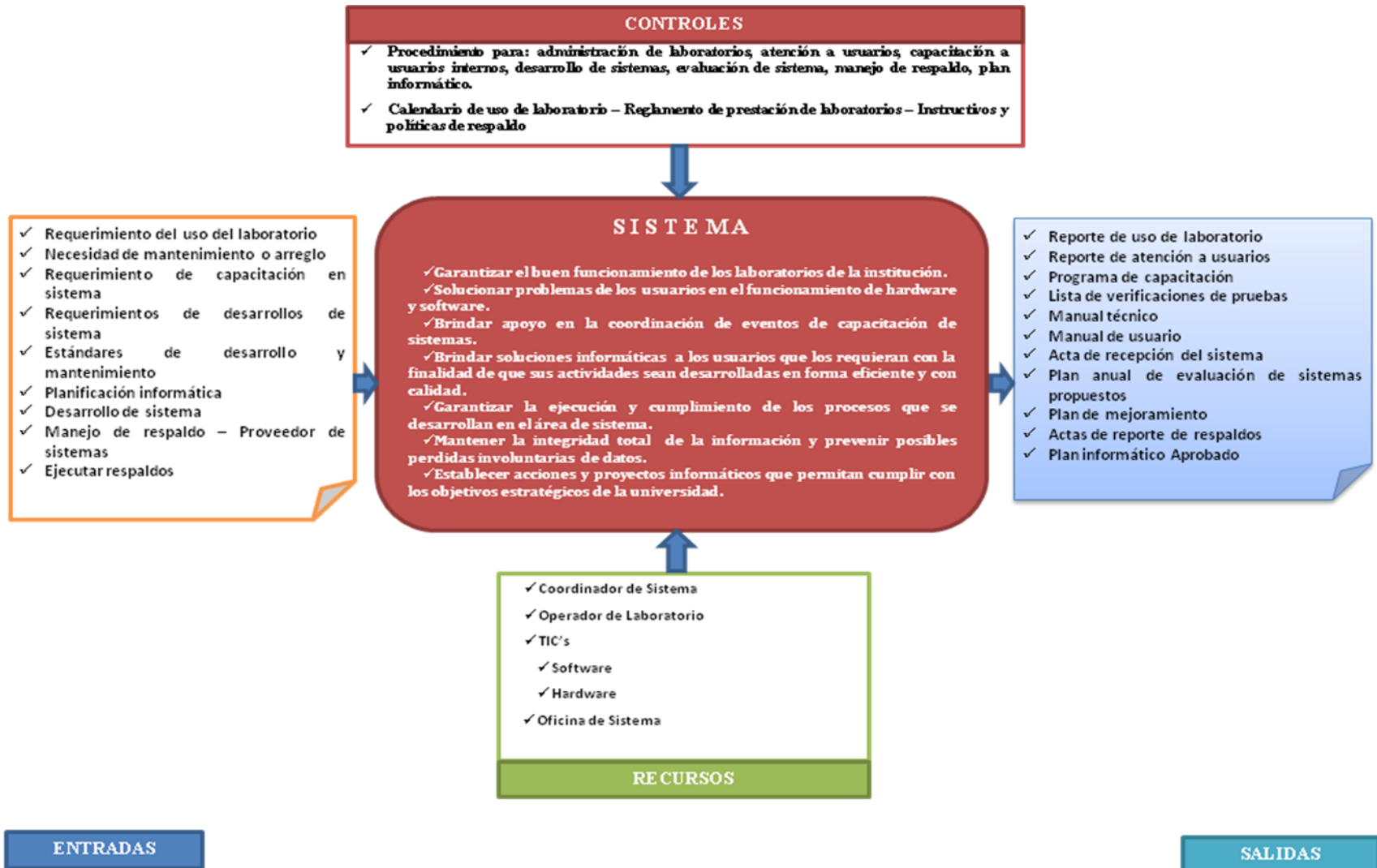
Página: 22 de 38


• SECRETARÍA



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 23 de 38

• SISTEMAS



	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 24 de 38

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

El SGC de las áreas de administración, financiero y gestión del talento humano, se basa en uno de los principios de Gestión de la Calidad llamado **Enfoque Basado en los Procesos**, convencidos de que se logran resultados eficientes y eficaces al gestionar los recursos y actividades como un proceso.

Con el propósito de cumplir este enfoque, las áreas ya mencionadas se comprometen a:

- Identificar y determinar la secuencia e interacción de sus procesos.
- Establecer todos mecanismos necesarios para asegurar la eficacia tanto en la operación como en el control de sus procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.


4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

En la documentación del SGC se incluye:

- Una Política de Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Manual de la Calidad
- Procedimientos y Registros

Así como también todos los demás documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Todos estos documentos siguen el formato establecido en la **Norma Fundamental / SGC-001**.

		CÓDIGO: SGC-008	
	MANUAL DE LA CALIDAD		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 25 de 38	

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

La Universidad Politécnica Salesiana ha desarrollado un **Manual de la Calidad / SGC-008** que incluye el alcance del sistema, la política de calidad, los objetivos e calidad, los procedimientos documentados con su respectiva referencia, y una descripción de la interacción de todos sus procesos.


4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Universidad Politécnica Salesiana describe toda la metodología a seguir para controlar sus documentos en el Procedimiento Documentado **Control de los Documentos del Sistema / SGC-002**, en donde se define los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente asegurándose de que:

- Se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Se identifiquen los documentos de origen externo y que se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicar su identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

La Universidad Politécnica Salesiana describe toda la metodología a seguir para controlar la totalidad de sus registros en el Procedimiento Documentado **Control de Registros / SGC-003**, en donde se define los controles necesarios para la identificación,

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 26 de 38

almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Vicerrector y los coordinadores de las áreas de administración, financiero y gestión del talento humano, avalan su compromiso con el diseño y desarrollo del SGC de las áreas ya mencionadas, así como la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a todos los miembros de la universidad, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales reglamentarios,
- Estableciendo la **Política de la Calidad**,
- Asegurando que se establecen los **Objetivos de la Calidad**,
- Llevando a cabo las revisiones realizadas por la Dirección, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos para la universidad

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE


El Vicerrector y los coordinadores de las áreas de administración, financiero y gestión del talento humano, se aseguran de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplen con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de todas las instrucciones establecidas en el Manual de Calidad.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Ver **numeral 3.1** en este mismo documento.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

		CÓDIGO: SGC-008	
	MANUAL DE LA CALIDAD		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 27 de 38	

Los objetivos de la UPS, en lo que a Calidad respecta, se definen y son expresados de tal forma que sean susceptibles de ser medidos de la manera más adecuada, con la finalidad de lograr la mejora continua de la calidad, **ver numeral 3.2** en éste manual.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Vicerrector y los coordinadores de las áreas de administración, financiero y gestión del talento humano, se aseguran de que la planificación del SGC de dichas áreas se realiza enmarcados en la **política de calidad**, así como en los **objetivos de la calidad** y manteniendo la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste. Cada vez que se realice una planificación, quedará registrada en la **Reunión de Planificación-Acta / SGC-006/2**.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN


5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Vicerrector y el coordinador del área de gestión del talento humano, muestran evidencia de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas en la Universidad Politécnica Salesiana, a través de la **Descripción de cargos / GTH-001/1**.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Universidad Politécnica Salesiana ha designado al *Vicerrector de Sede* como Director de Calidad, quién independientemente de otras responsabilidades, tiene la misión de:

- Asegurarse de que todos los procesos del SGC son establecidos, implementados y mantenidos
- Comunicar a la Alta Dirección sobre el trabajo del SGC, y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente dentro de las áreas gestión del talento humano, administración y financiero.

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 28 de 38

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La Alta Dirección junto con todo el capital humano de las áreas que están en el alcance del SGC de la UPS, aseguran que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, de las siguientes maneras:

- Verbalmente (Reuniones entre las personas de la UPS)
- Escritas (Cuando el SGC de la UPS así lo requiera)

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta dirección ha definido un proceso llamado *Sistema de Gestión de Calidad (mapa de procesos)*, en el cual se establece el procedimiento de **Revisión por la Dirección / SGC-006**, a fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema, además los resultados de las revisiones por la dirección se encuentran respaldados en el **Acta de revisión del sistema / SGC-006/1**.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS


6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Universidad cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo del diseño del SGS, que son: Vicerrector, coordinadores de las áreas que están en el alcance, los líderes del proyecto, el resto del capital humano, disposición de computadoras, impresoras y demás herramientas que dispongan los desarrolladores de éste sistema de gestión de calidad.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

El personal que labora en las áreas que se encuentran dentro del alcance del SGC y que afectan directamente al servicio que reciben nuestros clientes, son competentes con

		CÓDIGO: SGC-008	
	MANUAL DE LA CALIDAD		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008		Revisión: 0	Página: 29 de 38

base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Para ello la Universidad cuenta con toda un área llamada **gestión del talento humano**, en la cual se procede a la **selección del personal / GTH-001**, competente.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La universidad Politécnica Salesiana determina la competencia necesaria para el personal de todas las áreas en especial de aquellas que se encuentran en el alcance del SGC que son: administración, gestión del talento humano y administración.

Además, proporciona formación a su personal, evalúa la eficacia de las acciones de capacitación tomada, se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades; todo esto se registra y evidencia a través de los procedimientos que se mencionan a continuación: **selección de personal / GTH-001; contratación / GTH-002; inducción del personal / GTH-003; desarrollo de carrera / GTH-004; capacitación / GTH-005; evaluación del desempeño / GTH-007; y control de asistencia / GTH-008.**

6.2.3. INFRAESTRUCTURA


Las áreas de gestión del talento humano, administración y financiero de la universidad politécnica salesiana, posee la infraestructura necesaria para satisfacer la conformidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables a los servicios que presta, para lograr esto cuenta con:

- Un edificio sólo para las áreas relacionadas con la parte administrativa, financiera y demás afines.
- Oficinas bien definidas y diferenciadas entre si con los respectivos coordinadores de cada área para la atención oportuna en las mismas.
- Equipos necesarios para la realización eficaz y eficiente de los servicios que presta.

Todo lo antes mencionado se complementa con el mantenimiento de las instalaciones de la UPS, lo cual se evidencia y controla a través de los siguientes procedimientos: **mantenimiento de construcciones / ADM-004; limpieza de instalaciones / ADM-005.**

6.2.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Las áreas que se encuentra dentro del alcance del SGC de la UPS, cuentan con un ambiente de trabajo acorde para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 30 de 38

Para mantener este ambiente se cuenta con el cumplimiento de las siguientes 3 S que son:

- Seguridad,
- Orden
- Limpieza

A esto se suma el procedimiento **gestión del clima y cultura institucional /GTH-009**, que busca mantener un ambiente de trabajo altamente motivante.

7. RECURSOS HUMANOS

7.1. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO


La UPS planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los servicios que presta. Todas las tareas relacionadas con la planificación del servicio, son realizadas conforme los requisitos de los procesos que conforman el presente SGC, para lo cual se determina:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos el servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para los servicios prestados.
- Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento específico para el servicio así como los criterios de aceptación del mismo, y
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio resultante cumplen con los requisitos.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La UPS establece los siguientes servicios en base a los requerimientos propios del quehacer universitario, y que se encuentran enmarcados en las áreas de gestión del talento humano. Administración y financiero, a saber:

- **Matrículas / FIN-003**
- **Ingresos Varios / FIN-006**

		CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 31 de 38	

- Los medios por los cuales el estudiante evalúa a los docentes dentro del plazo establecido por GTH, se fundamenta en el procedimiento **evaluación del desempeño / GTH-007**
- **Limpieza de instalaciones / ADM-005**
- **Control, custodia y mantenimiento de equipos / ADM-008**
- **Seguridad / AMD-014**

Todos estos servicios son revisados a través del siguiente registro **evaluación general de servicios / SGC-007/3**, para su posterior análisis y evaluación en las revisiones por la dirección que se den en la universidad. Además, la comunicación que tenemos con nuestros clientes es a través de la aplicación de encuestas e satisfacción, carteleras, en las diferentes oficinas de GTH, AMD y FIN, y también a través del portal de la Universidad Politécnica Salesiana (www.ups.edu.ec).

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La UPS sede Guayaquil, excluye esta cláusula, **ver numeral 2 Alcance y Exclusiones**.

7.4. COMPRAS

El proceso de compras se enfoca en los siguientes aspectos:


- El producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados en el plan de compras que se lo realiza de manera semestral.
- Lo relacionado a las evaluaciones de los proveedores y a la liberación del producto se encuentra especificado en los siguientes procedimientos: **adquisiciones planificadas / ADM-012; y adquisiciones bajo solicitud / ADM-013**. Normadas a su vez por el reglamento de adquisiciones de la UPS.

7.5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La UPS planifica y lleva a cabo sus procesos de prestación de servicios bajo condiciones controladas, las cuales pueden incluir (cuando sea aplicable) los siguientes ítems:

- Disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- Utilización de los equipos apropiados para la prestación de los servicios.

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 32 de 38

- Utilización de herramientas de medición y de seguimientos a saber: cuestionarios de satisfacción del cliente / SGC-007/2 y evaluación general de servicios / SGC-007/3.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La UPS excluye esta cláusula ver **numeral 2 Alcance y exclusiones**.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La UPS respalda todos sus servicios a través de registros propios de la institución como Bitácoras e incluso archivos en Excel o Word donde quede constancia el inicio del proceso y en el sistema se puede ir verificando su estado hasta que finalmente se hace efectiva una resolución sobre el mismo.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cuando se estime que existe algún problema con los bienes suministrados por los clientes o que estos no son adecuados para ser utilizados en los procesos de prestación de servicios de las áreas definidas en el alcance del SGC, se realizan registros correspondientes y se le comunica en forma fehaciente al cliente.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los servicios prestados a los clientes generan una documentación, la cual es convenientemente manipulada, procesada, almacenada y archivada, según describen los procedimientos de cada servicio.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y DE SEGUIMIENTO


La UPS ha excluido esta cláusula, ver **numeral 2 Alcance y exclusiones**.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

La Universidad Politécnica Salesiana planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de los servicios y asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

8.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

		CÓDIGO: SGC-008	
	MANUAL DE LA CALIDAD		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 33 de 38	

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Universidad Politécnica Salesiana realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si la universidad cumple sus objetivos planteados en los servicios que presta, sobre todo en aquellos que se encuentran definidos en el alcance del sistema de gestión de calidad.

La forma de obtener y utilizar esta información originada en nuestros clientes, se encuentra en el procedimiento **revisión por la dirección / SGC-006N**, de manera más explícita en los registros a saber: **acta de revisión del sistema (SGC-006/1)**, **cuestionario de satisfacción del cliente (SGC-007/2)**, **evaluación general de servicios (SGC-007/3)**.

8.2.2. AUDITORIA INTERNA

La Universidad Politécnica Salesiana realiza auditorías de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **realización de auditorías internas / SGC-005**, por otra parte se detalla las responsabilidades, requisitos de la planificación y realización de auditorías el cual se evidencia en el **plan de auditoría interna (SGC-005/1)** y registra los resultados de la misma en su respectivo **informe de auditoría (SGC-005/2)**.


8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Universidad Politécnica Salesiana aplica cuando sea necesario métodos apropiados para realizar la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando estos resultados no sean alcanzados se utilizarán acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

La Universidad Politécnica Salesiana realiza mediciones y seguimientos de las características de sus servicios, con el objeto de verificar que los mismos reúnen los requisitos exigidos por el cliente.

Para la realización de estas mediciones y seguimientos, se mantienen claros criterios de aceptación, dejándose constancia de los respectivos registros, quienes son los responsables de dar la conformidad del servicio. Por ende, la universidad no realiza la

	CÓDIGO: SGC-008	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	MANUAL DE LA CALIDAD	
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 34 de 38

liberación del servicio hasta que no se complete satisfactoriamente la totalidad de los requisitos planificados.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La UPS se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento de **servicio no conforme / SGC-007**.

Además, se mantiene el **informe de reclamos (SGC-007/1)**, indicando la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas incluyendo las concesiones obtenidas.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

La Universidad determina, recopila y analiza la totalidad de los datos que se obtienen con el objeto de demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de calidad, y evaluar en donde puede realizarse alguna acción para la mejora continua del sistema. Los datos que la UPS procesa para realizar los análisis correspondientes son los siguientes:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios
- Los proveedores, su comportamiento y desempeño.

8.5. MEJORA


8.5.1. MEJORA CONTINUA

La Universidad mejora en forma continua y permanente la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, para lo cual utiliza su Política de calidad, sus objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, los análisis de datos, el análisis de las acciones correctivas y preventivas, además incluyen los resultados de la revisión por la dirección.

8.5.2. ACCIONES CORRECTIVA

Ver acciones preventivas **numeral 8.5.3**.

8.5.3. ACCIONES PREVENTIVA

		CÓDIGO: SGC-008	
	MANUAL DE LA CALIDAD		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Fecha: Noviembre de 2008	Revisión: 0	Página: 35 de 38	

La Universidad Politécnica Salesiana determina las acciones correctivas y preventivas conforme a lo establecido en el procedimiento **acciones correctivas y preventivas / SGC-004**. Donde, las causas y las acciones a ser tomadas están detalladas en el **informe de acción correctiva y preventiva (SGC-004/1)**.



CÓDIGO: SGC-008

MANUAL DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

Página: 36 de 38

9. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS



LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SGC-002/1

Código	Denominación	Edición	Fecha
BIE-001	Otorgamiento de becas socioeconómicas	01	Nov.- 08
BIE-002	Pago diferido	01	Nov.- 08
BIE-003	Otorgamiento de becas especiales	01	Nov.- 08
BIE-004	Gestión Universitaria	01	Nov.- 08
BIE-005	Gestión de Convenios	01	Nov.- 08
BIE-006	Fondo emergente de Salud	01	Nov.- 08
BIE-007	Desarrollo de proyectos sociales para la formación integral del estudiante	01	Nov.- 08
FIN-001	Elaboración de Presupuesto	01	Nov.- 08
FIN-002	Ejecución y control del presupuesto	01	Nov.- 08
FIN-003	Matriculas	01	Nov.- 08
FIN-004	Registros contables y Estados Financieros	01	Nov.- 08
FIN-005	Pagos a Proveedores	01	Nov.- 08
FIN-006	Ingresos Varios	01	Nov.- 08
FIN-007	Devolución de Valores	01	Nov.- 08
FIN-008	Declaración y recuperación de impuestos	01	Nov.- 08
FIN-009	Manejo y Control de caja chica	01	Nov.- 08
FIN-010	Conciliaciones	01	Nov.- 08
FIN-011	Ingresos por producción y servicios	01	Nov.- 08
GTH-001	Selección del Personal	01	Nov.- 08
GTH-002	Contratación	01	Nov.- 08
GTH-003	Inducción del Personal	01	Nov.- 08
GTH-004	Desarrollo de Carrera	01	Nov.- 08
GTH-005	Capacitación	01	Nov.- 08
GTH-006	Pago de Nómina	01	Nov.- 08
GTH-007	Evaluación de Desempeño	01	Nov.- 08
GTH-008	Control de Asistencia	01	Nov.- 08
GTH-009	Gestión de Clima y cultura institucional	01	Nov.- 08
GTH-010	Salida de Personal	01	Nov.- 08
PAS-001	Acompañamiento, orientación individual y grupal	01	Nov.- 08
PAS-002	Desarrollo de campañas de solidaridad	01	Nov.- 08
PAS-003	Asocianismo Salesiano Universitario (ASU)	01	Nov.- 08
PAS-004	Desarrollo de cursos de formación humana y Salesiana	01	Nov.- 08
PAS-005	Retiros y convivencias	01	Nov.- 08
PAS-006	Publicaciones	01	Nov.- 08
PAS-007	Evaluación de las actividades del departamento de pastoral	01	Nov.- 08



CÓDIGO: SGC-008

MANUAL DE LA CALIDAD**SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha: Noviembre de 2008

Revisión: 0

Página: 37 de 38

**LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****SGC-002/1**

Código	Denominación	Edición	Fecha
SEC-001	Inscripciones	01	Nov.- 08
SEC-002	Matriculas	01	Nov.- 08
SEC-003	Registro de Notas	01	Nov.- 08
SEC-004	Trámite a solicitudes	01	Nov.- 08
SEC-005	Graduación	01	Nov.- 08
SEC-006	Envío de información de reportes a entidades externas	01	Nov.- 08
SEC-007	Avalización de firmas en documentos de estudiantes	01	Nov.- 08
SEC-008	Emisión y legalización de títulos	01	Nov.- 08
SEC-009	Resoluciones de consejo superior	01	Nov.- 08
SGC-001	Norma Fundamental	01	Nov.- 08
SGC-002	Control de los documentos del sistema	01	Nov.- 08
SGC-003	Control de registros	01	Nov.- 08
SGC-004	Acciones correctivas y preventivas	01	Nov.- 08
SGC-005	Realización de auditorías internas	01	Nov.- 08
SGC-006	Revisión por la dirección	01	Nov.- 08
SGC-007	Servicio no Conforme	01	Nov.- 08
SIS-001	Planificación informática	01	Nov.- 08
SIS-002	Manejo de Respaldos	01	Nov.- 08
SIS-003	Auto-Evaluación de Sistemas	01	Nov.- 08
SIS-004	Ingeniería de Software	01	Nov.- 08
SIS-005	Soporte a Usuarios	01	Nov.- 08
BIB-001	Selección y adquisición de material bibliográfico	01	Nov.- 08
BIB-002	Procesos Técnicos	01	Nov.- 08
BIB-003	Circulación	01	Nov.- 08
BIB-004	Diseminación selectiva de la información	01	Nov.- 08
ADM-001	Reclamos a Seguros	01	Nov.- 08
ADM-002	Mensajería Interna	01	Nov.- 08
ADM-003	Mensajería Externa	01	Nov.- 08
ADM-004	Mantenimiento de construcciones	01	Nov.- 08
ADM-005	Limpieza de instalaciones	01	Nov.- 08
ADM-006	Diseño de Construcciones	01	Nov.- 08
ADM-007	Despacho de materiales e insumos inventariados	01	Nov.- 08
ADM-008	Control, Custodia y mantenimiento de equipos	01	Nov.- 08
ADM-009	Control de Locales	01	Nov.- 08
ADM-010	Control de activos fijos	01	Nov.- 08
ADM-011	Contratación e inclusión de activos fijos en póliza de seguros	01	Nov.- 08

