



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

Instituto de Ciencias Matemáticas

Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada.

" Análisis y propuesta de mejora de procesos de Gestión Universitaria en una entidad de educación superior, a través de indicadores aplicados a una facultad de la misma"

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentado por

Toya Ivonne Márquez Pacheco

Guayaquil – Ecuador

2012

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre (Esther Pacheco), a mi directora del Proyecto de Graduación (Ing. Diana Montalvo) y a todos mis maestros a lo largo de mi carrera, dedico mi esfuerzo y entrega en este trabajo, ellos fueron mi ejemplo y fuerza cuando más lo necesitaba.

**Toya Márquez Pacheco**

## DEDICATORIA

Primero y antes que nada mi agradecimiento a Dios por guiarme y ser mi aliento de vida.

Mi madre Esther Pacheco Orellana, ella me ha apoyado mucho. Sin duda el hogar de uno es el refugio y la principal plataforma para conquistar nuevos retos.

Agradezco a la Ing. Diana Montalvo su guía fue muy valiosa para la realización del presente trabajo.

También dedico este trabajo a todos mis maestros que han compartido sus conocimientos en las aulas y a todos mis amigos que siempre han estado allí para brindarme su ayuda.

**Toya Márquez Pacheco.**

**DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este trabajo de graduación me corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”



---

Toya Ivonne Márquez Pacheco

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**



**Econ. Efraín Quiñonez**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**Ing. Diana Montalvo**

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN**



**Ing. Candy Proaño**

**VOCAL DEL TRIBUNAL.**

## RESUMEN

Este proyecto tiene un enfoque fundamentado en el incremento de la productividad con la que labora el personal de una Facultad de estudios superiores de una Institución en la ciudad de Guayaquil.

Con el fin de lograr una mayor satisfacción en el cliente principal, esto es, el estudiante. El proyecto se desarrollará utilizando herramientas, como la reingeniería para el análisis y mejora de procesos.

En el capítulo 1 se presenta un resumen en el que se describe a la facultad, su estructura, misión, valores corporativos y el organigrama funcional.

El capítulo 2 contiene la base teórica y metodológica utilizada en la realización del presente trabajo.

En el capítulo 3 se identifica los principales problemas existentes dentro del área administrativa.

En el capítulo 4 se realiza el diseño de reingeniería mediante:

- La actualización del organigrama de la facultad.
- La creación de nuevos indicadores de control para medir el cumplimiento de objetivos.
- El rediseño de los diagramas de flujo en base a la actualización de algunos procesos (Registro Académico, Planificación académica, registro académico).
- La actualización del Manual de Calidad y de funciones.

En el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones:

- En las conclusiones se describe el resumen de las partes principales del presente trabajo de investigación y también se realiza las observaciones a la Facultad que ellas le permitan seguir con un proceso de mejora continua.

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	III
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	IV
DECLARACIÓN EXPRESA.....	V
RESUMEN.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
1.2 DIRECTIVA, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES DE LA FACULTAD..	12
1.3 MISIÓN.....	12
1.4 VALORES EMPRESARIALES.....	13
1.5 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD.....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 REINGENIERÍA DE PROCESOS.....	15
2.2 PROCESO.....	15
2.2.1 TAREA.....	15
2.2.2 ACTIVIDAD.....	15
2.3 INDICADOR.....	15
2.3.1 CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR.....	16
2.3.2 UTILIDAD DE LOS INDICADORES.....	16
2.3.3 QUE SE DEBE CONSIDERAR AL MOMENTO DE CREAR UN INDICADOR....	16

2.4 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE OBJETIVOS: INDICADORES.....	16
2.5 MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS.....	16
2.6 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	16
2.7 MANUAL DE CALIDAD.....	17
2.8 CALIDAD.....	17
2.9 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	17
2.10 COMPETENCIA DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	17
2.11 CONTROL DE LOS REGISTROS.....	18
2.12 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	18
2.13 VSM (VALUE STREAM MAPPING).....	18
2.14 EL MÉTODO JUSTO A TIEMPO.....	18
2.15 SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO.....	19
CAPÍTULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS CON PROBLEMAS.....	20
3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	21
3.2 ÁREA DOCENTE.....	22
3.3 MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES.....	23
3.4 MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES (MEJORADA).....	24
CAPÍTULO 4: DISEÑO DEL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.....	25
4.1 NUEVOS DIAGRAMAS DE FLUJO.....	25
4.1.1 REDISEÑO DEL ORGANIGRAMA.....	25
4.2 MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD.....	26
4.2 MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD ACTUALIZADO.....	27
4.3 REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERACIONES DE LA FACULTAD.....	28
4.4 REVISIÓN DE LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO.....	28
4.5 MANUAL DE CALIDAD.....	29 -30
4.6 REESTRUCTURACIÓN DE FUNCIONES.....	31
4.7 MATRIZ Y FICHAS DE LOS INDICADORES DE CONTROL CREADOS.....	33 – 44

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 CONCLUSIONES.....	45 -46
5.2 RECOMENDACIONES.....	47 - 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD.....	14
FIGURA 2. MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES.....	23
FIGURA 3. MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES (MEJORADA).....	24
FIGURA 4. ORGANIGRAMA ACTUALIZADO DE LA FACULTAD.....	25
FIGURA 5. MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD.....	26
FIGURA 6. MAPA DE PROCESOS ACTUALIZADO DE LA FACULTAD.....	27

## INTRODUCCIÓN

Los motivos por los cuáles se realiza el siguiente proyecto son:

- La facultad consta con un sistema de calidad desactualizado que no está de acuerdo a su realidad actual.
- La facultad en auditorias anteriores a presentado no conformidades.
- Entregar un mejor servicio a los estudiantes que pertenecen a la facultad.
- Las autoridades de la facultad están consientes de la importancia de una mejora continua de los procesos.

Es por ello el **Objetivo General del Proyecto** es simplificar los procesos de la facultad y dotarlos de flexibilidad para promover cambios que faciliten la evolución de la organización.

**Los objetivos específicos son:**

- Revisar los procesos de Operaciones de la Facultad y realizar la actualización de los mismos.
- Actualizar el Organigrama Funcional, el Manual de Calidad y el Manual de Funciones.
- Revisar el instructivo de Ambiente de Trabajo y crear los instructivos de Mantenimiento - Limpieza de las Instalaciones y Orden - Limpieza.
- Agregar indicadores a la matriz para su medición.
- Realizar la correcta distribución de la Matriz General de los Procesos de Trámites con la finalidad de crear valor para los clientes.
- Realizar una reunión al finalizar el trabajo con la finalidad de socializar los cambios con el personal que labora en la facultad.

Para obtener la información de la Facultad nos basaremos en: Reuniones con el Decano, Subdecano y Coordinador de Calidad, entrevistas con el personal, Análisis de documentos y observación directa.

## CAPÍTULO 1

### Características de la Organización.

#### 1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.

- La Facultad objeto de estudio, es parte de una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil.

- **En la parte académica**, ofrece carreras A NIVEL DE PREGRADO y A NIVEL DE POSTGRADO. La Facultad forma profesionales de hasta cuarto nivel, realiza investigación científica, efectúa extensión y presta servicios a la comunidad, posee un centro de investigación, y mantiene convenios con empresas y organismos de varios sectores de la comunidad.

- **En la parte de Calidad**, la facultad tiene como propósito informar a los estudiantes sobre el Sistema de Gestión de Calidad, (que se está implementando), y tiene como finalidad la satisfacción de los estudiantes. Este Sistema de Gestión de Calidad contempla la mejora continua del proceso de docencia de pregrado dirigido a ser más eficaz. Para facilitar las labores que implican implantar el Sistema de Gestión de Calidad se ha designado un Coordinador encargado de evaluar la Calidad. Es por ello que cuenta con los siguientes manuales: Manual Operativo de la Facultad, Manual de descripción de funciones, Instructivo de ambiente de Trabajo.

Cuenta también con una Matriz General de Procesos y con su respectivo Proceso de Operaciones.

## **1.2 Descripción de la: Directiva, Personal Administrativo y Docentes de la Facultad.**

**1.2.1 La directiva y el personal administrativo:** en la figura 1 que se encuentra a continuación, podemos observar cómo están distribuidos los cargos dentro de la facultad.

**1.2.2 Los Docentes:** son los encargados de impartir las clases en la facultad.

## **1.3 Misión**

Formar líderes que aporten al mejoramiento de los niveles de productividad y eficiencia en la sociedad del conocimiento mediante las actividades que desarrollen.

Para ello:

- Ofrecer carreras con el objetivo de formar líderes.
- Atraer, capacitar y mantener un alto nivel en la docencia.
- Fomentar convenios de cooperación con el sector privado para la realización de prácticas laborales e investigación.
- Generar convenios de cooperación con universidades locales y extranjeras para capacitación y transferencia de conocimiento.
- Priorizar en nuestros estudiantes el espíritu emprendedor y solidario, análisis crítico y elevados estándares éticos.

#### 1.4Valores empresariales

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad.

1.5 Organigrama de la Facultad.

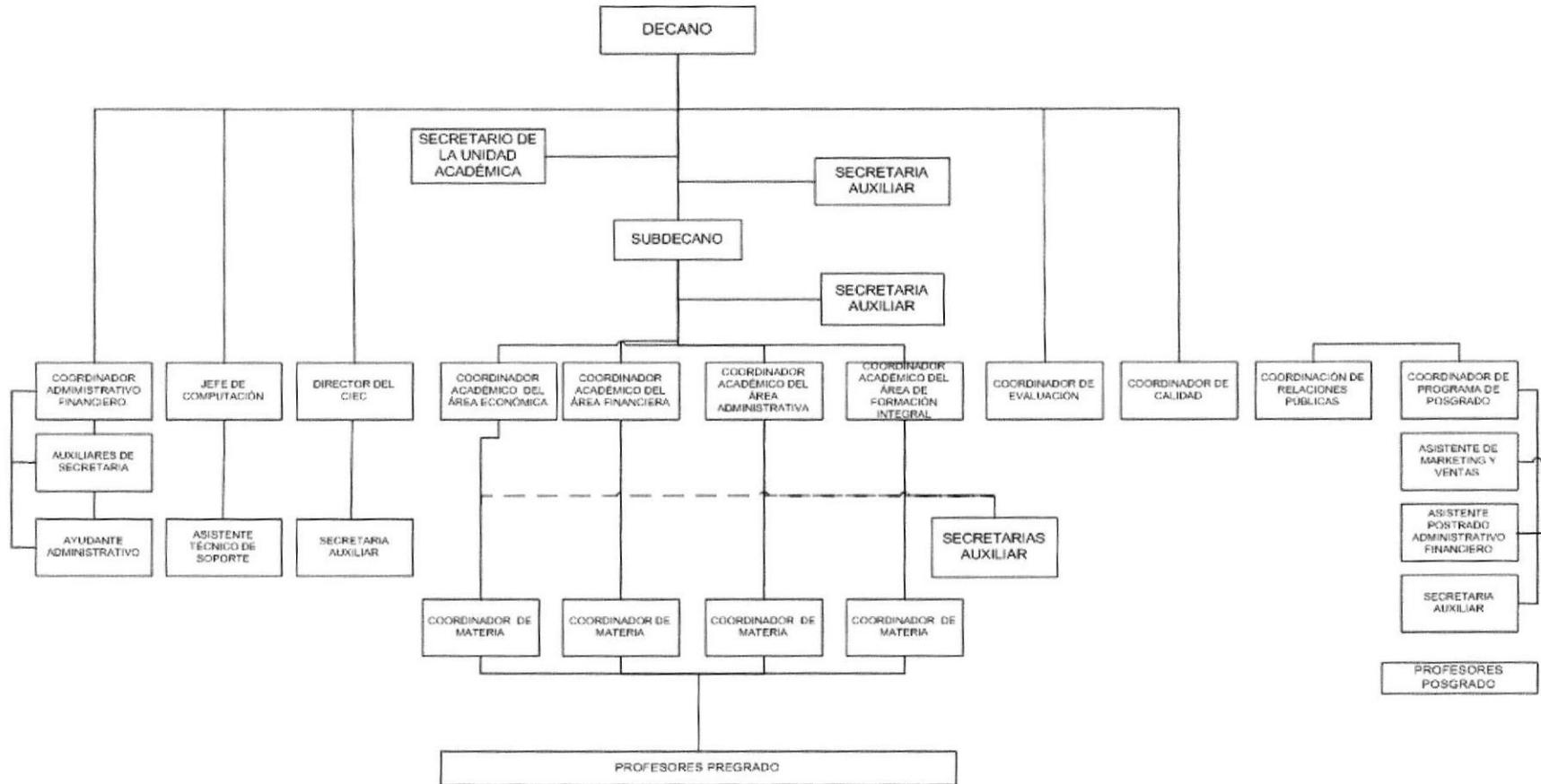


FIGURA 1. Organigrama de la Facultad.

## CAPÍTULO 2

### Marco Teórico

**2.1 Reingeniería de Procesos.-** Es el proceso de volver a pensar y reestructurar una organización.

**2.2 Proceso.-** es el conjunto de actividades que crean un servicio de valor para el cliente. Dentro de un proceso ocurren una o varias tareas. Dichas tareas individuales de cada proceso son importantes, pero ninguna de ellas tiene importancia para el cliente si el proceso global no funciona.

**2.2.1 Tarea.-** “es la parte más pequeña en la que se puede descomponer una actividad. Si bien, un proceso puede comprenderse correctamente sin necesidad de bajar a este nivel de detalle, la descomposición a nivel de tarea, permitirá la asignación específica e de las mismas a personas concretas, evitando solapamientos o dilución de responsabilidades”<sup>[1]</sup>

**2.2.2 Actividad.-** “agrupación de tareas dentro de un procedimiento, para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un procesos”.<sup>[2]</sup>

**2.3 Indicador.-** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente el funcionamiento y la evolución de un proceso o de una actividad en términos de eficacia, eficiencia y flexibilidad o capacidad para adaptarse al cambio y nos ayuda a tomar acciones correctivas inmediatas.

**2.3.1 Características de un Indicador.-** Ser relevante para la toma de decisiones, factible medir y fácil de interpretar, sencillo, servir de apoyo para alcanzar objetivos.

-----

[1] Guía para la gestión de procesos, Juan Vicente Herrera Campo.

[2]Guía para la gestión de procesos, Juan Vicente Herrera Campo.

**2.3.2 Utilidad de los Indicadores.-** como términos de referencia o estándares de la gestión de control, contra los cuales se pueden realizar comparaciones y evaluaciones del grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos de referencia.

**2.3.3 Qué se debe considerar al momento de crear un indicador.**

- **¿Qué se hace?** - Descripción de las actividades.
- **¿Qué se desea medir?** – Selección de actividades prioritarias.
- **¿Quién utilizará la información?** – Selección de los destinatarios de la información.
- **¿Cada cuánto tiempo?** – Selección de la periodicidad.

**2.4 Medición y Evaluación de Objetivos: Indicadores.-** “La medición permite conocer el rendimiento del proceso y su grado de cumplimiento con los objetivos preestablecidos. Para medir se utilizan los indicadores, mediante los cuales se pueden llevar a cabo comparaciones, establecer objetivos, identificar áreas de mejora y valorar el impacto de las acciones correctoras que se hayan introducido.”<sup>[3]</sup>

**2.5 Mejora Continua de los Procesos.-** El sistema de indicadores hace posible la mejora de los procesos de manera continua, dado que periódicamente se llevan a cabo mediciones de rendimiento, lo que permite controlar el grado de consecución de los objetivos establecidos, y como consecuencia llevar a cabo las medidas de mejora adecuadas.

**2.6 Manual de Descripción de Funciones.-** instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla el personal administrativo de la facultad en sus actividades cotidiana, se establece con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos que conlleva, sus requisitos, perfiles.

---

[3]Guía para la gestión de procesos, Juan Vicente Herrera Camp

**2.7 Manual de Calidad.**-de la facultad, es un documento donde se describen y consignan los elementos del sistema de gestión de calidad, incluye información sobre alcance, políticas, objetivos generales, estructura, responsabilidades y definiciones.

**2.8 Calidad.**-Según la norma ISO 9001:2008 “es el grupo de características del producto o servicio que cumple con las necesidades o expectativas establecidas por el cliente o el usuario. Es la aptitud que posee las organizaciones para satisfacer las necesidades del cliente con la propia organización.”<sup>[4]</sup>

**2.9 Control de documentos.**-La norma ISO 9001:2008 menciona al respecto que “los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. Los registros son un tipo esencial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos. Debe de establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.”<sup>[5]</sup>

**2.10 Competencia de formación y toma de conciencia.**-norma ISO 9001:2008”La organización debe: Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de que su personal es consistente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.”<sup>[6]</sup>

-----  
[4] Norma ISO 9001: 2008.

[5] Norma ISO 9001: 2008 – Página Nº 4.

[6] Norma ISO 9001: 2008 – Página Nº 8.

**2.11 Control de los registros.-** norma ISO 9001:2008 “Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad deben controlarse. La organización debe establecer 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.”<sup>[7]</sup>

**2.12 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.-** norma ISO 9001:2008 “La alta dirección debe asegurarse de que: la planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos. Se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifica e implementan cambios en este.”<sup>[8]</sup>

**2.13 VSM (Value Stream Mapping).-**ayuda visualizar los flujos del proceso y a definir la visión futura.

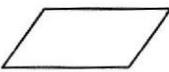
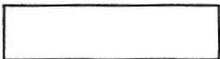
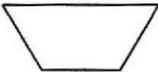
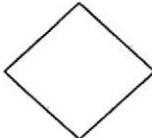
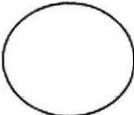
**2.14 El método justo a tiempo.-**permite aumentar la productividad.

---

[7]Norma ISO 9001: 2008 – Página 4.

[8]Norma ISO 9001: 2008 – Página 5.

### 2.15 Símbolos del Diagrama de Flujo<sup>[9]</sup>

Símbolo	Nombre.	Descripción.
	Terminal.	Indica dónde comienza y dónde termina el proceso.
	Entrada/ Salida.	Indica la entrada o salida de datos o de información.
	Tarea.	Indica una acción simple o actividad a desarrollar.
	Tarea Subcontratada.	Indica el desarrollo de una actividad subcontratada.
	Decisión.	Generalmente en los procesos hay que tomar decisiones. Del símbolo salen 2 flechas sí y no.
	Documento.	Indica la presencia de un documento en formato papel ( o bien tipo soporte).
	Conector.	Salida o entrada de otra parte del diagrama de flujo. Sirve para evitar que las líneas de flujo crucen demasiado. Los conectores de entrada y de salida se representan con letras o números.

[9]Principios de Auditoría, Whittington – Pany

## CAPÍTULO 3

### Identificación de Áreas con Problemas.

Para identificar las áreas con problemas se inició con la observación directa dentro de la facultad, luego se realizan las entrevistas con el personal posteriormente la reunión con los directivos, con la finalidad de conocer más acerca del objeto de estudio. Además se comparó los documentos existentes con lo mencionado en las entrevistas, a partir de esto me fue posible evidenciar los hallazgos que serán mencionados a continuación.

#### 3.1 Área Administrativa.

En base a la revisión del organigrama estructural y el manual de descripción de funciones de la facultad podemos mencionar los siguientes hallazgos:

Nº	Hallazgos	Cláusula afectada según Norma ISO 9001:2008
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidenció que el organigrama no se encuentra bien estructurado y está desactualizado, generando así confusión en la definición de los puestos trabajo.</li> <li>• A pesar de existir una versión actualizada del organigrama, éste aún muestra ciertas falencias en cuanto a la definición de cargos, además existen puestos de trabajo que no han sido tomados en cuenta dentro del mismo.</li> </ul>	4.2.3 Control de documentos.

2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció que el Manual de descripción de funciones vigente, está desactualizado y no guarda concordancia con algunos de los puestos de trabajo y las funciones y responsabilidades relacionadas a los mismos.</li> </ul>	<p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p> <p>4.2.3 Control de documentos.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció que en el Manual de Descripción de funciones existen actividades repetitivas en varios cargos, además puestos de trabajo que no se encuentran definidos en el manual lo que provoca cierta confusión en el personal al detallar las actividades que realizan y deben realizar.</li> </ul>	<p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p>

<p align="center"><b>Documento Auditado: Manual de Calidad</b> <b>Área Auditada: Coordinación de Calidad</b></p>		
1	Se evidenció falta de cumplimiento en dos de los objetivos de calidad correspondientes al año en curso debido.	5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
2	Se evidenció que las acciones correctivas tomadas al existir quejas de los clientes (estudiantes) no son efectivas. Las quejas son repetitivas, al no eliminarse la causa raíz.	8.5.2 Acciones correctivas c) y f)
3	Se evidenció falencias en el almacenamiento, recuperación y retención de los registros de calidad. No todos estaban disponibles por el cambio de personal responsable.	4.2.4 Control de los Registros

### **3.2 Área Docente.**

En esta área se pudo evidenciar que los profesores:

- No cumplen con las horas completas de clases y no realizan recuperación de las horas perdidas.
- No entregan a tiempo la documentación que les es requerida.

### **3.3 Matriz General de Procesos de Trámites.**

A continuación se plantea la Matriz General de Procesos que la Facultad proporcionó para el presente estudio.

Por tanto podemos decir que las funciones están mal repartidas y se recarga el trabajo de unas personas a otras.

## 3.4 Matriz General de Procesos de Trámites.

	Procesos															No. Procesos de acción	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Procesadores	1	Certificado Único de Registro y Horario	Certificado de haber concluido la malla curricular a excepción de Inglés	Certificado de Egresado	Certificado de haber sido aguantante de cátedra	Certificado de Calendario Académico	Certificado y desbloqueo de prácticas laborales	Cambio de carrera o universidad, convalidación o acreditación de materias	Recalificación de exámenes	Copia de programa de materias con malla curricular no vigente	Copia de acta de sustentación	Carta de referencia para realización de prácticas laborales	Solicitud de fecha para sustentación de tesis	Solicitud de aprobación de tema de tesis o prórroga para tesis o proyecto de graduación	Solicitud de préstamo de Auditorio FEN	Solicitud de préstamo de cancha de fútbol	4
	2	Decano											1		1	1	2
	3	Secretaría auxiliar del Decano													1	1	2
	4	Secretaría de la Unidad Académica	1			1	3	1	1	1	1		1	2			10
	5	Sub- Decano	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					7
	6	Secretaría auxiliar del Sub- decano	2	2	1				2								8
	7	Secretaría auxiliar de carrera	1	1	1				3	1	1	1					10
	8	Secretaría auxiliar de prácticas laborales											2				4
	Recepcionista	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	27
	No. Pers. Involucradas	5	6	5	4	3	5	7	7	4	3	6	4	4	4	4	

FIGURA 2. Matriz General de Procesos de Trámites. Facultad.

### 3.4 Matriz General de Procesos de Trámites (Mejorada)

Se mejoró la Matriz general de procesos.

Con la finalidad de hacer la correcta distribución de los procesos, no cargar de responsabilidades a una sola persona y así obtener resultados productivos con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

		Procesos														No. Procesos de acción		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			
		Certificado Único de Registro y Horario																
		Certificado de haber concluido la malla curricular a excepción de Inglés																
		Certificado de Egresado																
		Certificado de haber sido ayudante de cátedra																
		Certificado de Calendario Académico																
		Certificado y desbloqueo de prácticas laborales																
		Cambio de carrera o universidad, convalidación o acreditación de materias																
		Recalificación de exámenes																
		Copia de programa de materias con malla curricular no vigente																
		Copia de acta de sustentación																
		Carta de referencia para realización de prácticas laborales																
		Solicitud de fecha para sustentación de tesis																
		Solicitud de aprobación de tema de tesis o prórroga para tesis o proyecto de graduación																
		Solicitud de préstamo de Auditorio FEM y canchas de fútbol																
Procesadores	1	Decano											1	1				2
	2	Secretaria auxiliar del Decano															1	1
	3	Secretaria de la Unidad Académica	1				1		1	1	1	1	2	2				10
	4	Sub- Decano									1							1
	5	Secretaria auxiliar del Sub- decano		1	1			1			1							4
	6	Secretaria auxiliar de carrera	1	1	1	1			1	2	1							8
	7	Secretaria auxiliar de prácticas laborales						1					1					2
	8	Recepcionista	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
		No. Pers. Involucradas	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	3		

**FIGURA 3. Matriz General de Procesos de Trámites.  
Facultad.  
Mejorado por: Toya Márquez.**

## CAPÍTULO 4

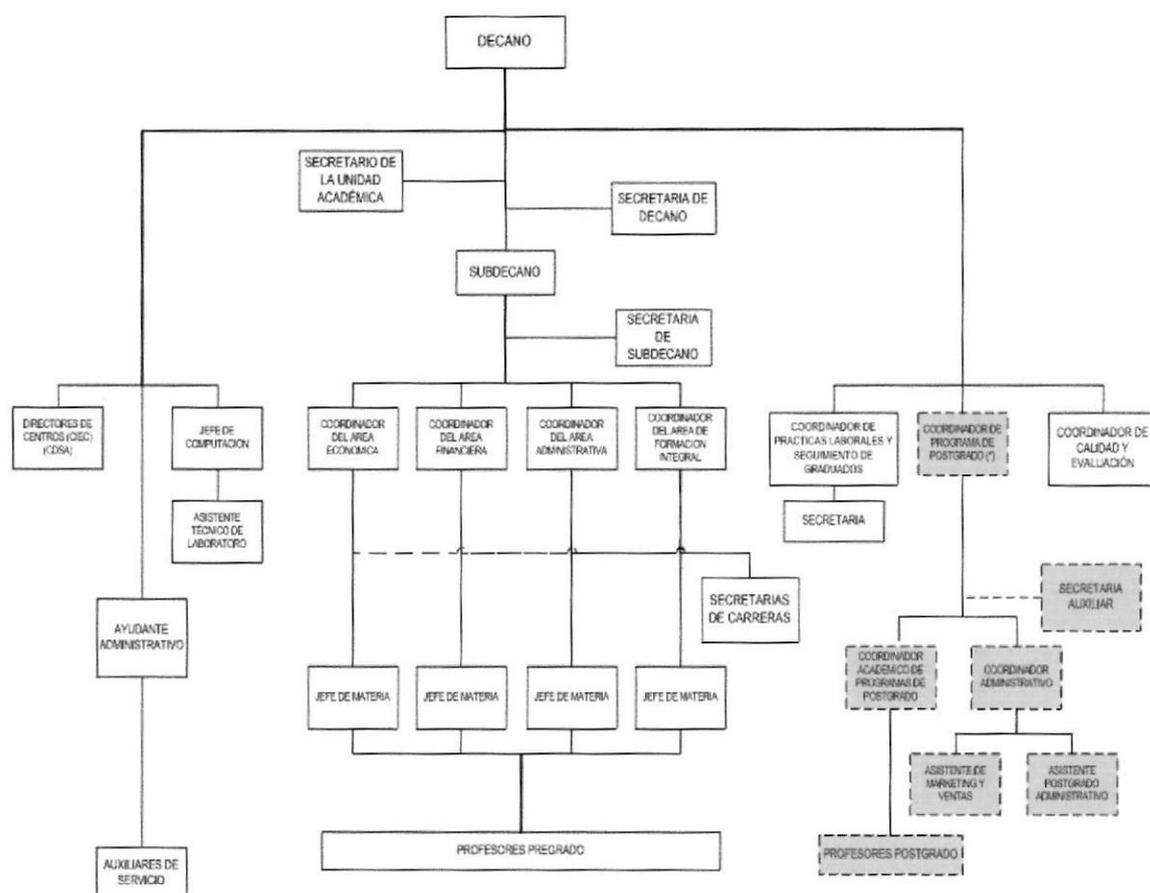
### Diseño de Mejoramiento de los Procesos.

#### 4.1 Nuevos Diagramas de Flujo.

4.1.1.- Rediseño del organigrama, que se lo realizó tomando en cuenta las sugerencias del Decano de la Facultad, ya que como se mencionó anteriormente, se evidenció que éste no se encontraba bien estructurado y estaba desactualizado.

A continuación se presenta el nuevo diagrama estructurado de la Facultad.

#### 4.1 Organigrama Actualizado de la Facultad.

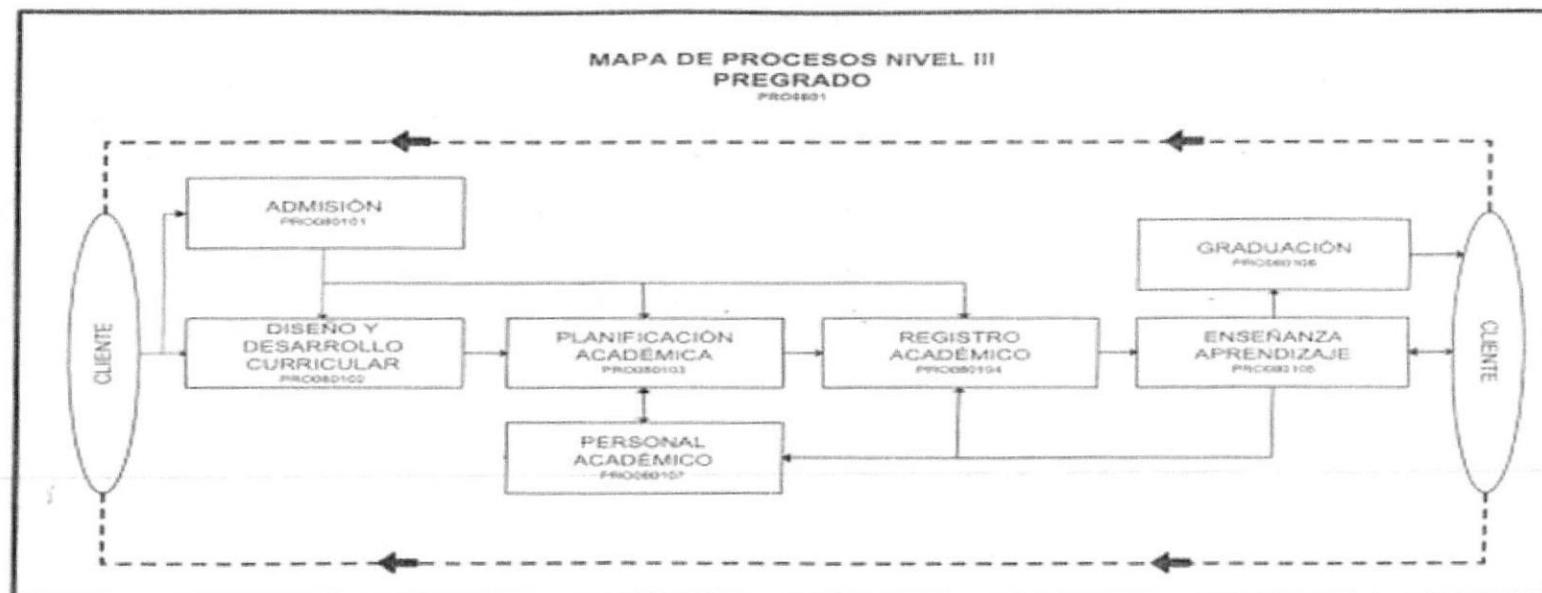


**FIGURA 4. Organigrama Actualizado de la Facultad.**

Actualizado por: Toya Márquez.

Se ordenó el proceso de operaciones de la Facultad; a continuación se muestra el modelo que tenía la Facultad y el nuevo modelo ordenado.

#### 4.2 Mapa de Procesos de Nivel II de la Facultad.

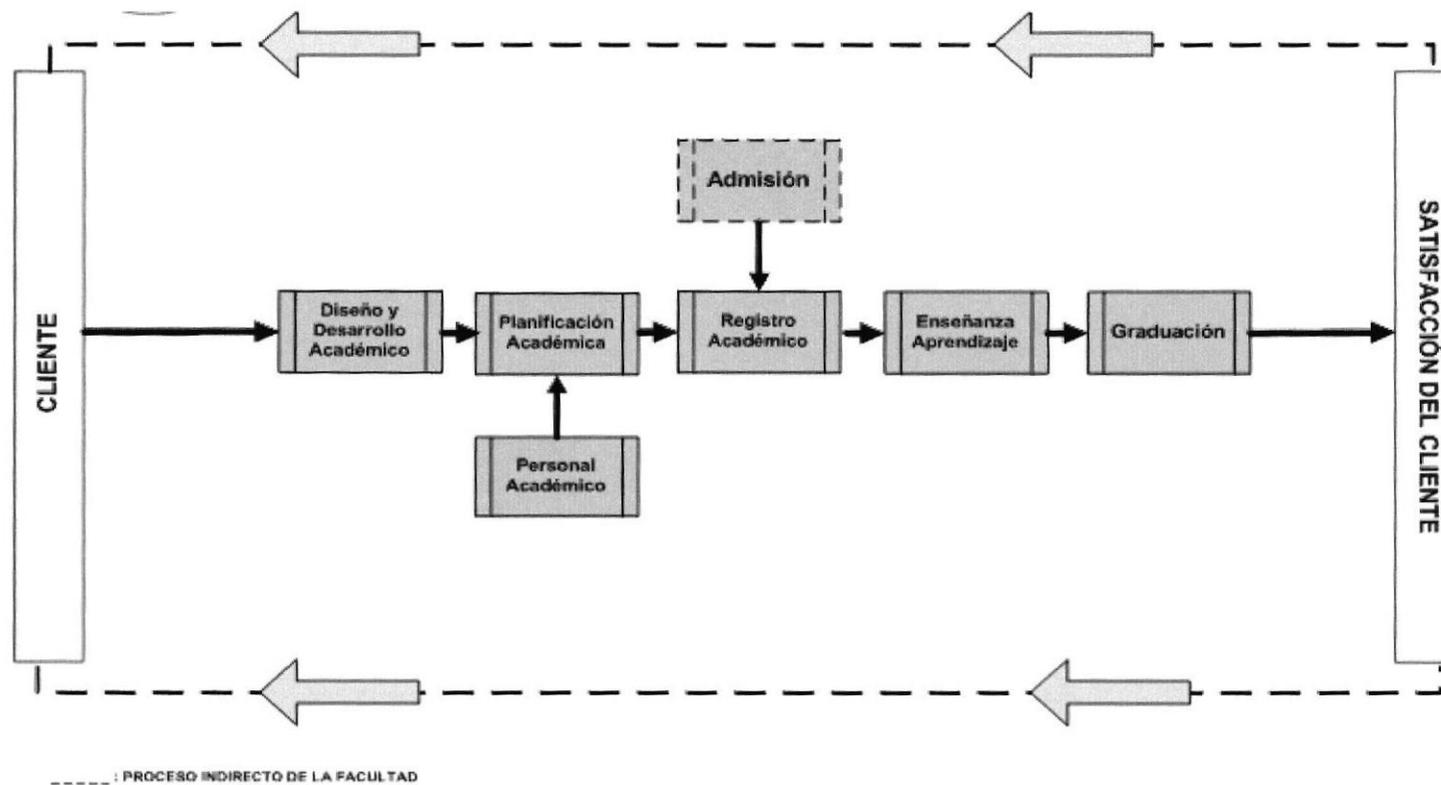


Revisión: 3  
Junio del 2005

1/7  
CAPITULO 4. ANEXO V

**FIGURA 5. Mapa de Procesos de Nivel II.**

#### 4.2 Mapa de Procesos de Nivel II Actualizado de la Facultad.



**FIGURA 6. Mapa de Procesos de Nivel II Actualizado de la Facultad.**

Actualizado por: Toya Márquez.

**4.3.- Revisión de los procesos de operaciones de la Facultad.-** Se revisó cada uno de los procesos que están inmersos dentro del **Proceso de Operaciones de la Facultad** (Diseño y Desarrollo Académico, Planificación Académica, Registro Académico, Enseñanza, Graduación) la Facultad se basaba en los Procesos que existían para la Universidad en General pero ahora se examinó lo que existía y se creó cada proceso amoldado a la Facultad como un documento interno.

Cada uno de ellos se encuentra como documentos anexos (ANEXO III: DISEÑO Y DESARROLLO DE MALLA CURRICULAR, ANEXO IV: PLANIFICACIÓN ACADÉMICA, ANEXO V: REGISTRO ACADÉMICO, ANEXO VI: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE, ANEXO VII: GRADUACIÓN) dentro del Manual de Calidad.

**4.4.- Revisión de los Instructivos de trabajo.-** se examinó los **instructivos de Ambiente de Trabajo** y se realizó los cambios de mejora correspondientes; además se creó el **instructivo de Orden y Limpieza de las Instalaciones y Mantenimiento de las instalaciones.**

Los documentos mencionados son instructivos que forman parte del **Manual de Calidad** (lo que se ha agregado está pintado de color azul). Y constan como anexos en el presente proyecto.

**4.5 Manual de Calidad.-** se pudo evidenciar que no estaba actualizado por lo que se lo empezó a actualizar y modificar de acuerdo a los requerimientos de la NORMA ISO 9001:2008.

A continuación se mencionan algunas de las más importantes modificaciones realizadas en el Manual de Calidad.

- En el punto 2.3.1 correspondiente a la Identificación, se le agrego el párrafo que menciona que la página web de la facultad es actualizada periódicamente,

siendo su función mantener informada a la sociedad acerca de los servicios que ofrecen la unidad y demás actividades que ésta realiza.

- En el punto 3.3 correspondiente a Abreviaturas, se quitaron algunas abreviaturas existentes de: Coordinador de Carrera, Coordinador de Laboratorio y en vez de ellas se agregó al Coordinador Académico y Jefe de computación, esto se debe a la nueva distribución de funciones por la actualización realizada en el organigrama de la facultad.

- En el punto 4.3.1 correspondiente a Sistema de Gestión de Calidad se le agregó el punto a ya que la Norma ISO 9001:2008 en el literal a del capítulo 4.1 menciona que primero se identifiquen los procesos de la Facultad, necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y así se continuó revisando el documento para que todo esté en concordancia con la Norma ISO 9001:2008.

- Se modificó el Mapa de Procesos de Nivel II el cual estaba basado en el de la Universidad, lo que se buscó con el cambio es Mejorarlo para que este de una manera más ordenada y acorde a la realidad de la Facultad.

- Se creó los diagramas de cada uno de los procesos que están inmersos dentro del Proceso de Operaciones de la Facultad ( Diseño y Desarrollo Académico, Planificación Académica, Registro Académico, Enseñanza y Graduación) la facultad se estaba rigiendo por los que correspondían a toda la Universidad es por esto que se creó todos ellos de acuerdo a las necesidades de la Facultad y esto fue posible en base a reuniones con los Directivos de la misma quienes explicaron el proceso de manera verbal para poderlo llevar a manera gráfica y de esta manera fue posible incluir todas las actividades en cada uno de los procesos.

- Se realizó la actualización correspondiente del organigrama estructural de la Facultad, ya que este no ha sido actualizado en mucho tiempo y la norma ISO 9001:2008 dentro del punto 4.2.3 literal b menciona que se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario. El presente manual se encuentra dentro del Manual de Calidad de la Facultad.

- En el punto 5.3.4.1 Responsabilidad de la Dirección se le agrego el párrafo que dice: al objeto de facilitar su seguimiento a lo largo del tiempo, se establecen los correspondientes indicadores y metas para cada objetivo. Esto es dado que la Norma ISO 9001:2008, en el capítulo 5.3 dice que se debe proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- En el punto 6.3.1.2 Competencia, toma de conciencia y formación se agregó el párrafo que dice que: Con respecto a las habilidades del personal administrativo contratado serán evaluadas, de considerarse necesarias, por los directivos de la unidad de acuerdo a lo descrito en la correspondiente descripción de funciones. Las habilidades son evidenciadas en las correspondientes hojas de vida y al cumplimiento de sus funciones ya que la Norma ISO 9001:2008 en el capítulo 5.2 menciona que la organización debe: Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de que su personal es consistente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Dentro del capítulo 6: Gestión de Recursos del Manual de Calidad, se revisó el instructivo correspondiente a ambiente de Trabajo ya que la Norma ISO 9001:2008 en el capítulo 6.4 dice que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. En el cuál se realizó las actualizaciones correspondientes a la parte 3.1.1 de la iluminación y 3.1.5 seguridad.
- Mediante el análisis realizado se pudo constatar que la facultad no contaba con el Instructivo de Orden y Limpieza de las Instalaciones y Mantenimiento de las Instalaciones por lo que se procedió a crear los mencionados instructivos. Básicamente el Instructivo de Orden y Limpieza se tomara en cuenta como un plan de trabajo establecido que incluye las actividades a realizar, designación de

responsables para ejecutar las actividades y el responsable de controlar la ejecución de las mismas.

- En el capítulo 7 del Manual de Calidad se añadió el punto 7.3.5 Prestación del Servicio, basándose en el Capítulo 7.5 de la Norma ISO 9001:2008.

**4.6 Reestructuración de Funciones en base a nuevos flujos diseñados.-** Se evidenció mediante entrevistas al personal y con la revisión de la respectiva de la documentación proporcionada por la Facultad que el manual de descripción de funciones vigente estaba desactualizado y no guardaba concordancia con algunos de los puestos de trabajo, las funciones y responsabilidades relacionadas a los mismos; por tanto se realizó las correcciones oportunas en concordancia con el cambio del Organigrama de la Facultad.

Entre los cambios realizados podemos mencionar:

- En lo que corresponde al Secretario de la Unidad Académica el cambio realizado está en la parte de estudios y habilidades.
- La que antes se llamaba Secretaria Auxiliar de la Unidad Académica pasa a ser Secretaria del Decano.
- La Secretaria Auxiliar de Subdecano en la actualidad pasa a ser Secretaria de Subdecano.
- El Coordinador Administrativo Financiero pasa a ser el Coordinador Financiero y se le han quitado 5 funciones y responsabilidades y se le han agregado 2.
- Se ha creado un puesto llamado Secretaria de Carrera quien será la encargada de apoyar en las actividades secretariales administrativas y académicas que se requieren dentro de la unidad o departamento.
- También se ha creado el puesto de Secretaria de Calidad quien será la encargada de apoyar en las actividades al Coordinador de Calidad de la Unidad Académica.

- Al Ayudante Administrativo se le ha agregado 5 funciones.
- El Coordinador de Carrera ahora pasará a llamarse Coordinador Académico al cuál se le ha agregado 6 funciones.
- El Coordinador de Materia pasará a llamarse Jefe de la Materia, se le ha modificado 2 funciones y se le han adicionado 2 responsabilidades.
- Al Coordinador de Calidad se le han agregado 5 funciones.
- Se ha creado el puesto llamado Coordinador de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación cuya naturaleza es coordinar todas las actividades necesarias requeridas dentro de su puesto.
- Se ha creado el puesto llamado Secretaria de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación la finalidad es apoyar en las actividades secretariales administrativas y académicas que se requieren dentro de la unidad o departamento.

El Manual de Funciones actualizado se presenta a continuación (lo que se ha agregado está pintado de color azul).

#### **4.7 Matriz de indicadores de Control, existentes en la Facultad y creación de nuevos.**

Como se mencionó anteriormente los indicadores son muy importantes para poder medir la eficacia y eficiencia de los procesos; es por ello que aunque la facultad ya tenía algunos indicadores se le agregó algunos más los cuáles se presentan a continuación en cada una de las siguientes fichas.

El objetivo es que la Facultad tenga mejores controles que le permitan una mejora continua.

**Fichas de los Indicadores.**  
**Indicadores de Diseño y Desarrollo.**

**Nombre del Indicador: Índice de Cambios en la Malla Curricular.**

**Objetivo:** Medir el número de cambios realizados en la Malla Curricular.

**Fórmula:** 
$$\frac{\# \text{ de modificaciones en malla curricular}}{\# \text{ total de materias en malla curricular}}$$

**Frecuencia:** Anual.

**Unidad:** Porcentaje.

**Fuente de Obtención de Información:** Unidad Académica.

**Meta:** Verde: <20%      Roja: >20%

Amarillo: > 15%

**Responsable del Seguimiento:** Subdecano de la Unidad Académica.

**Responsable del levantamiento de la información:** Secretaria Subdecano.

### Indicadores de Planificación Académica.

**Nombre del Indicador: Porcentaje de Programaciones conformes entregadas a plazo.**

<b>Objetivo:</b>	Medir cuantas programaciones son entregadas dentro del plazo establecido.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\# \text{ de programación conforme entregada en plazo establecido}}{\text{total de programaciones realizadas}} * 100\%$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: 50,00%      Roja: 55,00% Amarillo: 52,00%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Coordinadores de Carrera.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Secretaria de Carrera.

**Nombre del Indicador: Índice de cruce de horarios en paralelos planificados.**

**Objetivo:** Medir los cruces de horarios existentes en la Facultad.

**Fórmula** 
$$\frac{\# \text{ de modificaciones por cruce de horario}}{\# \text{ de paralelos planificados}} * 100\%$$

**Frecuencia:** Cada Término Académico.

**Unidad:** Porcentaje.

**Fuente de Obtención de Información:** Unidad Académica.

**Meta:** Verde: < 10% Roja: > 15%

Amarillo: > 12%

**Responsable del Seguimiento:** Coordinadores de Carrera.

**Responsable del levantamiento de la información:** Secretaria de Carrera.

### Indicadores de Registro Académico.

**Nombre del Indicador:** Índices de paralelos cerrados en el término académico.

<b>Objetivo:</b>	Registrar cuantos paralelos se cierran en el término académico.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\# \text{ de paralelos cerrados en el término académico}}{\# \text{ total de paralelos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: < 5%    Roja: > 10% Amarillo: > 7%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Secretaria de Subdecano de la Unidad Académica.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Secretaria de Subdecano.

**Nombre del Indicador: Índices de ampliaciones en paralelos planificados.**

<b>Objetivo:</b>	Registrar cuantas ampliaciones se realizan en los paralelos planificados.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\# \text{ de paralelos en los que se han realizado ampliaciones}}{\# \text{ total de paralelos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: < 20%    Roja: > 25% Amarillo: > 22%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Subdecano de la Unidad Académica.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Secretaria de Subdecano.

### Indicadores de Enseñanza y Aprendizaje.

**Nombre del Indicador:** Índice de programas cumplidos en el término académico.

<b>Objetivo:</b>	Medir el cumplimiento de los programas en el término académico.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\# \text{ de programas cumplidos en el término académico}}{\# \text{ total de programas del término académico}}$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: 80%    Roja: 85% Amarillo: 82%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Subdecano de la Unidad Académica.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Secretaria de Subdecano.

**Nombre del Indicador:** Entrega de las calificaciones por parte de los maestros en el plazo establecido.

**Objetivo:** Medir el cumplimiento en la entrega de las calificaciones en el plazo establecido.

**Fórmula:** 
$$\frac{\# \text{ de profesores que no subieron las calificaciones en el plazo establecido}}{\# \text{ total de profesores que dictan clases en el término académico}} * 100\%$$

**Frecuencia:** Cada Término Académico.

**Unidad:** Porcentaje.

**Fuente de** Unidad Académica.

**Obtención de Información:**

**Meta:** Verde: <10 % Roja: > 15 %

Amarillo: > 12%

**Responsable del** Subdecano de la Unidad Académica.

**Seguimiento:**

**Responsable del** Secretaria de Subdecano.

**levantamiento de información:**

**Nombre del Indicador: Porcentaje de asistencia de profesores a reuniones de área.**

<b>Objetivo:</b>	Medir la asistencia de los profesores a las reuniones de área.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\# \text{ de profesores asistieron a reuniones de } \underset{\text{área}}{\text{área}}}{\# \text{ total de profesores que dictan clases en el } \underset{\text{término académico}}{\text{término académico}}} * 100\%$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: 90%    Roja: 95% Amarillo: 92%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Subdecano de la Unidad Académica.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Coordinadores de Área.

**Nombre del Indicador: Porcentaje de los estudiantes de la facultad cuyo promedio es superior al de la facultad.**

<b>Objetivo:</b>	Conocer el porcentaje de estudiantes con el mejor promedio de la facultad.
<b>Fórmula:</b>	$\frac{\# \text{ de estudiantes con promedio superior al de la facultad.}}{\# \text{ total de estudiantes}}$
<b>Frecuencia:</b>	Cada Término Académico.
<b>Unidad:</b>	Porcentaje.
<b>Fuente de Obtención de Información:</b>	Unidad Académica.
<b>Meta:</b>	Verde: 35%                      Roja: 40% Amarillo: 37%
<b>Responsable del Seguimiento:</b>	Subdecano de la Unidad Académica.
<b>Responsable del levantamiento de la información:</b>	Secretaria del Subdecano.

**Nombre del Indicador: Porcentaje de estudiantes que han abandonado/  
perdido su carrera.**

**Objetivo:** Conocer el porcentaje de estudiantes que no terminan sus estudios en la facultad o han perdido su carrera.

**Fórmula:** 
$$\frac{(\# \text{ de estudiantes que han abandonado la carrera} + \# \text{ de estudiantes que han perdido la carrera})}{\# \text{ total de estudiantes de la facultad}}$$

**Frecuencia:** Cada Año Académico.

**Unidad:** Porcentaje.

**Fuente de Obtención de Información:** Unidad Académica.

**Meta:** Verde: <10% Roja: >20%  
Amarillo: >15%

**Responsable del Seguimiento:** Coordinador de Área.

**Responsable del levantamiento de la información:** Secretaria de Carrera.

**Nombre del Indicador:** Índice de asistencia de docentes a sus respectivas clases.

**Objetivo:** Conocer el porcentaje de estudiantes con el mejor promedio de la facultad.

**Fórmula:** 
$$\frac{\# \text{ de faltas de docentes}}{\# \text{ total de clases.}}$$

**Frecuencia:** Cada Término Académico.

**Unidad:** Porcentaje.

**Fuente de Obtención de Información:** Unidad Académica.

**Meta:** Verde: <10% Roja: >15%  
Amarillo: >12%

**Responsable del Seguimiento:** Coordinadores de Área.

**Responsable del levantamiento de la información:** Secretaria del Carrera.

## CAPÍTULO 5

### Conclusiones

- Se ha promovido en la facultad universitaria la cultura de la importancia de la calidad, mediante la sociabilización con todo el personal, realizando reuniones luego de finalizado el presente trabajo con el propósito de informar acerca de las innovaciones realizadas para el mejoramiento de la misma.
- La nueva distribución de la Matriz General de los Procesos de Trámites permitirá al personal realizar su tarea de una manera más rápida y eficaz. Y al mismo tiempo distribuir las responsabilidades de una mejor manera y a la vez obtener resultados productivos.
- Se examinó los Procesos de Operaciones de la Facultad (Diseño y Desarrollo Académico, Planificación Académica, Registro Académico, Enseñanza, Graduación) y se realizó la reestructuración de los mismos. Esto le ayudará a tener sus procesos actualizados y de acuerdo a sus necesidades.
- Para la facultad la actualización es de vital importancia es por ello que se rediseñó su Organigrama y además se reestructuró el Manual de Calidad y el Manual de Funciones, esto le permitirá al personal tener una visión clara de cada una de sus funciones y actividades.
- Los Instructivos de Mantenimiento de las Instalaciones y Orden y limpieza ayudaran al personal a realizar y planificar su trabajo de una mejor manera, con la finalidad de mantener la buena imagen de la facultad.

- Los nuevos indicadores ayudaran a evaluar el cumplimiento de los objetivos lo que le permitirá a la facultad medir como van las diferentes actividades que se realizan dentro de la misma.

Todas estas modificaciones ayudarán a que la facultad a evolucionar de una manera positiva y a brindar un mejor servicio a su cliente final.

### **Recomendaciones.**

- Medir el cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta la Matriz de Control de Indicadores, esto permitirá la mejora continua de sus procesos.
- Realizar revisiones periódicas y actualización de los procesos conforme existan cambios en la facultad, con la finalidad de que sus manuales e instructivos estén actualizados.
- Tener en cuenta que una excelente distribución de responsabilidades, hará que los procesos se realicen de manera más rápida y eficaz para así brindar un mejor servicio al estudiante.
- Actualizar sus procesos de manera que sean creados para cubrir sus necesidades, pueden estar basados en los de la Universidad pero acomodados a la facultad ya que es indispensable que cuenten con sus propios procesos.
- Actualizar siempre que se considere pertinente su organigrama y manual de funciones e informar a su personal los cambios, esto permitirá al personal conocer mejor cuáles son sus funciones y realizar su trabajo de una forma más rápida, eficiente y eficaz.
- Tener en consideración la importancia de actualizar los manuales existentes en la Facultad para un mayor desenvolvimiento de la misma, ya que la actualización de ellos es de vital importancia para su buen funcionamiento.
- Concientizar en el personal que labora en la Facultad la importancia de una mejora continua para la evolución de la misma, esto le permitirá brindar un mejor servicio y estar en constante actualización.

- Brindar a su personal cursos y charlas sobre la importancia del liderazgo, trabajo en equipo y sobre todo lo referente a brindar un servicio de calidad. Esto le ayudará a que su personal tome conciencia sobre la importancia de mantener la cultura de la calidad.

### **Referencias Bibliográficas.**

Mark Davis, Nichola Aquilano and Richard Chase, Fundamentos de dirección de Operaciones, Impreso en España, 2001, pp. 122 – 125.

Juan Vicente Herrera Campo, Guía para la Gestión por procesos; Junta de Castilla y León, 2004.

Enrique Benjamín Franklin, Organización de Empresas, Impreso en México, 1998, pp. 79 – 127.

Whittington Pany, Principios de Auditoria, 2005, pp. 228 – 229

Norma ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de Calidad = Requisitos, cuarta actualización.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: Formato de Evaluación de Desempeño de Personal de Servicio.**

<b>FACULTAD</b>					
<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SERVICIO</b>					
<b>AREA</b>	<b>MES:</b>				
<b>ANOTAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN LA LIMPIEZA DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:</b>					
<b>PUNTUACIÓN: 7 =excelente; 6 muy bueno; 5 bueno; 4regular; 3 mala;2 pésimo;1 no asiste; NA No Aplica</b>					
<b>LIMPIEZA EN:</b>	<b>SEMANA 1</b>	<b>SEMANA 2</b>	<b>SEMANA 3</b>	<b>SEMANA 4</b>	<b>PROMEDIO</b>
OFICINAS					
AULAS BLOQ. A					
AULAS BLOQ. B					
AULAS BLOQ. C					
LABORATORIOS					
OFICINAS DE PROFESORES					
COORDINACION					
BAÑOS					
CORREDORES					
GLORIETAS					
PARQUEADERO					
<b>OBSERVACIONES:</b>					

**ANEXO 2: Planificación del mantenimiento.****FACULTAD  
PLANIFICACION DEL MANTENIMIENTO**

	FECHA	RECURSOS	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
ILUMINACION				
PUPITRES				
VENTILACION				
AIRE ACONDICIONADO				
PINTURA				



**MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD DE  
LA FACULTAD.**

**Revisión: X**

--

Realizado	Revisado	Aprobado
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 1 POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

**CAPÍTULO 1**  
**POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 1</b> <b>POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Revisión: X</b>
		<b>Hoja:</b>

La Política y Objetivos Estratégicos de la Calidad son los establecidos en el Capítulo 1 del Manual de Calidad de la Universidad.

En concordancia con los objetivos estratégicos de la institución, se establecen los objetivos de la calidad que fijen las necesidades prioritarias, las acciones de mejora, las actividades a desarrollar, los responsables de realizarlos y los plazos de ejecución, y cuyo logro permita valorar la necesaria mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos objetivos serán establecidos anualmente en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de la Revisión de la Dirección Interna en la Facultad.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 2</b> <b>PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## **CAPÍTULO 2**

### **PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD**

2.1 OBJETO

2.2 ALCANCE

2.3 DESCRIPCIÓN

2.3.1 IDENTIFICACIÓN

2.3.2 PRESENTACIÓN

2.3.3 ÁREAS

2.4 ANEXO

**ANEXO I: ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 2 PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## 2.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto proporcionar una descripción de la Facultad, de sus actividades y de los medios con que cuenta para su consecución.

## 2.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a la Facultad como organización.

## 2.3 DESCRIPCIÓN

### 2.3.1 IDENTIFICACIÓN

Nombre:	Facultad
Domicilio:	
Pág. Web:	
Apartado:	
Nº de RUC:	

La página web de la facultad es actualizada periódicamente, siendo su función mantener informada a la sociedad acerca de los servicios que ofrecen la unidad y demás actividades que ésta realiza.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 2</b> <b>PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

La Facultad forma profesionales de hasta cuarto nivel, realiza investigación científica, efectúa extensión y presta servicios a la comunidad. La Facultad, posee un centro de investigación, y mantiene convenios con empresas y organismos de varios sectores de la comunidad.

Como servicios de Extensión y Vinculación con la colectividad, la Facultad posee al Centro de Investigaciones, con la finalidad de brindar servicios de investigación, capacitación, opinión y asesoramiento tanto a nivel interno como externo, generar conocimientos, información, investigación y análisis en materia económica y en gestión de empresas, para satisfacer la demanda y el interés de los sectores productivos y la sociedad en general, propiciando la buena información de una cultura de investigación. Se brinda prestación de servicios, asesoramientos y consultorías como Vinculación externa con la sociedad de entorno. Adicionalmente, contamos con el Centro de Desarrollo Social Aplicado, que realiza actividades de ayuda social con profesionales y estudiantes a diferentes organizaciones de la sociedad civil.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 2 PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 2.3.3 ÁREAS

Las áreas para las carreras de la Facultad son:

SEMESTRE	AREA	MATERIA
<b>AREA CUANTITATIVA</b>		
I	CU	Métodos Cuantitativos I
II	CU	Métodos Cuantitativos II
III	CU	Métodos Cuantitativos III
IV	CU	Métodos Cuantitativos IV
III	CU	Métodos Estadísticos I
V	CU	Métodos Estadísticos II
VI	CU	Métodos Estadísticos III
<b>AREA ECONOMICA</b>		
I	EC	Introducción a la Microeconomía
II	EC	Introducción a la Macroeconomía
III	EC	Macroeconomía I
VI	EC	Macroeconomía II
VII	EC	Macroeconomía III
II	EC	Microeconomía I
IV	EC	Macroeconomía II
V	EC	Macroeconomía III
VI	EC	Economía Estadística Computarizada
VII	EC	Econometría I
VIII	EC	Econometría II
VIII	EC	Economía Industrial
VII	EC	Economía de Mercados y Regulación
VII		Cuentas Nacionales
<b>AREA HUMANISTICA</b>		
I	HUM	Técnicas de Exp. Oral Escr. e Investigación
IV	HUM	Ecología y Educa. Ambiental (B)

V	HUM	Comunicación y Presentaciones Efectivas
VI	HUM	Derecho
VI, VII	HUM	Marco Legal Empresarial
VII	HUM	Creatividad y pensamiento lateral
	HUM	Desarrollo Social y Voluntariado
	HUM	Fotografía
<b>AREA FINANCIERA Y CONTABLE</b>		
I	FC	Ingeniería Económica I
II	FC	Ingeniería Económica II
I	FC	Contabilidad I
II	FC	Contabilidad II
III	FC	Contabilidad de Costos
IV	FC	Finanzas I
V	FC	Finanzas II
VI	FC	Finanzas III
VII, VIII	FC	Tributación
VI	FC	Banca e Instituciones Financieras
IX	FC	Finanzas Internacionales
VII, VIII	FC	Auditoría Financiera Empresarial
VII, VIII	FC	Control de Gestión
IX	FC	Gestión Tributaria
VI	FC	Contabilidad
	FC	Finanzas Corporativas
	FC	Ingeniería Financiera
	FC	Mercado de Valores
<b>AREA DE GESTION</b>		
II, III	GE	Administración
VII	GE	BussinessStrategcics
VIII	GE	Emprendimiento e Innovación Tecnológica
VII	GE	Formulación y Evaluación de Proyectos
VIII	GE	Formulación y Evaluación Social de Proyectos
VI	GE	Gerencia de la Calidad Total
VII,VIII	GE	Emprendimiento e Innovación Tecnológica
VIII	GE	Simulación de Negocios
V, VI	GE	Gerencia de Operaciones I
<b>AREA DE MARKETING</b>		

V	MA	Fundamentos de Marketing
VII	MA	Marketing Research
VI, VII	MA	Análisis e Investigación de Mercados
VII, VIII	MA	Administración de Ventas
VI, VII	MA	Comportamiento del Consumidor
VI	MA	Marketing
VII	MA	Publicidad
VIII	MA	Retailing and Merchadising
VIII	MA	Gerencia de Mercados
IX	MA	Branding
IX	MA	Marketing Strategy
VII	MA	Media Strategy BTL
VIII	MA	Casos Prácticos del Marketing
VII	MA	Marketing de Servicios
	MA	Fundamentos de Mercadeo
	MA	Marketing Político
<b>AREA COMPLEMENTARIA</b>		
I	CO	Herramientas y Colaboración Digital
II	CO	Biología
III	CO	Optativa en Ciencias
VI	CO	Francés de Negocios
<b>AREA DE RECURSOS HUMANOS</b>		
III, IV	RH	Administración de Recursos
V, VI	RH	Comportamiento Organizacional
<b>AREA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES</b>		
IX	NI	Comercio Internacional
VII	NI	Logística y transporte
VIII	NI	Comercio Exterior
VII	NI	International Bussiness

Las áreas y materias para la Licenciatura en Administración Tecnológica son:

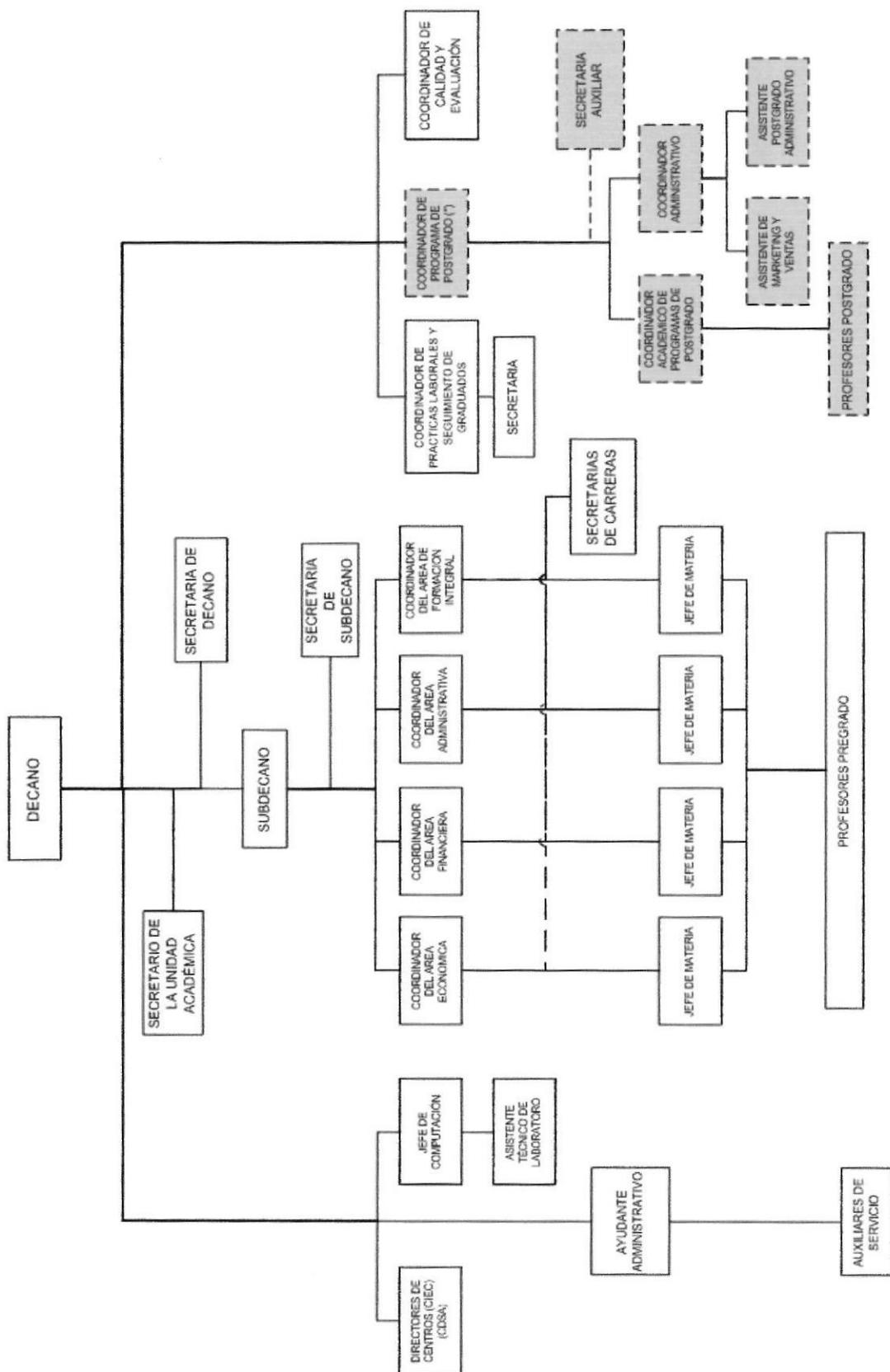
SEMESTRE	AREA	MATERIA
<b>AREA DE FORMACION BASICA</b>		
I	FB	Matemáticas Financieras
I	FB	Estadística
<b>AREA DE FORMACION PROFESIONAL</b>		
I	FP	Contabilidad Financiera
I	FP	Análisis de Procesos
I	FP	Teoría de las Restricciones
II	FP	Finanzas
II	FP	Economía Empresarial
II	FP	Formulación y Evaluación de Proyectos
II	FP	Administración de Operaciones
II	FP	Control de Calidad
<b>AREA DE FORMACION HUMANA</b>		
II	FH	Emprendimiento e Innovación Tecnológica
<b>AREA COMPLEMENTARIA</b>		
I	FC	Costeo por Procesos
I	FC	Administración por Procesos
I	FC	Marketing
II	FC	Marketing Industrial
II	FC	Administración Táctica de Operaciones
II	FC	Dirección de Proyectos

Al final de este capítulo se encuentra el organigrama de la Facultad en el que se muestra la estructura de la Facultad y los diferentes cargos del personal que labora.

## 2.4 ANEXOS

ANEXO I: Organigrama de la FACULTAD.

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA FACULTAD



	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 3</b> <b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## **CAPÍTULO 3**

### **OBJETO Y CAMPO DE APLICACION**

#### **3.1 OBJETO**

#### **3.2 CAMPO DE APLICACIÓN. EXCLUSIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

#### **3.3 ABREVIATURAS**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 3</b> <b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 3.1 OBJETO

El objeto de este Manual Operativo de Calidad es describir el Sistema de Calidad de la Facultad, de acuerdo con los requisitos de la norma:

- ~~–ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos”.~~
- ✓ Requisitos de documentación ISO 9001:2008

### 3.2 CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El Sistema de Calidad descrito en el presente manual se aplica a los servicios del proceso de docencia de pregrado de la Facultad. El Sistema de Calidad descrito en este Manual Operativo se aplica a los servicios del proceso de docencia de pregrado de la Facultad.

Se excluye el requisito 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación de servicios por cuanto todos los servicios de docencia de pregrado son verificados mediante actividades de seguimiento y medición, el requisito 7.5.5 Preservación del Producto y el requisito 7.6 Control de los ~~Dispositivos~~ Equipos de Seguimiento y Medición debido a que por la naturaleza de los servicios que presta la FACULTAD, en general estos apartados no resultan aplicables.

~~La Licenciatura en Administración Tecnológica es una carrera que otorga título de Tercer Nivel (Licenciado).~~

~~Los Tecnólogos titulados tienen como requisito de admisión el título de tecnología de cualquier especialización.~~

~~Esto se debe a que el 22 de Enero de 2009 entró en vigencia de Reglamento de régimen Académico del CONESUP, cuyo artículo 5 especifica que “los programas académicos... del tercer nivel... deben responder a una planificación curricular expresamente diseñada para cada uno de ellos. No se puede otorgar más de un título profesional o grado académico en el mismo programa”, de manera que no se puede continuar con la admisión a la Licenciatura, para seguir dictándola se debe diseñar la malla completa para la carrera, que cumpla 9 semestres y 240 créditos, lo cual por reformas presupuestarias no es factible. La Licenciatura en Administración Tecnológica se dictará hasta el año lectivo 2009-2010.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 3</b> <b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 3.3 ABREVIATURAS

FACULTAD	
Universidad	
CD	Consejo Directivo
D	Decano
SD	Subdecano
CE	Comité de Evaluación
CEV	Coordinador de Evaluación
CC	Coordinador de Calidad
<del>CCR</del>	<del>Coordinador de carrera</del>
CCA	Coordinador Académico
<del>CLAB</del>	<del>Coordinador de laboratorio</del>
JC	Jefe de Computación
CM	Coordinador de materia
MC	Manual de la Calidad
PG	Procedimiento General
IG	Instructivo General
MO	Manual Operativo
PO	Procedimiento Operativo
IO	Instructivo Operativ

## **CAPÍTULO 4**

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **4.1 OBJETO**

#### **4.2 ALCANCE**

#### **4.3 DESCRIPCIÓN**

##### **4.3.1 REQUISITOS GENERALES**

##### **4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

###### **4.3.2.1 GENERALIDADES**

###### **4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD**

###### **4.3.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

###### **4.3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**

#### **4.4 ANEXOS**

##### **ANEXO I: MAPA DE PROCESOS DE NIVEL III PREGRADO**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

#### 4.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir el Sistema de Calidad de la FACULTAD, así como su estructura documental para asegurar un funcionamiento eficaz del mismo, de forma que, los servicios proporcionados satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo especial atención en la mejora continua y en la planificación de la calidad como medidas preventivas para evitar la aparición de situaciones no deseables.

#### 4.2 ALCANCE

Los documentos y actividades descritos en este capítulo son de aplicación a las actividades de la FACULTAD sometidas al Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.3 DESCRIPCIÓN

##### 4.3.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Facultad se fundamenta en la gestión por procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Identificar los procesos de la FACULTAD necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Determinar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control del proceso de docencia;
- c) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos;
- d) Medir, realizar el seguimiento y analizar los procesos identificados. Y determinar en el caso que se aplique con procesos contratados externamente;
- e) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Estas actividades se muestran en el mapa de procesos de nivel 1 y 2 del Manual de Calidad de la Universidad (Capítulo 4, anexo I y II) y en el mapa de procesos de nivel 3 ~~de este manual operativo~~ del presente Manual Operativo. Los procesos identificados se documentan y desarrollan en: Reglamentos de Universidad, Procedimientos Operativos, Instructivos Operativos, y fichas de procesos.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## 4.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.3.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad de la FACULTAD está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el Manual de la Calidad de la Universidad capítulo 4, apartado 4.3.2.

### 4.3.2.2 MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD

El objeto del presente Manual Operativo de la Calidad es desarrollar o hacer referencia a los procedimientos que son específicos de la FACULTAD, como son sus procesos y sus interacciones, para describir los requisitos del Sistema de Calidad que ha desarrollado e implantado.

EL Manual Operativo de la Calidad es un documento básico del SGC que sirve de referencia y del que emanan todas las actuaciones necesarias para garantizar que el servicio de docencia que ofrece la FACULTAD, es conforme con las especificaciones que lo definen, satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes y, por consiguiente, el servicio prestado es de la calidad requerida, proporcionando a su vez evidencia objetiva de ello.

La FACULTAD ha establecido y mantiene actualizado este Manual Operativo de Calidad que incluye:

- a) El campo de aplicación del Sistema de Calidad según se define en el Capítulo 3.
- b) Los procedimientos documentados o referencia a ellos según se establece en los correspondientes capítulos;

Para la elaboración del Manual Operativo de Calidad de la FACULTAD se utilizan los siguientes formatos:

- M1: Portada
- M2: Resto de hojas

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 4</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

Los documentos del Sistema de Calidad ~~El Manual Operativo de Calidad~~ se gestionan, utilizan y distribuyen de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General para el Control de la Documentación.

#### **4.3.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

En el Procedimiento General para el Control de la Documentación, se describe la metodología utilizada para el control de documentos.

#### **4.3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**

~~El cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el funcionamiento efectivo de éste, se evidencia por medio de los registros.~~

Los registros requeridos por el Sistema Calidad son controlados y mantenidos para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz.

Las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y disposición de los registros de la calidad de la FACULTAD son las establecidas, descritas en el Procedimiento General para el Control de los Registros.

#### **4.4 ANEXOS**

El proceso de operaciones de la FACULTAD ha sido realizado en base al MAPA DE PROCESOS DE NIVEL III PREGRADO presentado en el Manual de Calidad de la Universidad (ANEXO V).

ANEXO II: PROCESO DE OPERACIONES NIVEL III PREGRADO-FACULTAD

ANEXO III: DISEÑO Y DESARROLLO DE MALLA CURRICULAR

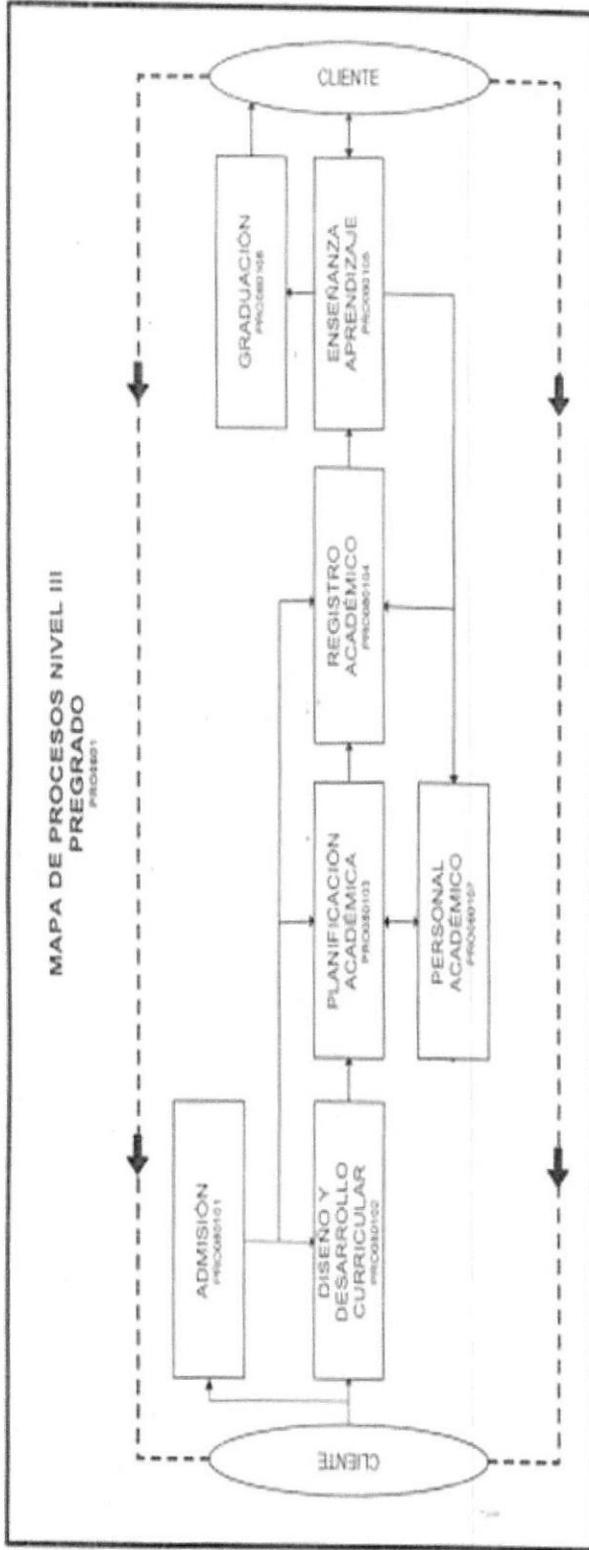
ANEXO IV: PLANIFICACION ACADEMICA

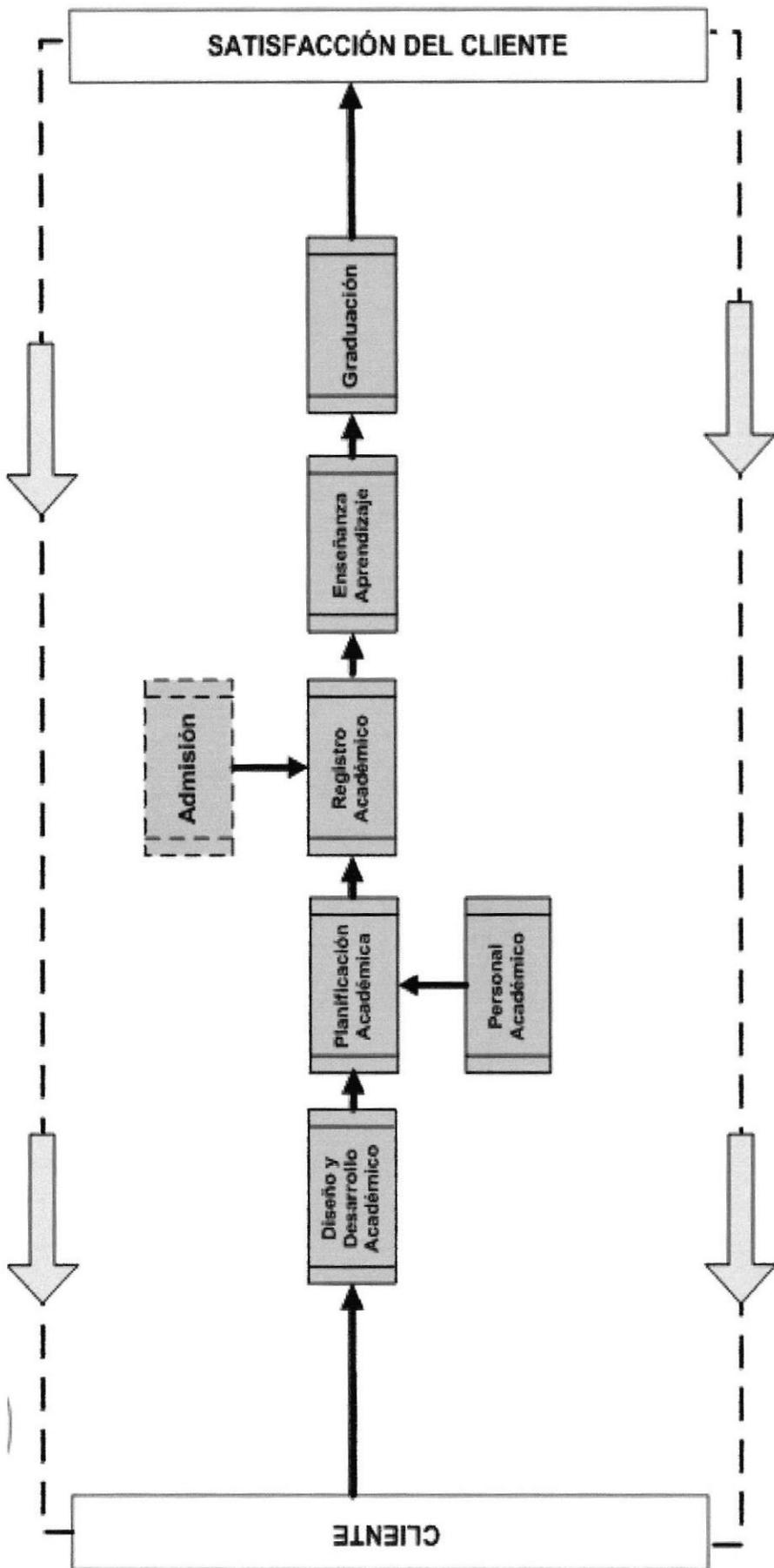
ANEXO V: REGISTRO ACADEMICO

ANEXO VI: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

ANEXO VII: GRADUACION

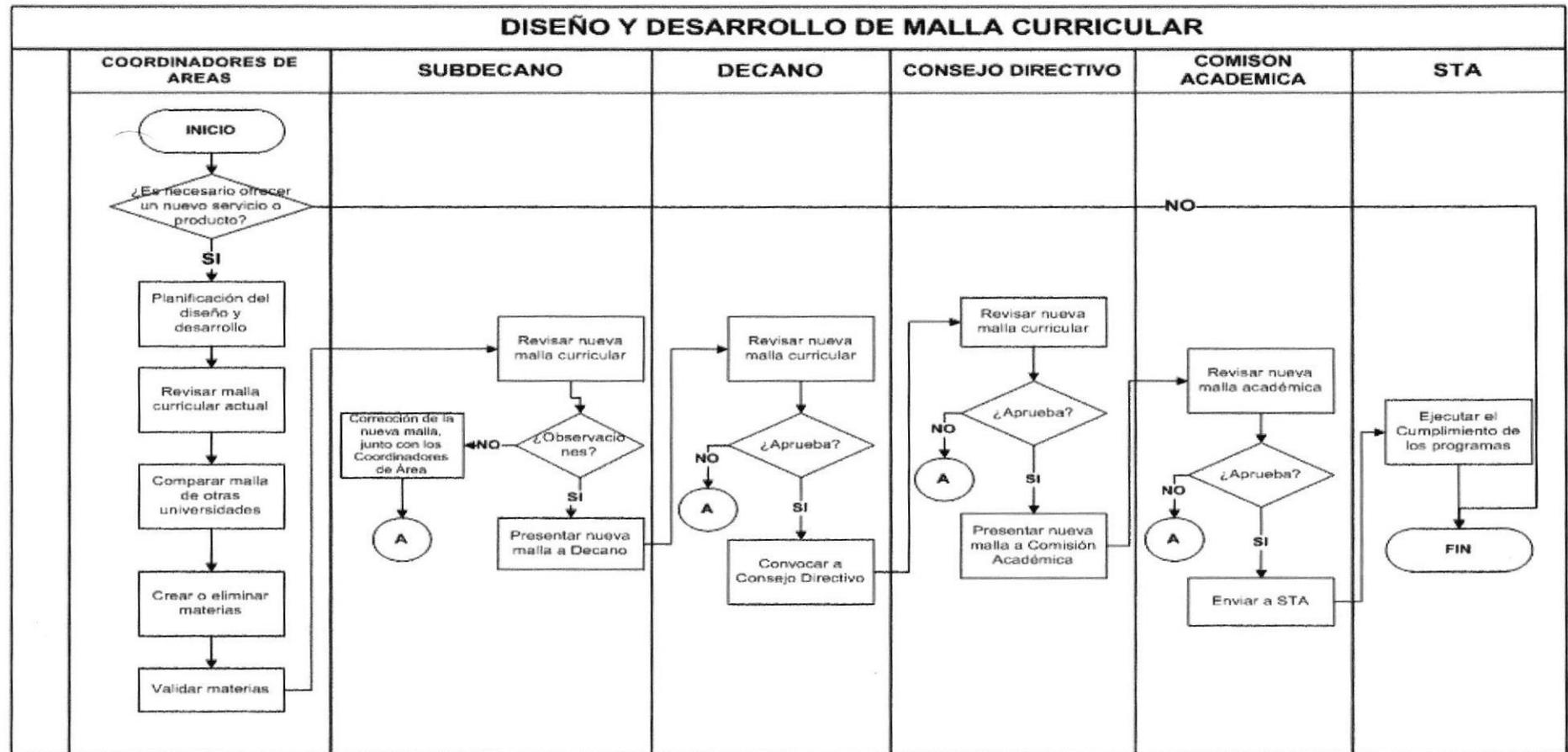
Figura 5.1 Mapa de Procesos de Nivel II.



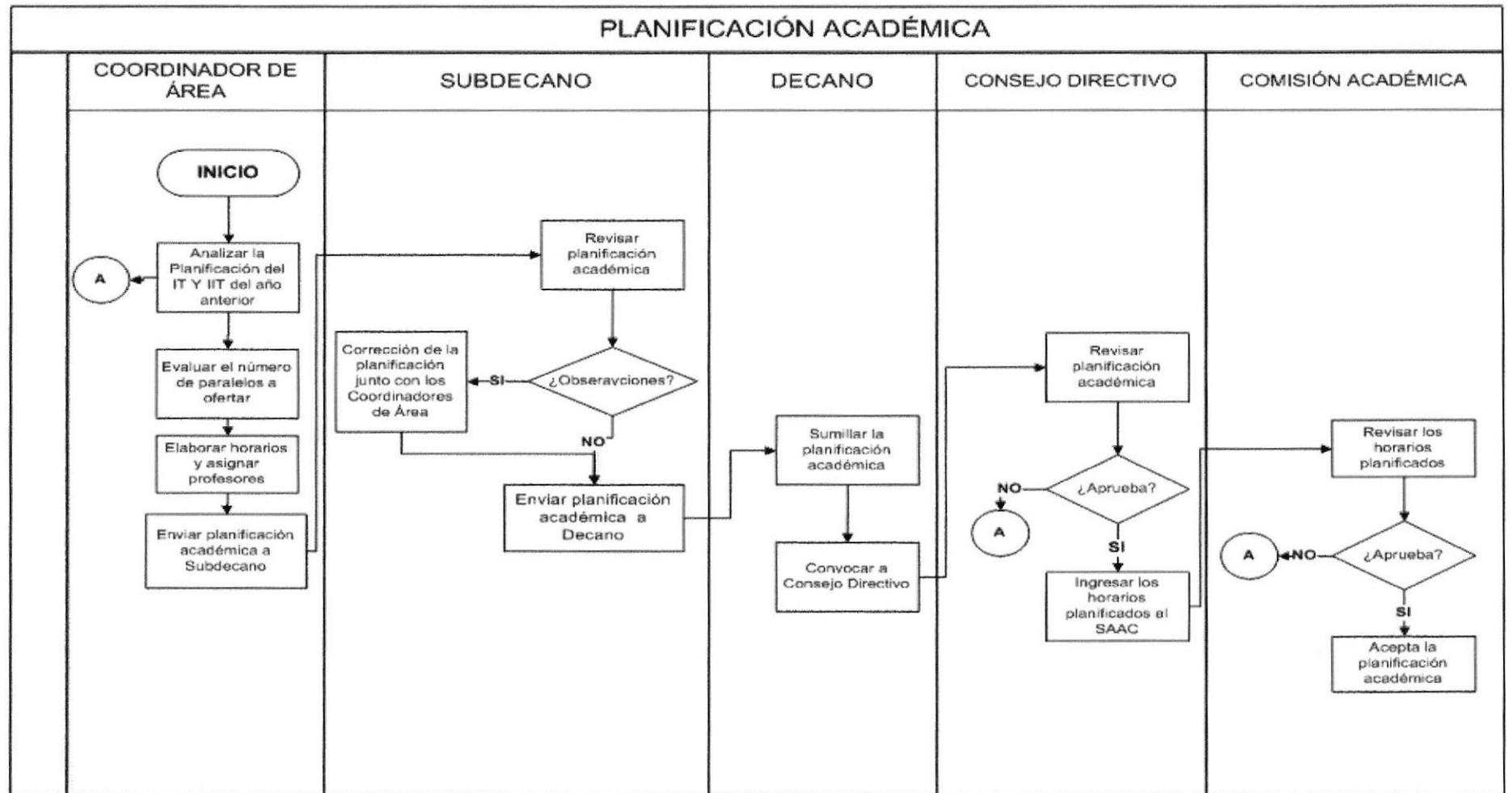


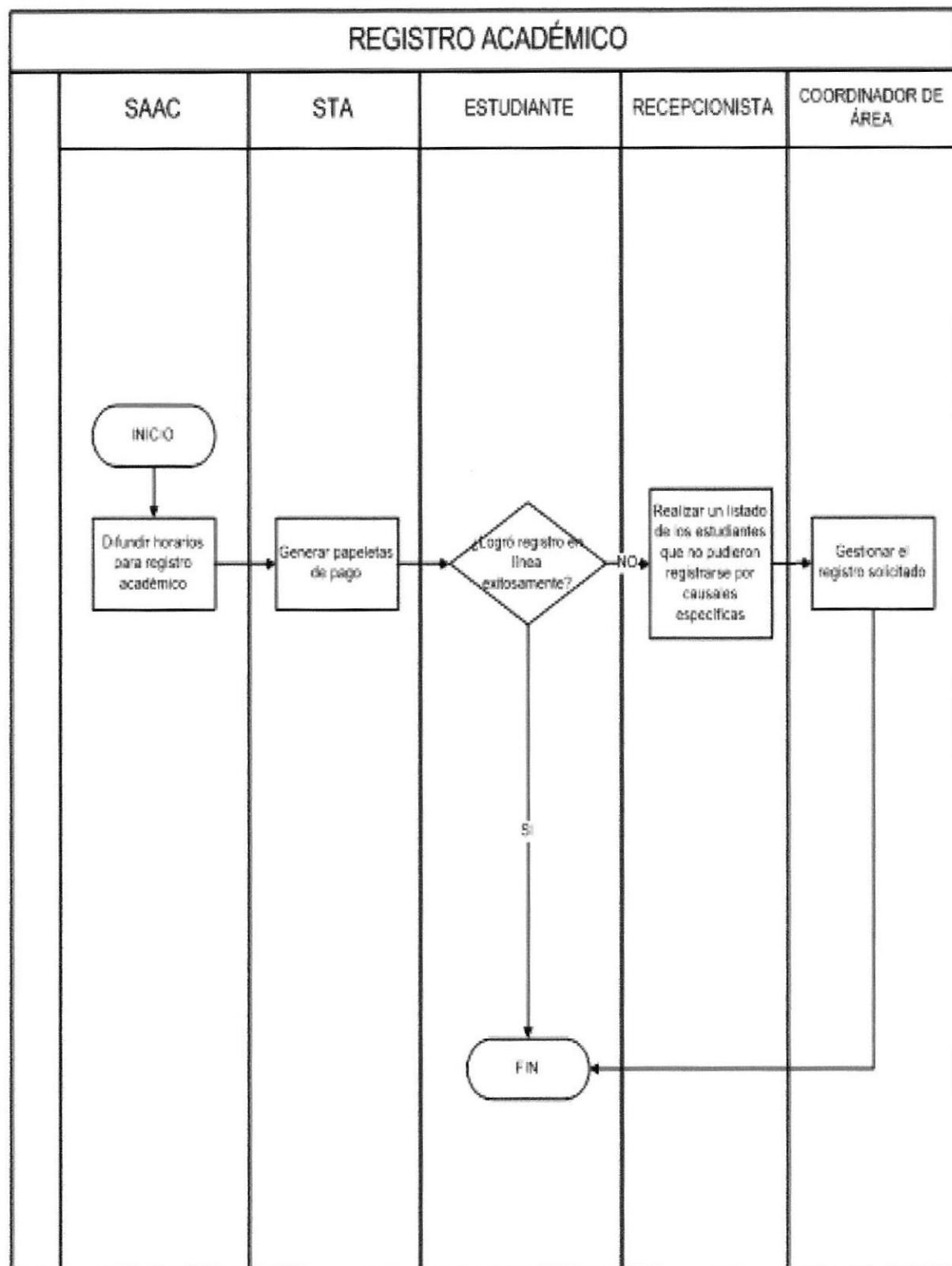
----- : PROCESO INDIRECTO DE LA FACULTAD

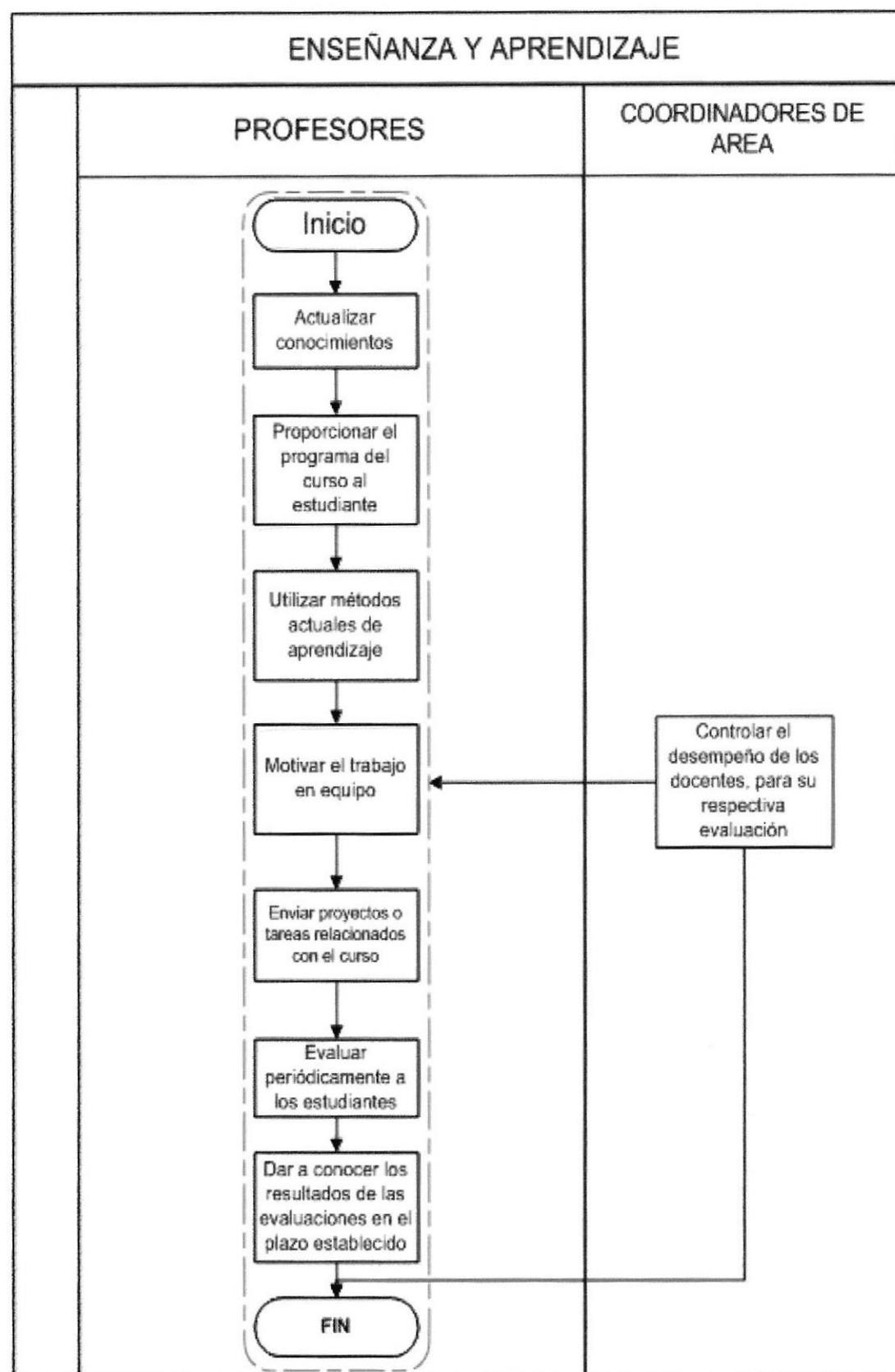
ANEXO II: PROCESO DE OPERACIONES NIVEL III PREGRADO – FACULTAD (Mejorado)

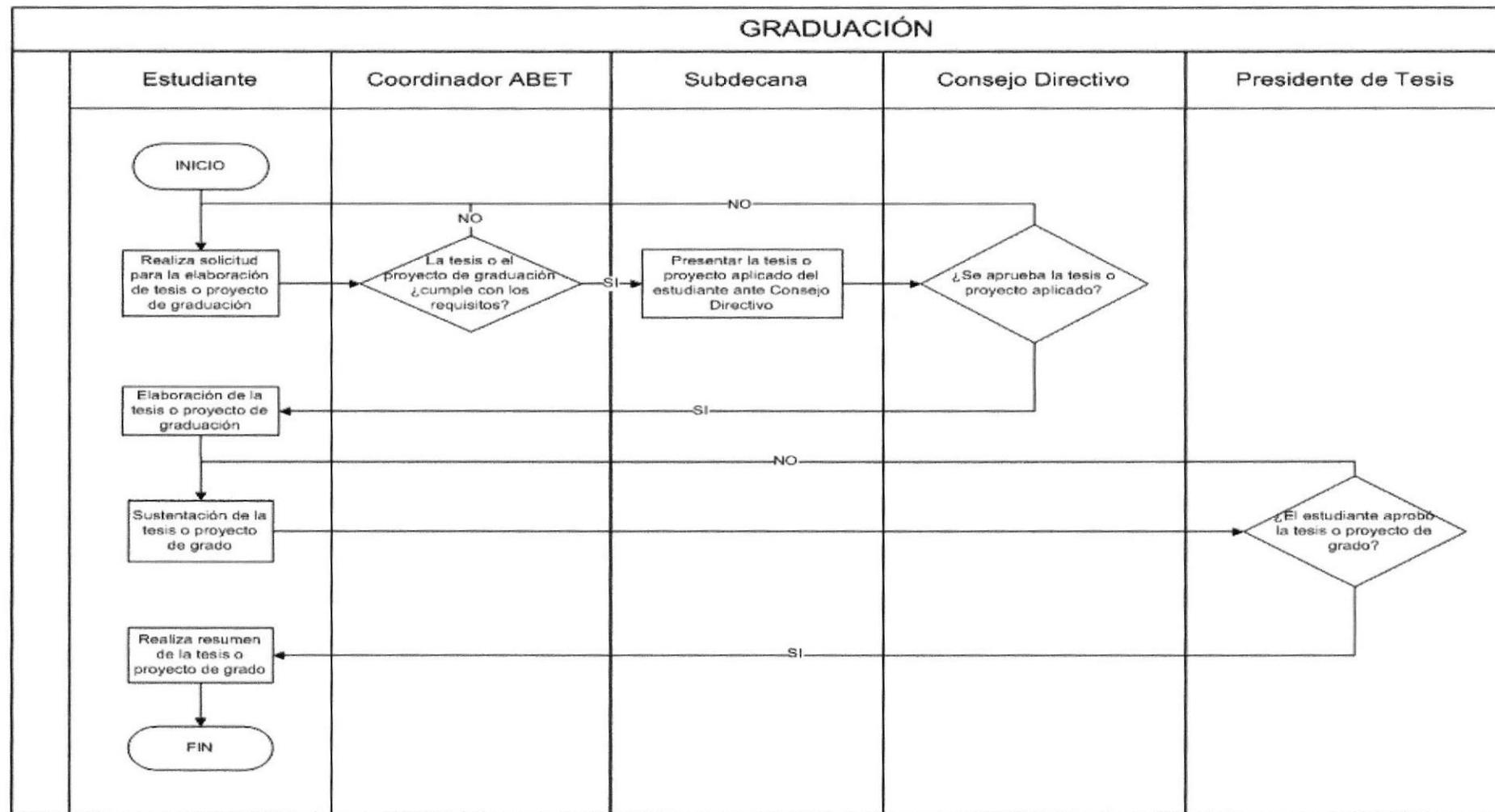


ANEXO III: DISEÑO Y DESARROLLO DE MALLA CURRICULAR









ANEXO VII: GRADUACION

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 5</b> <b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## **CAPÍTULO 5**

### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1 OBJETO**

#### **5.2 ALCANCE**

#### **5.3 DESCRIPCIÓN**

##### **5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

##### **5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

##### **5.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

##### **5.3.4 PLANIFICACIÓN**

###### **5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

###### **5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

###### **5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

###### **5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA**

##### **5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

###### **5.3.6.1 GENERALIDADES**

###### **5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

###### **5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 5.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto definir las responsabilidades en materia de calidad propia de la dirección de la FACULTAD, así como las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, recogido en el presente Manual Operativo de Calidad.

### 5.2 ALCANCE

Este capítulo aplica a las actividades realizadas en la FACULTAD, que tengan influencia en la calidad de los servicios suministrados.

### 5.3 DESCRIPCIÓN

#### 5.3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Decano proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora continua del Sistema de Calidad en la FACULTAD:

- a) Comunicando a las diferentes secciones a su cargo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, establecidos en la Política de Calidad de Universidad;
- b) Cumpliendo y haciendo cumplir la Política y los Objetivos de la Calidad;
- c) Llevando a cabo las Revisiones de Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad;
- d) Gestionando la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de las actividades de la FACULTAD.

#### 5.3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Manual Operativo de Calidad, la Dirección se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, se convierten en requisitos y son satisfechas con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de los clientes.

#### 5.3.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Se define en el capítulo 1 del Manual de Calidad de Universidad.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 5.3.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.3.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La FACULTAD establece anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección Interna, los objetivos de la calidad, coherentes con los Objetivos Estratégicos y con la Política de la Calidad de Universidad.

Estos objetivos son expresados de forma que son susceptibles de ser medidos (cuando se considere necesario) de la manera más adecuada al nivel y tipo de objetivo, y asociados a sus correspondientes indicadores, con la finalidad de lograr la mejora continua de la calidad.

La gestión de los objetivos de calidad se lo realiza de acuerdo a lo descrito en el IG/13 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Al objeto de facilitar su seguimiento a lo largo del tiempo, se establecen los correspondientes indicadores y metas para cada objetivo.

#### 5.3.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

El Decano de la FACULTAD realiza en conjunto con el Coordinador de Calidad, y el personal que considere pertinente la planificación del Sistema de Calidad de la Facultad ~~que se realiza de acuerdo con~~ lo establecido en el punto 5.3.4.2 del Capítulo 5 del Manual de Calidad de la Universidad.

La planificación del Sistema de Calidad que realiza la FACULTAD incluye:

1. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, considerados en el presente Manual Operativo de Calidad ~~de la Universidad;~~
2. Los recursos necesarios;
3. La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad;
4. La consecución de los objetivos de la calidad.

~~Cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Calidad derivado de la planificación se realizará de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Manual de Calidad de la Universidad y el presente manual, asegurando en todo momento que la integridad del Sistema no se vea afectada por dichos cambios.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

Los cambios que se realicen en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad. Se lo realizará de acuerdo al instructivo Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para asegurar la consecución de cada objetivo de la calidad establecido, el Decano de la FACULTAD con la colaboración de las personas que se consideren pertinentes oportuno, definen documentalmente, si aplican:

- Responsable/s ~~de su consecución~~ del cumplimiento de las actividades.
- Recursos necesarios.
- Actividades a realizar.
- Plazos de ejecución de las actividades
- Indicador/es asociado/s al objetivo y la meta.
- ~~Periodicidad de su seguimiento y su responsable.~~
- Seguimiento y Control.

Una vez que se apruebe la Planificación de Objetivos, el Decano comunicará mediante oficio o correo electrónico a todos los responsables, y personal docente, ~~de cada objetivo de la que dicha planificación, que éstos han sido aprobados~~ ha sido aprobada. Cada cambio que se realice en la ~~planificación~~ en la misma se comunicará de igual forma.

El Coordinador de Calidad de la FACULTAD será el responsable de efectuar el seguimiento y dejará registro de haberlo llevado a cabo.

### 5.3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La FACULTAD tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y con los requisitos del Sistema de Calidad implantado.

#### 5.3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El organigrama de la FACULTAD, se encuentra en el Anexo I del Capítulo 2 ~~de este Manual Operativo de Calidad~~, del presente manual.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 5</b> <b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha:
		Revisión:6
		Hoja:

Las funciones y responsabilidades de los órganos, autoridades y personal se encuentran descritas en el Estatuto, Manual de Descripción de Funciones de la FACULTAD y en el presente Manual Operativo.

Una de las funciones que se describen en el presente documento son correspondientes a de la Asistente Académica de Postgrados son:

- Elaborar cronogramas de Maestrías
- Elaborar Peticiones de Título
- Controlar la parte Académica de las Maestrías
- Ingresar información Académica en el Sistema Académico de Postgrados

La comisión de revisión del Sistema de Calidad está integrada por:

- El Decano.
- Subdecano.
- El Coordinador de Calidad de la FACULTAD.
- Los Coordinadores Académicos de la FACULTAD.
- El primer representante de los estudiantes al Consejo Directivo.

#### **5.3.5.2 COMUNICACIÓN INTERNA**

El personal de la FACULTAD colaborará para que la comunicación se realice de forma que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La comunicación puede ser:

- Verbal entre las personas de la organización.
- Escrita cuando sea requerido específicamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La comunicación verbal se realizará a través de los siguientes medios:

- Ponencias.
-

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

- Reuniones.
- Comunicación entre las personas.
- Difusiones

La comunicación escrita se realizará a través de los siguientes canales:

- Documentos, impresos o registros establecidos específicamente por la FACULTAD, en casos concretos.
- Comunicados internos, medios electrónicos, etc.
- Publicaciones.
- Cartel de anuncios.

### 5.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 5.3.6.1 GENERALIDADES

Con independencia de las revisiones del Sistema realizadas por el Consejo de la FACULTAD realizará, en los meses de Febrero, Junio, Septiembre y Diciembre, una Revisión por Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. No se realizará revisión por la Dirección Interna durante el período vacacional, correspondiente a los meses de marzo y abril. El Decano de la FACULTAD dirigirá las reuniones de revisión del sistema.

#### 5.3.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Entre la información de entrada para la Revisión por la Dirección Interna, se incluye la siguiente:

- Resultados de auditorías;
- Información recibida de los clientes;
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio;
- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Situación de las acciones correctivas y preventivas;
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección;
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad;
- Recomendaciones para la mejora.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 5</b> <b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 5.3.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

De cada reunión el Coordinador de Calidad levantará un Acta (formato MC0501) en la que se reflejarán los asistentes, los asuntos tratados y los acuerdos adoptados en relación con:

- La mejora del Sistema de Calidad y sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente,
- Las necesidades de recursos.

Citará específicamente, o adjuntará como ANEXOS, los documentos analizados. El Coordinador de Calidad es el responsable de la documentación y archivo de la misma.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

## **CAPÍTULO 6**

### **GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

6.1 OBJETO

6.2 ALCANCE

6.3 DESCRIPCIÓN

6.3.1 RECURSOS HUMANOS

6.3.1.1 GENERALIDADES

6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

6.3.2 INFRAESTRUCTURA

6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 6</b> <b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## 6.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir y definir la metodología implantada en la FACULTAD para identificar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para:

- a) Implantar, mantener y mejorar los procesos del Sistema de Calidad y su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de los requisitos.

## 6.2 ALCANCE

El alcance de este capítulo son los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 6.3 DESCRIPCIÓN

### 6.3.1 RECURSOS HUMANOS

#### 6.3.1.1 GENERALIDADES

Todo el personal de la FACULTAD es competente para realizar las actividades que tiene encomendadas en función de la titulación aplicable a cada puesto, formación, habilidades prácticas y experiencia.

Los ayudantes son considerados personal que afecta indirectamente al Sistema de Gestión de Calidad de la FACULTAD.

#### 6.3.1.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las funciones y responsabilidades del personal de la FACULTAD, están descritas en el Estatuto y reglamentos de la Universidad, en el capítulo 5, apartado 5.3.5.1 del Manual Operativo de Calidad, y en el Manual de Descripción de Funciones de la Facultad. Asimismo, en estos documentos se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación, experiencia del personal que afecta a la calidad del servicio o producto prestado.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

La dependencia jerárquica queda establecida en el organigrama incluido en el Capítulo 2 (Anexo 1) de este Manual Operativo de Calidad.

Se considerará competente al personal de la FACULTAD, tanto docente como administrativo que tenga nombramiento y en el caso de personal contratado aquel que cumpla con los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia aplicables al cargo que desempeñará.

~~En cuanto a las habilidades para el personal administrativo, se considerará como tal lo descrito en el casillero "Habilidades" en cada una de las fichas de descripción de funciones, siendo no exigible su valoración. Para el personal docente contratado, las habilidades son las evidenciadas en sus correspondientes hojas de vida y competencia con el área involucrada descritas en el Capítulo 2, apartado 2.3.3 del Manual Operativo de Calidad.~~

Con respecto a las habilidades del personal administrativo contratado serán evaluadas, de considerarse necesarias, por los directivos de la unidad de acuerdo a lo descrito en la correspondiente descripción de funciones. Las habilidades son evidenciadas en las correspondientes hojas de vida y al cumplimiento de sus funciones.

En el caso del personal docente sus habilidades serán evidenciadas de acuerdo a lo establecido en IO-FACULTAD/05 SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACION DE PERSONAL DOCENTE, según sea el caso.

Los registros de las competencias del personal de la FACULTAD, son gestionados en la oficina de personal (proceso de recursos humanos).

~~El personal de la FACULTAD recibirá, considerando las responsabilidades que tenga asignadas, la formación que se considere necesaria. El objetivo es que todo el personal adquiera, complemente y mantenga actualizado, los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para el buen desempeño de su función.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 6</b> <b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

Considerando las responsabilidades asignadas, el personal de la FACULTAD recibirá la formación necesaria con el fin de adquirir, complementar y mantener actualizados el conocimiento y habilidades prácticas para el buen desempeño de sus funciones.

Para la gestión de las actividades de formación se realiza lo establecido en el Gestión de Programas de Formación, en el cual se describen aspectos sobre:

- Detección de necesidades de formación.
- Elaboración de los programas de formación.
- Aprobación de los programas de formación.
- Ratificación de los programas de formación.
- Elaboración del Plan Anual Condesado.
- Actualización de los programas de formación.
- Criterios de Evaluación.
- Seguimiento de los programas de formación.
- Archivo de la documentación.
- Cumplimiento del programa de formación.

~~Las necesidades de formación para el mejoramiento de las competencias, se podrán detectar por alguno de los siguientes métodos:-~~

~~a) Detección de Necesidades de Formación Interna, que se plasma en el Plan de Formación Anual de la FACULTAD.~~

~~b) Solicitud de formación por parte del personal de la FACULTAD para completar su formación con el objeto de mejorar la realización del trabajo que se les encomienda.~~

~~Cada persona comunicará a su superior su propuesta, la misma que será enviada al Decano para su respectivo análisis y aprobación. La decisión será comunicada al interesado y, en el caso de ser positiva, se gestionará su participación en las actividades correspondientes.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

La eficacia de las actividades de capacitación llevadas a cabo, relacionadas con la Gestión de la Calidad, deberán ser evaluadas por el responsable jerárquico superior del que depende la persona que ha realizado esta actividad, mediante el sistema que considere más adecuado al objeto de conocer la efectividad de la formación, dejando registro de ello (formulario Seguimiento de Actividades de Formación) e indicando si se considera que la acción ha sido eficaz en función de los objetivos perseguidos al establecerla.

Los criterios en base a los cuales se juzgan como eficaces las acciones formativas deben ser:

Tipo de formación	Título	Criterio de Evaluación
Doctorado	Ph. D. o Doctor de 4º nivel	Notas PhD
Maestría	Msc o Magíster	Notas Maestría
Diplomado	Diplomado	Notas Diplomado y/o Seminario Estudiantes y Profesores
Especialización	Especialización	Notas Diplomado y/o Seminario Estudiantes y Profesores
Cursos a profesores	Aprobación o Asistencia	Seminario dirigido a Estudiantes y Profesores
Cursos a Personal Administrativo	Aprobación o Asistencia	Certificado

Además en las acciones formativas que se crean pertinentes se considerarán comocriterios de evaluación: examen, entrevista con el asistente, evaluación de los cuestionarios de satisfacción, informe de los ponentes, etc.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

A través de la descripción de cada uno de los puestos, el personal de la FACULTAD es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades, y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

### 6.3.2 INFRAESTRUCTURA

La FACULTAD posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades;
- Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software;
- Servicios de apoyo como comunicaciones, transporte, etc. Sistemas de Información.

Las instalaciones y equipos necesarios, incluido el software, están recogidos en ~~un~~ inventarios.

Para preservar el buen estado de los equipos de los laboratorios utilizados para la docencia, se proveerán de los recursos necesarios para su mantenimiento preventivo y correctivo; así como para la actualización de software, de acuerdo a las programaciones de mantenimiento anuales aprobadas por el Decano de la FACULTAD y a ser ejecutadas por el personal de los laboratorios de computación. Cabe indicar que a los equipos de computación que no son parte de los laboratorios de computación, sólo se les aplica mantenimiento correctivo, actividad que está a cargo del Jefe de Computación.

~~Los servicios de apoyo son los descritos en el capítulo 6, apartado 6.3.2 del Manual de la Calidad de la Universidad.~~

### 6.3.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Por la naturaleza del servicio de docencia que brinda la FACULTAD, este numeral es de aplicación al ambiente de trabajo relacionado con las aulas, laboratorios, áreas administrativas y otros de la Facultad. Las condiciones de ambiente se relacionarán a los siguientes aspectos:

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 6</b> <b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

- Iluminación,
- Ventilación,
- Espacio,
- **Orden y Limpieza**, para lo cual se cuenta con un plan de trabajo establecido que incluye las actividades a realizar, la designación de responsables para ejecutar las actividades y del responsable para controlar la ejecución la ejecución de las mismas;
- **Seguridad**.

Los requisitos mínimos de cada uno de los aspectos anteriores están definidos en los instructivos:

- ✓ FACULTAD/01 Ambiente de Trabajo
- ✓ FACULTAD/02 Orden y Limpieza de las Instalaciones
- ✓ FACULTAD/06 Mantenimiento de las Instalaciones

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 7 REALIZACION DEL SERVICIO	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

## **CAPÍTULO 7**

### **REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.1 OBJETO**

#### **7.2 ALCANCE**

#### **7.3 DESCRIPCIÓN**

7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

7.3.4 COMPRAS

7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

~~7.3.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 7 REALIZACION DEL SERVICIO	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

## 7.1 OBJETO

El objeto del presente capítulo es describir las siguientes actividades:

- Planificación de la realización del servicio: Proceso de Docencia de Pregrado;
- Las relacionadas con el cliente;
- Diseño y desarrollo curricular: Creación o Actualización de Planes de Estudio;
- Compras;
- Prestación del servicio: Proceso de Docencia de Pregrado;
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

## 7.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las actividades necesarias para la realización del Proceso de Docencia de Pregrado.

## 7.3 DESCRIPCIÓN

### 7.3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de la FACULTAD son los relacionados en el Anexo I del capítulo 4 de este manual operativo.

En los apartados siguientes de este capítulo se describe cómo se planifica y se lleva a cabo los procesos descritos.

En la planificación de los procesos, se determinan, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad, y los requisitos para el servicio, los cuales se establecen en los planes de estudio;
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para la ejecución del servicio;
- c) Las actividades necesarias de revisión, validación, seguimiento, y control, para la prestación del servicio, mediante el establecimiento de indicadores en las fichas de procesos, y los criterios de aceptación correspondientes aplicables a la FACULTAD;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y de los servicios resultantes.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 7 REALIZACION DEL SERVICIO	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

### 7.3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.3.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS A LA OFERTA DE PLANES DE ESTUDIO.

Los requisitos generales de la FACULTAD relacionados a la oferta de sus planes de estudio son determinados por el Consejo Directivo y propuestos por el Decano en base a revisiones de los requerimientos (7.3.2.2 de este manual operativo de calidad). Se encuentran descritos en los catálogos, folletos, página web y otros medios de difusión tanto de la FACULTAD como de la Universidad, que normalmente incluyen una descripción de los siguientes temas:

- Título a otorgarse
- Descripción de la especialización ó Carrera
- Perfil Ocupacional
- Perfil Profesional
- Duración
- Malla Curricular
- Número de créditos requeridos por las carreras
- Requisitos de Titulación
- Proceso de admisión
- Lugar de Información
- Convenios

#### 7.3.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA OFERTA DE PLANES DE ESTUDIO.

Los requisitos de la oferta de planes de estudio serán revisados de acuerdo a lo establecido en el Instructivo General IG/10 Diseño y Desarrollo Curricular, de lo cual se dejará registro de la revisión y de las acciones tomadas al menos una vez al año, las cuales serán aprobados por el Decano.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 7</b> <b>REALIZACION DEL SERVICIO</b>	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

~~Los catálogos, folletos, y otros medios de difusión escritos, estarán sumillados por el Decano. Los medios de difusión magnéticos, serán revisados y guardados en un CD y serán etiquetados con el contenido, la fecha y responsable.~~ Para la difusión de la oferta de planes de estudio se utilizará: catálogos, folletos, y otros medios escritos y magnéticos, los cuales deberán ser revisados por los Coordinadores Académicos y estarán aprobados por el Decano. Los contratos o convenios son revisados y firmados por la autoridad correspondiente, según su ámbito y estarán en el RELEX.

Estas últimas versiones serán guardadas impresas.

Antes de comprometerse a proporcionar servicios de docencia de pregrado, el ~~Decano,~~ procederá a su revisión Subdecano junto con los Coordinadores Académicos, serán los responsables de su revisión, asegurándose de que:

- e) Los requisitos para la prestación del servicio están definidos (incluyendo los legalmente establecidos que sean aplicables);
- f) Los requisitos definidos por el cliente son confirmados antes de su aceptación, (incluyendo aquellos que sean proporcionados de forma verbal);
- g) Se dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los clientes o aplicables por imperativo legal a los servicios prestados.

Cuando se cambian los requisitos identificados, el ~~Decano~~ Subdecano y los Coordinadores Académicos evalúan los cambios y su incidencia, e informa al personal afectado.

### **7.3.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

El Sistema de Calidad de la FACULTAD satisface las necesidades de comunicación con los clientes, facilitando por vía oral o escrita la información requerida sobre el servicio, resolviendo las consultas que se planteen, actuando sobre los procesos, y resolviendo las quejas y/o ~~reclamaciones~~ reclamos de los clientes.

El Coordinador de Calidad será el receptor de las quejas y/o ~~reclamos~~ ~~reclamaciones~~ relacionados ~~relacionadas~~ al proceso de docencia de pregrado y a su vez comunicará al Decano con el fin de encontrar una solución, ~~quién comunicará del particular al Decano.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 7</b> <b>REALIZACION DEL SERVICIO</b>	Fecha:
		Revisión:7
		Hoja:

~~Una vez sucedido esto enviará una respuesta al reclamante indicándole, si la queja es procedente y las acciones que han sido puestas en marcha. Sólo se aceptarán quejas donde el denunciante incluya los datos personales. La gestión de reclamaciones se realiza según lo establecido en el PG/03 Comunicación con Clientes.~~

### 7.3.3 DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR

El proceso de diseño y desarrollo curricular es aplicable, cuando se requiera, a los planes de estudio de pregrado que la FACULTAD ofrece a sus clientes.

En el IG/10 Diseño y Desarrollo Curricular se describen las actuaciones asociadas a:

- Planificación del diseño y desarrollo
- Elementos de entradas para el diseño y desarrollo
- Resultados del diseño y desarrollo
- Revisión del diseño y desarrollo
- Verificación del diseño y desarrollo
- Validación del diseño y desarrollo
- Control de cambios del diseño y desarrollo
- 

### 7.3.4 COMPRAS

~~La sistemática para realizar la adquisición de suministros se define de acuerdo a las Regulaciones Gubernamentales.~~

La sistemática para realizar la adquisición de suministros se describe en el apartado 7.3.4 del Manual de Calidad de la Universidad.

### 7.3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta que el servicio ofrecido por la Facultad comienza a través de las necesidades del cliente (estudiante), se ha diseñado el proceso de operaciones Anexo II de la FACULTAD, en base al planteado por el departamento de Calidad de la UNIVERSIDAD.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 7</b> <b>REALIZACION DEL SERVICIO</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Revisión: 7</b>
		<b>Hoja:</b>

El Diseño y Desarrollo Curricular realizado por la FACULTAD, como su nombre lo indica tiene por objeto realizar el diseño y desarrollo de los nuevos planes de estudio acorde a las necesidades que se presenten y como resultado del mismo surge la planificación académica. Su flujo se lo puede observar en el Anexo III del capítulo 4 del presente manual, el mismo que se encuentra registrado como documento interno de la facultad.

Los Coordinadores académicos son los encargados de realizar el diseño y desarrollo de la malla curricular, y la persona responsable de verificar su correcta elaboración es el Subdecano, pues tiene como función principal la coordinación académica de la unidad; una vez que el Subdecano haya aprobado dicho diseño se realizarán los pasos presentados en el flujo mencionado en el párrafo anterior.

En la Planificación Académica se toma en consideración las materias que se van a abrir con sus respectivos paralelos, asignación de profesores, teniendo como prioridad a los profesores con nombramiento, horarios de clase y de exámenes. Al igual que en el diseño y desarrollo las personas responsables son los Coordinadores Académicos junto con el Subdecano de la Unidad Académica.

Es importante recalcar que para realizar esta planificación se hará un análisis de la planificación académica realizada el año anterior, tal como lo indica el Anexo IV.

El registro académico de las materias estará habilitado sólo para los estudiantes que tengan su matrícula activa y cumplan con los requisitos establecidos por la Unidad Académica, en caso de no cumplirlos no se los podrá ayudar. También es importante mencionar que los cupos establecidos en los paralelos se los asigna de acuerdo a la capacidad del aula, no se ampliarán cupos en caso de que excedan la capacidad de la misma.

Los registros extemporáneos serán gestionados por la STA, cumpliendo los pre-requisitos y/o co-requisitos respectivos, previa la autorización del Subdecano o del Vicerrector General. También es posible el registro autorizado de estudiantes por problemas de convalidación de materias, cambios de carrera, deudas e inactivación de matrícula, previo visto bueno del Vicerrector General. De acuerdo a lo establecido en el PG-14\_REGISTRO\_ACADEMICO (documento de calidad de UNIVERSIDAD).

La FACULTAD se preocupa de formar estudiantes bajo criterios de excelencia académica través del proceso de enseñanza y aprendizaje otorgado por la Facultad, por esta razón se preocupa en contratar y evaluar al personal docente (**revisar IO-FACULTAD\_05**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÌTULO 7 REALIZACION DEL SERVICIO	Fecha:
		Revisión: 7
		Hoja:

**SELECCION\_CONTRATACION Y EVALUACION DE PERSONAL DOCENTES)** que imparta los conocimientos necesarios a los futuros profesionales.

Dentro de este proceso no sólo interviene el cumplimiento de los programas de estudios, sino también dar a conocer al estudiante el resultado de las evaluaciones a las cuales han sido sometidos, con el fin de que tanto el estudiante como el profesor refuerce las falencias tanto de enseñanza como de aprendizaje respectivamente.

El proceso de graduación de la FACULTAD comienza en el momento en que el estudiante realiza la solicitud para proyecto de graduación o tesis, el tema del mismo será expuesto ante el Consejo Directivo en el caso de que cumplan los requisitos establecidos. (VerAnexo VII)

Para finalizar este proceso es necesario que el estudiante haya aprobado toda su malla curricular, no tenga deuda alguna con la UNIVERSIDAD, haya entregado al Centro de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CICYT) con la validación del profesor responsable, el resumen de su trabajo final de graduación y que haya cumplido con las prácticas laborales exigidas por la facultad.

La documentación que será entregada a la STA es:

- ✓ Certificado Único de Graduación,
- ✓ Cédula de Ciudadanía, cuya copia será verificada con el documento original;
- ✓ Certificado de votación, cuya copia será verificada con el documento original;
- ✓ Acta de sustentación emitida por la unidad.
- ✓ Recibo de pago de las tasas de graduación correspondiente.

Consecuentemente habiendo cumplido con los requisitos anteriormente planteados, el estudiante ya ha sido graduado.

### **7.3.5.1 CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DOCENCIA DE PREGRADO**

La FACULTAD controla las operaciones de prestación del servicio, a través de la planificación de los trabajos, el seguimiento y autocontrol de los mismos mediante:

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 7 REALIZACION DEL SERVICIO	Fecha:
		Revisión: 7
		Hoja:

- a) La disponibilidad de información que especifique las características del servicio a realizar, debe estar documentado en los procesos de los servicios que presta la Unidad Académica.
- b) Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo, por ejemplo: Instrucciones y formatos aplicables.
- c) La utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: equipos y sistemas informáticos.
- d) La implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo: autocontrol, auditorías, grado de satisfacción de clientes.
- e) La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y si es aplicable actividades posteriores a la entrega.

#### **7.3.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. Se ha de asignar un código de matrícula individual a cada estudiante.

La identificación asignada se mantiene durante todo el proceso de prestación del servicio, asegurando así la trazabilidad.

#### **7.3.5.3 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Se considera confidencial la información proveniente del cliente relacionada a sus datos personales y será tratada considerando lo establecido en la mencionada Ley Orgánica de Transparencias y Acceso a la Información Pública vigente.

#### ~~7.3.5.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO~~

~~Por la naturaleza de los servicios que presta la FACULTAD, en general este apartado no resulta aplicable.~~

#### ~~7.3.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN~~

~~Por la naturaleza de los servicios que presta la FACULTAD, en general este apartado no resulta aplicable.~~

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 8</b> <b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## **CAPÍTULO 8**

### **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **8.1 OBJETO**

#### **8.2 ALCANCE**

#### **8.3 DESCRIPCIÓN**

##### **8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

###### **8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

###### **8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA**

###### **8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

###### **8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO**

##### **8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

##### **8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS**

##### **8.3.4 MEJORA**

###### **8.3.4.1 MEJORA CONTINUA**

###### **8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA**

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÌTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISI Y MEJORA	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

## 8.1 OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer la sistemática empleada para definir, planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad de los servicios prestados, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, la consecución de la mejora continua y la satisfacción del cliente.

## 8.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las acciones descritas a continuación:

- Satisfacción del cliente;
- Auditoría Interna
- Seguimiento y medición de los procesos;
- Seguimiento y medición del servicio;
- Control de producto no conforme;
- Análisis de datos;
- Mejora continua, y
- Acciones Correctivas y Preventivas.

## 8.3 DESCRIPCIÓN

### 8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La FACULTAD sigue la metodología establecida en el PG/03 "Comunicación con Clientes", para el tratamiento de ~~las reclamaciones~~ los ~~reclamos~~ y sugerencias que provengan de sus clientes. Es responsabilidad del Coordinador de Calidad de la FACULTAD, gestionar las actividades necesarias para, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

En el PG/04 "Satisfacción de Clientes", se describe la metodología para la realización de las encuestas y las técnicas utilizadas para procesar la información obtenida de las mismas.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 8.3.1.2 AUDITORIA INTERNA

La FACULTAD seguirá el ~~plan~~ programa anual de auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por el Director General de Evaluación.

Las auditorías internas se realizarán de acuerdo ~~con el~~ procedimiento PG/05 "Auditorías Internas".

### 8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La FACULTAD realiza las actividades periódicas de medida descritas en las fichas de procesos. El seguimiento del grado de cumplimiento de los indicadores de los procesos se realizará con la frecuencia que aplique para cada indicador para demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados previstos. El responsable de efectuar el seguimiento de los procesos es el Coordinador de Calidad.

En el caso de que no se alcancen los resultados previstos, el responsable del proceso establecerá las correcciones ó acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

### 8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Al objeto de asegurar que el resultado del proceso de prestación del servicio que se realiza, alcanza un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, se definirán las especificaciones a controlar para cada uno de los servicios, y se comprobará en cada uno de ellos.

Para el proceso de docencia de pregrado, las actividades de seguimiento y medición se describen en los Reglamentos de la Universidad, en los Procedimientos y en los Instructivos y el cumplimiento de los mismos, específicamente del proceso de graduación, da por entendido que se han completado satisfactoriamente todas las actividades especificadas.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 8</b> <b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

### 8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La detección de las No Conformidades puede producirse, entre otras, de las siguientes formas:

- a) Como consecuencia de auditorías internas o externas y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Durante la realización del servicio;
- c) Durante las actividades de seguimiento del proceso y/o del servicio; y,
- d) Derivadas de ~~reclamos~~ ~~reclamaciones~~.

En todos los casos cuando se detecte una No Conformidad se pondrá en conocimiento del Coordinador de Calidad, donde ~~se ha sido detectada la~~ ~~No Conformidad~~, quien la documentará y adoptará las disposiciones necesarias para su solución.

En cualquier caso el sistema establece y garantiza que cuando se detecta cualquier No Conformidad, se toman todas las medidas necesarias para corregir la situación y prevenirla.

~~Cuando para resolver una no conformidad sea necesario una modificación o repetición de la actividad, esta será inspeccionada de la misma forma que la original con el fin de comprobar su conformidad.~~

~~Si es necesario modificar o repetir una actividad para cerrar una No Conformidad ésta será inspeccionada de la misma forma que la original.~~

El sistema indicado en este apartado se desarrolla en el procedimiento PG/06 "No Conformidades".

### 8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

La FACULTAD determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Calidad para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, así como la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

- a) Satisfacción o insatisfacción de los clientes;
- b) Conformidad con los requisitos especificados; y,

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  <b>CAPÍTULO 8</b> <b>MEDICIÓN, ANÁLISI Y MEJORA</b>	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

c) Características de los procesos, servicios y de sus tendencias;

En las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema, se analizan estos datos y se utilizan como herramienta para la puesta en marcha de mejoras, de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado.

### 8.3.4 MEJORA

#### 8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

La Dirección de la FACULTAD cumple y hace cumplir la Política y Objetivos Estratégicos de la Calidad de la UNIVERSIDAD como medio para alcanzar la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, el análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección Interna, son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

En cualquier caso, todo el personal de la FACULTAD podrá comunicar a su superior las sugerencias de mejora que crea oportunas, para que éste, si lo cree oportuno, las canalice a sus superiores.

El Decano de la FACULTAD junto con el Coordinador de Calidad realiza el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

#### 8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

La FACULTAD considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, las medidas preventivas para evitar la aparición de No Conformidades. Para el caso de la aparición de una no conformidad se hará el análisis y evaluación de ésta, para establecer los medios necesarios para evitar su reaparición.

Con el fin de eliminar las causas de las No Conformidades reales o potenciales y evitar que éstas ocurran en el futuro, la FACULTAD sigue las instrucciones descritas en el procedimiento para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o potenciales y a los riesgos que de dichos problemas puedan derivarse y de forma que se asegure su eficacia.

	<b>FACULTAD</b> <b>MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD</b>  CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISI Y MEJORA	Fecha:
		Revisión: X
		Hoja:

Para ello se evalúa de forma continua el funcionamiento de los procesos de realización de los servicios, objeto de la actividad de la Facultad, estableciendo y manteniendo un sistema de información continua sobre dicho funcionamiento.

Las fuentes de información para la adopción de acciones correctivas o preventivas provienen de:

- Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Auditorías internas;
- Auditorías externas;
- ~~Reclamaciones~~ Reclamos de los clientes;
- Registros de No Conformidad.

Para el tratamiento de datos, pueden utilizarse técnicas estadísticas y gráficas de presentación, con el fin de detectar e identificar aquellas actividades que tienen el impacto más adverso sobre el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los cambios definitivos en el Sistema de Calidad se introducen una vez que se hayan comprobado los efectos positivos de la corrección propuesta.

**MANUAL DE  
DESCRIPCIÓN DE  
FUNCIONES**

**UNIDAD ACADÉMICA: FACULTAD.**

**Revisión: x**

FEBRERO 2012

Realizado por.	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## CONTENIDO

El Manual de Descripción de Funciones de la Facultad está compuesto por las siguientes fichas:

1. Decano
2. Subdecano
3. Secretario de la Unidad Académica
4. SecretariaAuxiliar de la Unidad Académica de Decano
5. SecretariaAuxiliarde Subdecano
6. Coordinador Administrativo Financiero
7. Secretaria de Carrera
8. Ayudante Administrativo
9. Supervisor Administrativo
10. Auxiliar de Servicios
11. Jefe de Computación
12. Asistente Técnico de Soporte
13. Coordinador de CarreraAcadémico
14. CoordinadorJefe de Materia
15. Coordinador de Evaluación
16. Coordinador de Calidad
17. Secretaria de Coordinador de Calidad
<del>18. Coordinador de Relaciones Públicas</del>
19. Coordinador de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación
20. Secretaria de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación
21. Director de Centro

Nota:

- Se eliminan del manual de descripción de funciones las fichas del Coordinador de Programas de Postgrado, Asistente de Postgrados de Ventas y Cobranzas; Asistente de Postgrado Administrativo Financiero por cuanto estas funciones no están relacionadas al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de las unidades académicas. La gestión de recurso humano incluida la definición de sus funciones es responsabilidad de la respectiva unidad.
- La ficha de Web-Master es sustituida por el Asistente Técnico de Soporte.
- Para el requisito mínimo correspondiente a las "Habilidades" aplicable al personal administrativo regido bajo la Ley Orgánica del Servicio Civil y Carrera Administrativa y Código de Trabajo se redefinen los conceptos señalados en el Catálogo de Competencias Técnicas del Puesto descrito en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño aprobado por la SENRES.
- La mayoría de las funciones que estaban descritas en la ficha del Secretario de la Unidad Académica han sido modificadas.
- La ficha de Secretaria Auxiliar de la Unidad Académica, Secretaria Auxiliar y Coordinador de Carrera, han sido sustituidas por las fichas de Secretariade Decano, Secretariade Subdecano, Secretaria de Carrera y Coordinador Académico, respectivamente. Con el fin de describir de manera más detallada las funciones a cumplir y de reflejar de manera más concreta los responsables de cumplir las mismas.
- La ficha de Coordinador de Materia es sustituida por la ficha de Jefe de Materia.
- Las fichas de Supervisor Administrativo, han sido eliminadas debido a que las funciones se asemejan a las que realiza el Ayudante Administrativo.
- Las fichas de Coordinadores de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación, de la Secretaria de Prácticas Laborales, Seguimiento de Graduados y Proceso de Graduación y secretaria de Calidad, han sido creadas debido a nuevos proyectos establecidos por las autoridades de la FACULTAD, con el fin de agregarle valor a los servicios que ofrece la misma. Sin que esto implique contratación de nuevo personal.
- La ficha de Coordinador de Relaciones Públicas ha sido eliminada por razones presupuestarias de la Universidad.
- El Coordinador Financiero es contratado por recursos de autogestión de la Unidad Académica.
- La ficha de Secretaria de Calidad ha sido creada con el fin de facilitar el proceso de inducción en el puesto de trabajo, en caso de existir Coordinador de Calidad lo desempeñe alguna otra persona.

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	DECANO	
2. GRADO		
3. JEFE	RECTOR GENERAL	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser la primera autoridad ejecutiva de la Facultad y su representante legal, presidir de manera obligatoria el Consejo Directivo.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser responsable de la marcha académica y administrativa de la Facultad.</li> <li>2. Cumplir y hacer cumplir en el ámbito de su unidad la Ley, el Estatuto, Reglamentos y Resoluciones emanadas de las autoridades y organismos superiores de la Institución.</li> <li>3. Organizar, supervisar y dirigir las actividades de su Unidad Académica, de conformidad con las políticas de la Institución y las regulaciones vigentes.</li> <li>4. Convocar y presidir la Junta y el Consejo Directivo.</li> <li>5. Exigir el cumplimiento de sus deberes al personal docente, alumnos y trabajadores de la Unidad Académica.</li> <li>6. Informar al Consejo Directivo y al Rector de la Institución sobre la marcha de su unidad académica, anualmente o cuando le fuere solicitado.</li> <li>7. Conceder licencia con o sin remuneración, al personal académico hasta por cinco días laborables.</li> <li>8. Elaborar anualmente los requerimientos presupuestarios de la Unidad Académica y someterla a consideración del Rector, previa aprobación del Consejo directivo.</li> <li>9. Elaborar anualmente el Plan Operativo, en concordancia con el Plan Estratégico de la Institución, y someterlo a consideración del Consejo Directivo, Rector y Consejo Politécnico.</li> <li>10. Los demás que señalen el Estatuto y los Reglamentos correspondientes.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
ESTUDIOS:	TITULO DE CUARTO NIVEL.	
EXPERIENCIA:	PROFESOR PRINCIPAL O AGREGADO, POR LO MENOS CON CUATRO AÑOS EN CALIDAD DE PROFESOR TITULAR DE LA UNIVERSIDAD.	
FORMACIÓN:	CONOCIMIENTO DE GESTIÓN EDUCATIVA A NIVEL SUPERIOR	
HABILIDAD:	TÉCNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA	
OTROS:	SER ECUATORIANO	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
COMPUTADORA:	VITAL IMPORTANCIA	
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:	UTILITARIOS, SISTEMA ACADÉMICO Y FINANCIERO, PROJECT	

	<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Código:
	<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>	Fecha de Aprobación: Febrero 2012
	<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SUBDECANO	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser el colaborador principal del Decano o Director en el cumplimiento de sus deberes.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser el responsable de la Coordinación Académica de su unidad.</li> <li>2. Supervisar las actividades realizadas por los Coordinadores Académicos y la preparación adecuada del pensum académico.</li> <li>3. Supervisar la aplicación de los Estatutos y Reglamentos Internos en el proceso de registros y de todas sus consecuencias.</li> <li>4. Evaluar informes de convalidación de materias de estudiantes de otras facultades u otras universidades.</li> <li>5. Reemplazar al Decano o Director cuando lo determine el Estatuto de la Universidad.</li> <li>6. Los demás que señalen el Estatuto y los reglamentos correspondientes.</li> <li>7. Ser el responsable de realizar la evaluación de desempeño del personal junto con los Coordinadores Académicos.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	TITULO DE CUARTO NIVEL	
<b>EXPERIENCIA:</b>	PROFESOR PRINCIPAL O AGREGADO, POR LO MENOS CON CUATRO AÑOS EN CALIDAD DE PROFESOR TITULAR DE LA UNIVERSIDAD.	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTO DE GESTIÓN EDUCATIVA A NIVEL SUPERIOR	
<b>HABILIDAD:</b>	TÉCNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS, SISTEMA ACADEMICO.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>  <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  <b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Código:
		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SECRETARIO DE LA UNIDAD ACADÉMICA	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ejecutar labores secretariales administrativas contribuyendo con el proceso, gestión y tramitación de documentos, además del manejo de archivos de la unidad.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con todas las funciones inherentes de una secretaria (recepción de documentos, llamadas telefónicas, manejo de archivos, etc.)</li> <li>2. Redactar informes de las labores de la Unidad Académica, según las instrucciones que imparta el Decano.</li> <li>3. Elaborar Actas de reuniones de Decano y Sub-Decano, Resoluciones de Consejo Directivo.</li> <li>4. Llevar el libro de Actas de Sustentación y notificar a la Secretaría Técnica Académica.</li> <li>5. Elaborar Actas de sustentación solicitada para la titulación del graduando.</li> <li>6. Responder por actividades asignadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>7. Atender y orientar al personal docente, administrativo, estudiantes y público en general sobre asuntos relacionados con su ámbito de acción.</li> <li>8. Calendario Académico, copia de Acta de Sustentación de Tesis, copia de Programas de Materias no Vigentes.</li> <li>9. Controlar convalidaciones o acreditaciones de materia; cambio de universidad o carrera</li> <li>10. Tramitar solicitudes de sustentación de tesis o prorroga.</li> <li>11. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo requiera su jefe inmediato.</li> <li>12. Administrar el informativo semanal "NOTIFACULTAD"</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
ESTUDIOS:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO ESTUDIOS SUPERIORES EN EL AREA DE SECRETARIADO	
EXPERIENCIA:	MAS DE DOS AÑOS EN PUESTOS SIMILARES	
FORMACIÓN:	CONOCIMIENTOS DE COMPUTACION BASICA, SERVICIO AL CLIENTE, REGLAMENTOS DE LA UNIDAD Y DE LA INSTITUCION INHERENTES A SUS FUNCIONES	
HABILIDAD:	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (MEDIA), EXPRESION ORAL (MEDIA), INSPECCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS (BAJA), INSTRUCCIÓN (MEDIA), ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACION (BAJA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (BAJA), PENSAMIENTO CRITICO (MEDIA), SELECCIÓN DE EQUIPOS (BAJA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
COMPUTADORA:	VITAL IMPORTANCIA	
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADEMICO, INTERNET	
OTROS:	N/A	

	<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Código:
	<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>	Fecha de Aprobación: Febrero 2012
	<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SECRETARIA AUXILIAR DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE DECANO	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Apoyar en actividades secretariales administrativas y académicas que se requieran dentro de la unidad o departamento.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar agenda del Decano</li> <li>2. Elaborar comunicados.</li> <li>3. Controlar el uso de auditorio y las Canchas de Fútbol de la FACULTAD.</li> <li>4. Recibir llamadas para decano.</li> <li>5. Custodiar archivos de reuniones del decano.</li> <li>6. Archivar oficios despachados en decanato.</li> <li>7. Atender requerimientos del Decano</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	BACHILLER EN SECRETARIADO EJECUTIVO	
<b>EXPERIENCIA:</b>	DOS AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONTABILIDAD BASICA, COMPUTACION, SEVICIO AL CLIENTE, AECHIVOLOGIA, REGLAMENTOS DE LA UNIDAD Y DE LA INSTITUCION INHERENTES A SUS FUNCIONES.	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (MEDIA), EXPRESION ORAL (MEDIA), ORGANIZACION DE LA INFORMACION (MEDIA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (MEDIA), SELECCIÓN DE EQUIPOS (BAJA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADÉMICO	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SECRETARIA AUXILIAR DE SUBDECANO	
2. GRADO		
3. JEFE	SUBDECANO	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Apoyar en actividades secretariales administrativas y académicas que se requieran dentro de la unidad o departamento.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar la planificación de la Facultad al sistema académico.</li> <li>2. Ingresar la planificación de ayudantes en el sistema académico.</li> <li>3. Controlar acceso para el registro de asistencia de ayudantes (ayudantías académicas, varias, investigación y laboratorios).</li> <li>4. Elaborar certificado de haber sido ayudante.</li> <li>5. Atender problemas académicos de estudiantes</li> <li>6. Llevar agenda de sub-decanato,</li> <li>7. Elaborar comunicados.</li> <li>8. Elaborar horarios de clase.</li> <li>9. Atender requerimientos del Subdecano.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	BACHILLER EN SECRETARIADO EJECUTIVO	
<b>EXPERIENCIA:</b>	DOS AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONTABILIDAD BASICA, COMPUTACION, SEVICIO AL CLIENTE, AECHEVOLOGIA, REGLAMENTOS DE LA UNIDAD Y DE LA INSTITUCION INHERENTES A SUS FUNCIONES.	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (MEDIA), EXPRESION ORAL (MEDIA), ORGANIZACION DE LA INFORMACION (MEDIA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (MEDIA), SELECCIÓN DE EQUIPOS (BAJA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADÉMICO	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>  <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  <b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Código:</b>
	<b>Fecha de Aprobación:</b>
	Octubre de 2012
	<b>Partida Presupuestaria:</b>
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>	
<b>1. PUESTO</b>	<b>COORDINADOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>
<b>2. GRADO</b>	
<b>3. JEFE</b>	<b>DECANO/DIRECTOR</b>
<b>4. SUPERVISA A</b>	<b>PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
Controlar, manejar y supervisar el área financiera de la facultad.	
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejar y elaborar el presupuesto de la Facultad.</li> <li>2. Definir objetivos primordiales de inversión.</li> <li>3. Controlar y hacer seguimiento de egresos y saldos bancarios suscitados en la unidad.</li> <li>4. Supervisar trámites y dar seguimiento de pagos a proveedores.</li> <li>5. Supervisar valores de Pago a profesores, personal administrativo y ayudantes.</li> <li>6. Ser responsable de administrar capacitación necesaria e inversión en la misma para el personal docente y administrativo.</li> <li>7. Supervisar y organizar el trabajo del personal administrativo y personal de servicio.</li> <li>8. Determinar y coordinar los horarios de trabajo y vacaciones del personal.</li> <li>9. Supervisar el control de horas dictadas de clases de docentes.</li> <li>10. Supervisar inventarios de suministros varios.</li> <li>11. Planificar y ejecutar nuevos proyectos.</li> <li>12. Controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y suministros del Facultad.</li> <li>13. Analizar la cantidad de inversión necesaria para alcanzar los objetivos planificados.</li> <li>14. Proyectar, obtener y utilizar fondos para financiar operaciones de la organización.</li> <li>15. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV. REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO:</b>	
<b>ESTUDIOS:</b>	PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN O CARRERAS A FINES Y/O MAESTRÍA
<b>EXPERIENCIA:</b>	UN AÑO MÍNIMO EN ACTIVIDADES SIMILARES
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTOS DE COMPUTACIÓN
<b>HABILIDAD:</b>	TÉCNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>	
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS, SISTEMA FINANCIERO, PRESUPUESTO
<b>OTROS:</b>	N/A

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SECRETARIA DE CARRERA	
2. GRADO		
3. JEFE	SUBDECANO	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Apoyar en actividades secretariales administrativas y académicas que se requieran dentro de la unidad o departamento.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el informe de la unidad con relación a cambio de carrera o universidad con base en los informes de los Coordinadores Académicos.</li> <li>2. Elaborar el informe sobre certificación de egresado.</li> <li>3. Elaborar decreto de egresado.</li> <li>4. Elaborar el informe sobre certificación de haber culminado la malla con excepción de inglés.</li> <li>5. Elaborar el informe de la unidad con relación a la acreditación de materias con base en los informes de los Coordinadores Académicos.</li> <li>6. Elaborar Certificado Único de Registro y horario de clase de estudiantes.</li> <li>7. Elaborar oficios por requerimiento de profesores.</li> <li>8. Tramitar solicitudes de recalificación de Exámenes y elaborar informe.</li> <li>9. Imprimir listas de asistencia por requerimiento del profesor o Sub-Decano (una semana antes de clases y a la tercera semana de clases).</li> <li>10. Imprimir, obtener firma y archivo validado de calificaciones por materia consolidadas.</li> <li>11. Asistir a Coordinadores Académicos asignados: elaborando oficios, realizando llamadas telefónicas, enviando correos electrónicos, asistiendo a las reuniones, elaborando actas de acuerdos alcanzados.</li> <li>12. Amar carpetas con el horario y lista de los alumnos para los profesores planificados.</li> <li>13. Custodiar y controlar archivos digitales y físicos de programas de materias no vigentes.</li> <li>14. Custodiar y controlar de archivos digitales y físicos de programas de materias vigentes.</li> <li>15. Imprimir archivos de programas no vigentes para ser entregados a estudiantes.</li> <li>16. Custodiar archivos digitales y físicos relacionados con la acreditación ABET como: Syllabus, plan de clase, etc. Y de las materias dictadas para el básico de ingenierías.</li> <li>17. Imprimir, obtener firma y archivo validado de calificaciones por materia consolidadas, de las materias dirigidas al básico de ingeniería.</li> <li>18. Custodiar y controlar archivos digitales y físicos de programas de materias vigentes de materias dictadas para el básico de ingeniería.</li> <li>19. Atender a estudiantes de sus respectivas carreras proporcionando información con relación a la malla de la carrera, materias dictadas en el presente semestre, etc.</li> <li>20. Colaborar en el período de registros.</li> <li>21. Atender requerimientos del Sub-decano.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	BACHILLER EN SECRETARIADO EJECUTIVO	
<b>EXPERIENCIA:</b>	UN AÑO EN ACTIVIDADES SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONTABILIDAD BASICA, DESPACHO DE DOCUMENTOS, COMPUTACION, SERVICIO AL CLIENTE, ARCHIVOLOGIA.	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (MEDIA), EXPRESION ORAL (MEDIA), INSPECCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS (MEIDA), ORGANIZACION DE LA INFORMACION (MEDIA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (BAJA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADEMICO	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
5. PUESTO	SECRETARIA DE CALIDAD	
6. GRADO		
7. JEFE	COORDINADOR DE CALIDAD	
8. SUPERVISA A		
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Apoyar en actividades secretariales al Coordinador de Calidad de la Unidad Académica.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser el responsable de alimentar la matriz de indicadores establecida.</li> <li>2. Solicitar mensualmente al personal de cada área que intervenga en el sistema informes correspondientes a la matriz de indicadores.</li> <li>3. Realizar el ingreso mensual del avance de las actividades y el seguimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Unidad.</li> <li>4. Elaborar informe del cumplimiento normal de las clases, fechas de exámenes según calendario académico.</li> <li>5. Elaborar informes semanales sobre el cumplimiento del dictado de clases de los profesores en sus respectivas materias.</li> <li>6. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.</li> <li>7. Controlar la documentación generada de los procesos antes de su aprobación en la reunión de Revisión Interna por la Dirección.</li> <li>8. Mantener actualización de los documentos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>9. Realizar informe de los avances de la implementación de procesos en la unidad, para presentarlos en la reunión de Revisión Interna por la Dirección.</li> <li>10. Ser el responsable de alimentar la matriz de indicadores establecida.</li> <li>11. Atender requerimientos del Coordinador de Calidad.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	BACHILLER EN SECRETARIADO EJECUTIVO	
<b>EXPERIENCIA:</b>	UN AÑO EN ACTIVIDADES SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONTABILIDAD BASICA, DESPACHO DE DOCUMENTOS, COMPUTACION, SERVICIO AL CLIENTE, ARCHIVOLOGIA.	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (MEDIA), EXPRESION ORAL (MEDIA), INSPECCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS (MEIDA), ORGANIZACION DE LA INFORMACION (MEDIA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (BAJA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADEMICO	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	AUXILIARES DE SETVICIO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ayudar en la tarea de administración y supervisión de personal de servicio, activos fijos y bienes muebles dentro de la Unidad.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer normas y procedimientos para el mejor control de bienes adquiridos, por donaciones compras o transferencias y traslados a su Unidad.</li> <li>2. Organizar y efectivizar el levantamiento de inventario de bienes que se encuentran bajo su custodia.</li> <li>3. Participar en las acciones de control de entrega-recepción de bienes muebles e inmuebles de la Unidad, para la realización del informe respectivo.</li> <li>4. Solicitar el mantenimiento para el buen uso de todos los equipos, bienes/muebles y vehículos bajo su responsabilidad; mantener base de datos de los equipos que ingresan al plan de mantenimiento.</li> <li>5. Elaborar órdenes de compra de equipos y demás insumos que se requiera dentro de la unidad.</li> <li>6. Programar actividades de orden y limpieza, en el cual se elaborarán los horarios de los auxiliares así como su período vacacional.</li> <li>7. Controlar mantenimiento y limpieza de las aulas de clase, baños, laboratorios y oficinas de personal docente.</li> <li>8. Evaluar el desempeño del personal encargado de la limpieza de las instalaciones.</li> <li>9. Presentar al Decano, un informe del cumplimiento de las condiciones de ambiente de trabajo.</li> <li>10. Ser el responsable de la bodega de equipos y materiales de la Unidad, en caso de tenerla.</li> <li>11. Recibir y entregar material de oficina a cada una de las dependencias de la unidad.</li> <li>12. Realizar requerimientos de suministros para la oficina de profesores.</li> <li>13. Realizar el plan de mantenimiento de la infraestructura física de la Unidad y solicitar a su jefe inmediato su aprobación.</li> <li>14. Responder por las actividades asignadas según el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>15. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	TITULO DE BACHILLER EN AREA CONTABLE	
<b>EXPERIENCIA:</b>	DOS AÑOS EN LABORALES SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CURSO DE COMPUTACIÓN, CURSO DE RELACIONES INTERPERSONALES, CONTROL Y MANEJO DE INVEHNTARIO	
<b>HABILIDAD:</b>	EXPRESION ESCRITA (BAJA), COMPROBACIÓN (MEDIA), COMPRENSION ORAL (BAJA), EXPRESION ORAL (BAJA), MANEJO DE RECURSOS DE MTERIALES (BAJA), MANTENIMIENTO DE EQUIPOS (BAJA), MONITOREO Y CONTROL (MEDIA) PENSAMIENTO CONCEPTUAL (BAJA)	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA DE INVENTARIOS	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	AUXILIAR DE SERVICIOS	
2. GRADO		
3. JEFE	JEFE DE UNIDAD	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ejecutar labores de limpieza, guardiana y mantenimiento general.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el aseo de las áreas a él asignadas y sus respectivos muebles y equipos.</li> <li>2. Revisar el edificio y oficinas antes de retirarse verificando que todo se encuentre en orden, apagando luces, equipos, cerrando llaves de agua, etc; en caso de encontrar alguna novedad avisar a su jefe inmediato.</li> <li>3. Vigilar los bienes institucionales en su jornada de trabajo, informar al Ayudante Administrativo de la respectiva unidad.</li> <li>4. Detectar e identificar a personas extrañas a su Unidad, proceder a comunicar cualquier novedad a Seguridad.</li> <li>5. Transportar máquinas, equipos y materiales para su utilización.</li> <li>6. Realizar el mantenimiento de las instalaciones y equipos de la institución que le sean encomendados.</li> <li>7. Realizar la limpieza de las lozas y terrazas del edificio al que ha sido asignado, incluyendo áreas externas como jardines, áreas de recreación, entre otras.</li> <li>8. Cumplir con las normas de seguridad e higiene industrial.</li> <li>9. Responder por las actividades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>10. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	EDUCACION BASICA	
<b>EXPERIENCIA:</b>	SEIS MESES EN LABORES DE LIMPIEZA	
<b>FORMACIÓN:</b>	CURSO DE SEGURIDAD	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPRESION ORAL (BAJA), COMPROBACIÓN (BAJA), DETECCION DE AVERIAS (BAJA), EXPRESION ORAL (BAJA), INSTALACION (BAJA), MANTENIMIENTO DE EQUIPOS (BAJA), RPARACION (BAJA)	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	NO NECESARIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	N/A	
<b>OTROS:</b>	INSUMOS DE LIMPIEZA	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	JEFE DE COMPUTACION	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	ASISTENTE TECNICO DE SOPORTE	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser responsable de los equipos de computación de la Facultad.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar el Laboratorio de Computación y sus recursos de red.</li> <li>2. Servir de apoyo en la parte administrativa, según disposiciones del jefe inmediato.</li> <li>3. Dar soporte técnico a los equipos de computación de los docentes, de los laboratorios y de oficinas administrativas.</li> <li>4. Planificar y coordinar junto con los profesores, las clases prácticas y talleres de laboratorio que deben ser realizadas por los estudiantes cada semestre.</li> <li>5. Planificar mantenimientos de hardware, software, actualización de las PC'S del laboratorio y oficinas administrativas.</li> <li>6. Coordinar manejo de inventario de hardware y software de las PC's.</li> <li>7. Recomendar la actualización de equipos o solicitar el uso de la garantía cuando se amerite.</li> <li>8. Reportar a los proveedores de equipos cuando existan inconvenientes con las PC's y demás dispositivos.</li> <li>9. Servir de ayuda en las distintas áreas que abarcan los Recursos Informáticos.</li> <li>10. Ser responsable del cumplimiento de normas internas tanto administrativas, operativas como de seguridad del área que abarca el laboratorio de computación y el área administrativa, en su campo de acción.</li> <li>11. Realizar informe anual de las actividades que se han realizado para la mejora de los laboratorios, el mismo que será entregado al Decano de la Unidad.</li> <li>12. Presentar al decano el presupuesto anual necesario de la coordinación bajo su responsabilidad.</li> <li>13. Administrar los recursos de red del área administrativa.</li> <li>14. Llevar el inventario y control de las licencias del software de la Unidad y de los equipos de computación.</li> <li>15. Velar que se cumpla con las normas de seguridad e higiene industrial.</li> <li>16. Responder las actividades asignadas según el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>17. Ser el responsable de la página web de la Facultad.</li> <li>18. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	INGENIERO EN COMPUTACION O SU EQUIVALENTE.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	DOS AÑOS EN PUESTOS SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACION DE OFICINAS Y REDES, INLGES.	
<b>HABILIDAD:</b>	TECNICA, HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS, ADMINISTRACION DE REDES.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>  <b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>  <b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Código:
		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	ASISTENTE TECNICO DE SOPORTE	
2. GRADO		
3. JEFE	JEFE DE COMPUTACION	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser responsable del mantenimiento de las computadoras y del buen funcionamiento del software instalado en cada una de las máquinas, además de mantener el inventario de los instaladores, pertenecientes exclusivamente a los laboratorios de computación.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar mantenimiento correctivo y preventivo de las computadoras que están al servicio de los estudiantes y dar soporte de última línea.</li> <li>2. Evaluar los paquetes de software a ser instalados en las estaciones del laboratorio.</li> <li>3. Coordinar la instalación de software en los laboratorios de computación.</li> <li>4. Capacitar a los ayudantes en las tareas que constituyen la parte operativa del laboratorio.</li> <li>5. Compilar y mantener copia de los paquetes de software que son usados dentro del laboratorio.</li> <li>6. Recomendar la adquisición de nuevos equipos y/o paquetes de software para el laboratorio.</li> <li>7. Verificar continuamente el correcto funcionamiento de las computadoras de las aulas, así como de servir de nexo cuando existan problemas con la configuración de los proyectores instalados en dichos lugares.</li> <li>8. Dar soporte de última línea a los laboratorios de la Unidad.</li> <li>9. Instalar y administrar el Sistema Académico en las instalaciones de la Unidad.</li> <li>10. Coordinar el mantenimiento correctivo y preventivo de las computadoras que dan servicio en los otros laboratorios de la Unidad.</li> <li>11. Reportar al jefe inmediato las partes o equipos que estén en mal estado para su reparación o reposición.</li> <li>12. Diseñar, implementar y administrar el Web-site de la Unidad.</li> <li>13. Dar soporte operativo a los recursos de red así como participar en el diseño e instalación de nuevas redes que se coloquen en la Unidad.</li> <li>14. Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad e higiene industrial.</li> <li>15. Responder por las actividades asignadas según el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>16. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	INGENIERO O EGRESADO EN COMPUTACION O SU EQUIVALENTE.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	UN AÑO EN PUESTOS SIMILARES	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTOS DE INLGES, CERTIFICACION CNNA, MANEJO DE REDES.	
<b>HABILIDAD:</b>	COMPROBACIÓN (MEDIA), DETECCIÓN DE AVERÍAS (MEDIA), DISEÑO DE TECNOLOGIA (ALTA), INSTALACION (MEDIA), INSTRUCCIÓN (BAJA), MANTENIMIENTO DE EQUIPOS (MEDIA), OPERACIÓN Y CONTROL (MEDIA), ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACION (MEDIA), PENSAMIENTO CONCEPTUAL (MEDIA)	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS, ADMINISTRACION DE REDES.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	COORDINADOR JEFE DE MATERIA	
2. GRADO		
3. JEFE	COORDINADOR ACADEMICO	
4. SUPERVISA A	PROFESORES	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Coordinar todas las actividades necesarias en la carrea a su cargo.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar el avance de la materia en concordancia con los planes y programas de estudio correspondientes.</li> <li>2. Fijar el porcentaje asignado al examen al comienzo del curso.</li> <li>3. Definir el número, tipo y valoración de los aportes.</li> <li>4. Definir la bibliografía que será utilizada en la materia.</li> <li>5. Comunicar por escrito al <del>Directivo de la Unidad Académica correspondiente</del> y a los profesores de la materia, quienes a su vez deberán informar a los estudiantes al inicio de clases, la política del curso y de evaluación que se va a seguir en conformidad con el Reglamento de Evaluaciones y Calificaciones de Pregrado.</li> <li>6. Notificar al <del>Directivo de la Unidad Académica</del> Coordinador Académico cualquier incumplimiento de los profesores de la materia sobre disposiciones dadas.</li> <li>7. Realizar reuniones con los profesores asignados su materia, 2 semanas antes del inicio de clases para entregar programas a los profesores y coordinar la unificación de exámenes.</li> <li>8. Entregar un informe en el cual se detallen la asistencia de los profesores a las reuniones realizadas en calidad de jefe.</li> <li>9. Entregar un informe al finalizar el término académico describiendo las actividades realizadas y las sugerencias para los cambios en los planes y programas de estudios de sus materias para que sean considerados en los organismos directivos respectivos.</li> <li>10. Responder por las actividades asignadas según el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>11. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por los directivos de la Unidad y/o las descritas en el Manual Operativo de la Calidad.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	TITULO PROFESIONAL YO GRADO ACADEMICO DE CUARTO NIVEL	
<b>EXPERIENCIA:</b>	HABER EJERCIDO DOCENCIA A NIVEL SUPERIOR Y CONSTAR EN LA PLANIFICACION ACADEMICA DE LA UNIVERSIDAD.	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTO DE GESTION EDUCATIVA A NIVEL SUPERIOR.	
<b>HABILIDAD:</b>	TECNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

	<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Código:
	<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>	Fecha de Aprobación: Febrero 2012
	<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	COORDINADOR DE EVALUACIÓN	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser responsable de realizar las funciones operativas de los procesos de autoevaluación en su respectiva unidad académica.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar al Comité de Evaluación Interna por disposición del Decanato de la unidad.</li> <li>2. Apoyar proceso institucional de la Universidad.</li> <li>3. Coordinar y supervisar el proceso de evaluación por programas de estudio de pregrado y/o postgrado de la unidad académica.</li> <li>4. Informar al Comité de Evaluación Interna y a través de ella de manera permanente, a las autoridades de la unidad académica, sobre el avance de los procesos de evaluación.</li> <li>5. Coordinar con la Comisión de Evaluación Interna, los organismos nacionales e internacionales de evaluación y acreditación, con el objeto de que el proceso de evaluación y acreditación de los programas de estudio de pregrado y/o postgrado de la unidad académica, se realice de acuerdo a las normativas y políticas existentes para estos.</li> <li>6. Solicitar al Decano los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la comisión.</li> <li>7. Remitir oportunamente los informes que sean requeridos por las autoridades de la unidad académica y de la Universidad.</li> <li>8. Difundir el proceso de acreditación a la comunidad de su unidad de forma escrita y digital.</li> <li>9. Elaborar y presentar al Comité de Evaluación un plan operativo anual valorado.</li> <li>10. Verificar que en cada materia se cumplan los resultados de aprendizaje de los programas planificados.</li> <li>11. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato, las descritas en el Manual de Calidad de la Universidad y/o las descritas en el Manual Operativo de Calidad de la Unidad.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
ESTUDIOS:	TITULO DE TERCER NIVEL.	
EXPERIENCIA:	AL MENOS DOS AÑOS COMO DOCENTE E LA UNIVERSIDAD.	
FORMACIÓN:	CURSOS SOBRE AUTOEVALUACION.	
HABILIDAD:	TECNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
COMPUTADORA:	VITAL IMPORTANCIA	
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:	UTILITARIOS.	
OTROS:	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	COORDINADOR DE CALIDAD	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Ser responsable de realizar las funciones operativas de los procesos de autoevaluación en su respectiva unidad académica.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar y asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad sean establecidos y mantenidos.</li> <li>2. Informar al responsable de la unidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.</li> <li>3. Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y las expectativas de las partes interesadas en todos los niveles de la Unidad.</li> <li>4. Ser el anexo para asuntos de calidad entre el Director General de Evaluación y la Unidad.</li> <li>5. Convocar a las reuniones de Revisión de la dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad, por disposición del Decano.</li> <li>6. Actuar como secretario en las reuniones de revisión por la Dirección Interna del Sistema de Gestión de la Calidad en la unidad.</li> <li>7. Solicitar mensualmente al personal de cada área que intervenga en el sistema informes correspondientes a la matriz de indicadores.</li> <li>8. Difundir el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad en la comunidad de su unidad.</li> <li>9. Ser el co-responsable de la aprobación de las modificaciones de la planificación de los objetivos del POA.</li> <li>10. Realizar seguimiento del desarrollo de los programas académicos a través de los jefes de materia.</li> <li>11. Realizar seguimiento del desarrollo normal de clases, cumplimiento de fechas de exámenes según calendario académico y elaborar un informe el mismo que será entregado al Subdecano.</li> <li>12. Presentar el informe semanal al Subdecano, en el cual se detalla el cumplimiento de las horas asignadas a los profesores y demás obligaciones.</li> <li>13. Vigilar el tratamiento de las No Conformidades, de las acciones correctivas y acciones preventivas y quejas en los procesos de la unidad.</li> <li>14. Cumplir con cualquier actividad que dentro de la naturaleza de su cargo fuese solicitada por su jefe inmediato, las descritas en el Manual de Calidad de la Universidad y/o las descritas en el Manual Operativo de la Unidad.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	TITULO DE TERCER NIVEL	
<b>EXPERIENCIA:</b>	SEIS MESES EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	
<b>FORMACIÓN:</b>	CURSO AUDITOR INTERNO ISO 9001 O EN TEMAS DE CALIDAD	
<b>HABILIDAD:</b>	TECNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

	<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Código:
	<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>	Fecha de Aprobación: Febrero 2012
	<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	COORDINADOR DE PRACTICAS LABORALES, SEGUIMIENTO DE GRADUADOS Y PROCESO DE GRADUACIÓN	
2. GRADO		
3. JEFE	<b>DECANO</b>	
4. SUPERVISA A	SECRETARIA DE PRACTICAS LABORALES, SEGUIMIENTO DE GRADUADOS Y PROCESO DE GRADUACIÓN	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Coordinar todas las actividades necesarias requeridas en su puesto.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigir y promocionar el proyecto en la FACULTAD.</li> <li>2. Gestionar la firma de convenios de pasantías.</li> <li>3. Difundir las oportunidades de trabajo y pasantía.</li> <li>4. Presentar a Subdecano un informe detallado de gestión al finalizar cada término.</li> <li>5. Monitorear las prácticas o pasantías profesionales a graduados.</li> <li>6. Gestionar actividades que permitan realizar seguimiento a graduados.</li> <li>7. Crear y mantener una base de datos de graduados.</li> <li>8. Revisar propuestas de tesis o trabajos de graduación.</li> <li>9. Elaborar informe para Consejo Directivo sobre propuesta de tesis o trabajos de graduación.</li> <li>10. Elaborar propuestas de vocales de tesis para Consejo Directivo.</li> <li>11. Mantener una base de control de directores, vocales y temas de tesis aprobados.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
ESTUDIOS:	TITULO DE TERCER NIVEL	
EXPERIENCIA:	AL MENOS DOS AÑOS COMO DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD	
FORMACIÓN:	CURSOS DE AUTOEVALUACIÓN	
HABILIDAD:	TECNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
COMPUTADORA:	VITAL IMPORTANCIA	
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:	UTILITARIOS	
OTROS:	N/A	

	<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	Código:
	<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>	Fecha de Aprobación: Febrero 2012
	<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	SECRETARIA DE PRACTICAS LABORALES, SEGUIMIENTO DE GRADUADOS Y PROCESO DE GRADUACIÓN	
2. GRADO		
3. JEFE	COORDINADOR DE PRACTICAS LABORALES, SEGUIMIENTO DE GRADUADOS Y PROCESO DE GRADUACIÓN	
4. SUPERVISA A	N/A	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Apoyar en actividades secretariales administrativas y académicas que se requieran dentro de la unidad o departamento.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<p>General</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Atender requerimientos del Coordinador de prácticas laborales y seguimiento de graduados.</li> <li>Proyecto FACULTAD.</li> <li>Recopilación de la información de la página de FACULTAD.</li> </ol> <p>CONVENIOS DE PASANTIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar informe de convenios con empresas para que los estudiantes puedan realizar pasantías.</li> <li>Crear la base datos "Convenios entre las Empresas y la FACULTAD".</li> <li>Programar la hoja de ruta, calendario y seguimiento para el incremento de convenios al menos 100 empresas como meta.</li> <li>Generar y administrar la base de datos "Convenios entre las Empresas y la FACULTAD".</li> </ol> <p>ASIGNACION DE PASANTIAS Y EMPLEO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Registrar, administrar y controlar la base de datos de los Egresados y Estudiantes de pregrado y postgrado, clasificar a los mejores estudiantes de acuerdo a sus notas y sus CVS.</li> <li>Anunciar según se reciban, las oportunidades de empleo y pasantía.</li> </ol> <p>EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE PASANTIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar del modelo de evaluación de pasantías, lo pertinente a validarse como experiencia en los estudiantes de las carreras.</li> <li>Elaborar carta de referencia para prácticas laborales.</li> <li>Elaborar certificado de culminación de Pasantías.</li> <li>Desbloquear deuda de prácticas laborales.</li> <li>Emitir de informes analíticos, contando con la base de datos, del estado de los egresados y estudiantes en lo concerniente a empleo y pasantías.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
ESTUDIOS:	TITULO DE TERCER NIVEL	
EXPERIENCIA:	UN AÑO EN ACTIVIDADES SIMILARES	
FORMACIÓN:	CONTABILIDAD BASICA, DESPACHO DE DOCUMENTOS, COMPUTACION, SERVICIO AL CLIENTE, ARCHIVOLOGIA.	
HABILIDAD:	COMPRESION ESCRITA (MEDIA), COMPRESION ORAL (MEDIA), EXPRESION ESCRITA (ALTA), EXPRESION ORAL (ALTA), ORGANIZACION DE LA INFORMACION (ALTA).	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
COMPUTADORA:	VITAL IMPORTANCIA	
PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:	PROGRAMAS UTILITARIOS, SISTEMA ACADEMICO	
OTROS:	N/A	

<b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		Código:
<b>GRUPO OCUPACIONAL:</b>		Fecha de Aprobación: Febrero 2012
<b>ADMINISTRATIVO Y DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>		Partida Presupuestaria:
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>		
1. PUESTO	DIRECTOR DE CENTRO	
2. GRADO		
3. JEFE	DECANO	
4. SUPERVISA A	PERSONAL DE APOYO	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>		
Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos e la Universidad con la enseñanza, aprendizaje, investigación y vinculación con la colectividad; planificando, dirigiendo, evaluando y supervisando los proyectos e investigaciones realizadas por el Centro.		
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representar al Centro dentro y fuera de la Universidad.</li> <li>2. Responder por la marcha y desarrollo del Centro y por el cumplimiento de las metas previstas en los POAS.</li> <li>3. Formular los POAS con sus respectivas proformas presupuestarias y presentarlos ante a Junta Directiva.</li> <li>4. Buscar dentro y fuera del país, recursos financieros, tecnológicos, asistencia técnica y más beneficios para el centro.</li> <li>5. Formular y negociar proyectos de colaboración recíproca, de prestación de servicio o de investigación autofinanciados, de acuerdo con los lineamientos formulados por el Rector, Vicerrector General, Decano.</li> <li>6. Presidir las reuniones de autoevaluación.</li> <li>7. Solicitar al Rector la contratación de personal permanente y los temporales requeridos para los proyectos específicos.</li> <li>8. Actuar como secretario de las sesiones de la Junta Directiva, elaborar las actas correspondientes y llevar el registro de las resoluciones.</li> <li>9. Presentar ante su correspondiente Junta Directiva la propuesta conteniendo el instructivo de gestión del Centro.</li> <li>10. Presentar la información del Centro a través de la página WEB de la Universidad.</li> <li>11. Rendir cuentas según el reglamento de Rendición de Cuentas aprobado por el Consejo Politécnico.</li> <li>12. Liderar el proceso de implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad en su unidad.</li> <li>13. Hacer cumplir las normas y procedimientos de seguridad e higiene industrial del personal a su cargo.</li> <li>14. Asumir los controles y seguridades de los bienes recibidos, asumiendo personalmente la responsabilidad de su custodia.</li> </ol>		
<b>IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>ESTUDIOS:</b>	TITULO DE CUARTO NIVEL.	
<b>EXPERIENCIA:</b>	DOS AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES.	
<b>FORMACIÓN:</b>	CONOCIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, MERCADOS Y REGULACIÓN. INGLÉS.	
<b>HABILIDAD:</b>	TECNICA, CONCEPTUAL, INVENTIVA Y HUMANA.	
<b>V. HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PUESTO:</b>		
<b>COMPUTADORA:</b>	VITAL IMPORTANCIA	
<b>PROGRAMA DE COMPUTACIÓN:</b>	UTILITARIOS, E-VIEWS, GAUSS, PROJECT, STATA, INTERNET.	
<b>OTROS:</b>	N/A	

**FACULTAD - 01**

**ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS  
INSTALACIONES**

**Revisión: 1**

**ADVERTENCIA:**

Este documento es propiedad de la Universidad y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**HISTÓRICO DE MODIFICACIONES**

<b>REVISION NO</b>	<b>FECHA</b>	<b>APTOS.</b>	<b>CAUSAS DEL CAMBIO</b>
1	Febrero 2012	Todos	Primera Emisión del Instructivo Operativo

## INDICE

1. OBJETO
2. RESPONSABILIDADES
3. DESARROLLO
  - 3.1. PROGRAMA DE ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES
  - 3.2 EJECUCION DEL PROGRAMA
  - 3.3 VERIFICACION DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS
  - 3.4 VERIFICACION DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS
  - 3.5 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA LIMPIEZA DE LAS INATALACIONES
  - 3.6 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

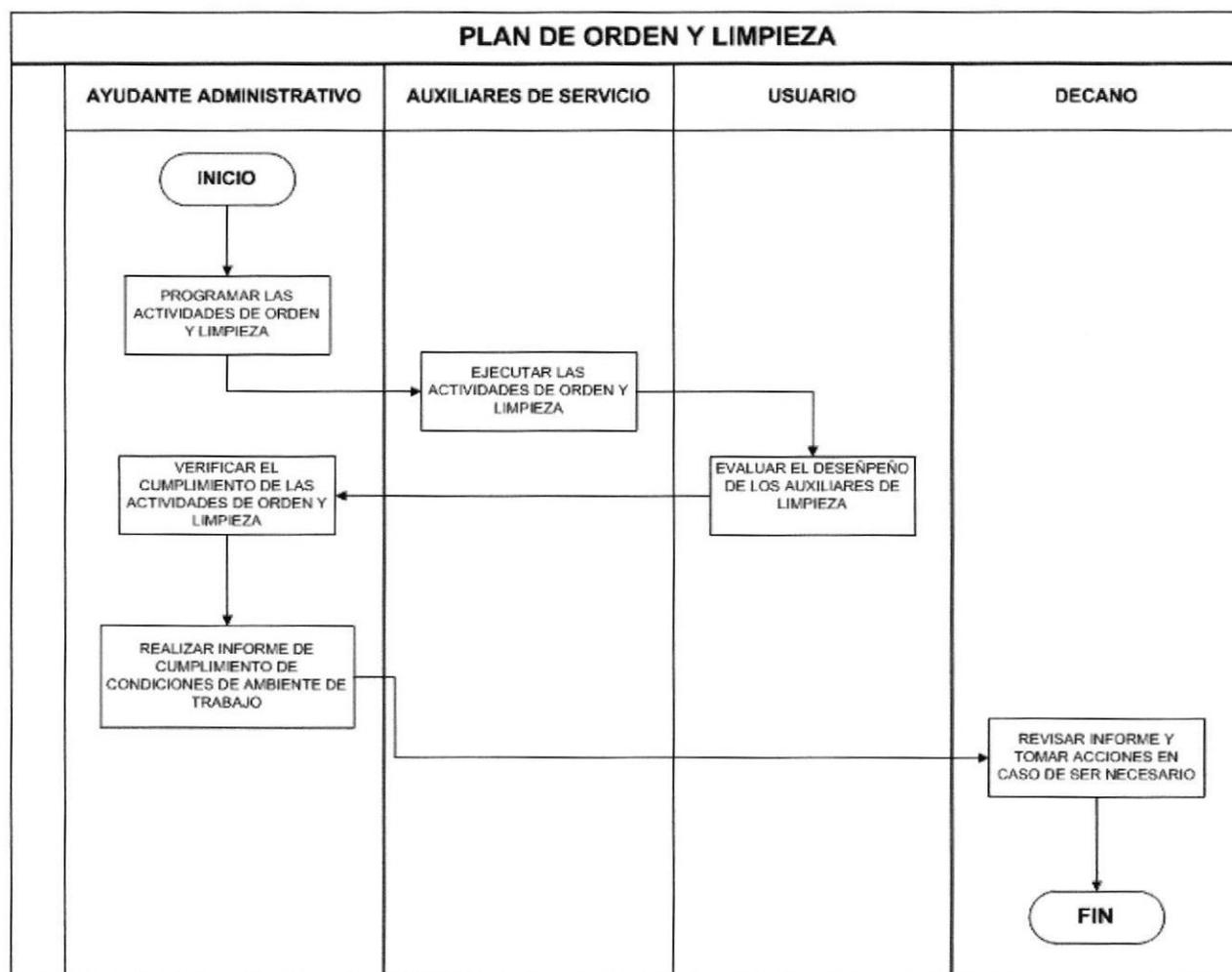
## 1 OBJETO

Describir de manera detallada las actividades que se llevan a cabo en lo que respecta al orden y limpieza de las instalaciones de la Unidad Académica.

## 2 RESPONSABILIDADES

<div style="text-align: center;">Responsables</div> <div style="text-align: center;">Actividades</div>	Decano	Ayudante Administrativo	Auxiliares de servicio	Usuario
Programación de actividades de orden y limpieza de instalaciones	<b>C</b>	<b>R</b>		
Ejecución del programa		<b>C</b>	<b>R</b>	
Verificación de las actividades programadas		<b>R</b>	<b>C</b>	
Evaluación del desempeño del personal de servicio.		<b>R</b>		<b>C</b>
Informe de cumplimiento de condiciones de ambiente de trabajo		<b>R</b>		
Responsable: <b>R</b> ; Colaborador: <b>C</b>				

## 3 DESARROLLO



### **3.1 PROGRAMA DE ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES**

En lo que respecta al orden y limpieza de la FACULTAD, los auxiliares de servicio tienen descritas sus funciones según el Manual de Descripción de Funciones de la FACULTAD.

Internamente el Ayudante Administrativo de la FACULTAD programa las actividades con el fin de asignar las diferentes áreas a las personas responsables del mantenimiento del orden y limpieza de las mismas. Las actividades deben estar aprobadas por el Decano.

El control de las actividades de trabajo de Orden y Limpieza lo realiza el Ayudante Administrativo quien se encarga de verificar que las actividades asignadas hayan sido cumplidas correctamente y reportará mensualmente al Decano, en el caso de que existan anomalías, desviaciones en la evaluación o trabajo de los auxiliares de servicio, reportará inmediatamente.

### **3.2 EJECUCION DEL PROGRAMA**

La limpieza de las instalaciones, es decir, laboratorios, aulas, oficinas, patios, parqueos, baños, se la planifica en el programa de actividades de orden y limpieza de instalaciones. Los auxiliares de servicio serán los responsables de que esta operación se cumpla, en los horarios planificados.

### **3.3 VERIFICACION DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

El Ayudante Administrativo, verificará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el programa de actividades de orden y limpieza, en el caso que se detecte una anomalía en el trabajo emitirá el informe respectivo al Decano de la FACULTAD.

### **3.4 VERIFICACION DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

El Ayudante Administrativo enviará mensualmente vía email, el Formato de Evaluación de Desempeño de Personal de Servicio a cada usuario, el mismo que evaluará y reenviará por este mismo medio la evaluación correspondiente de las áreas. Los datos son tabulados por el Ayudante Administrativo, y sus resultados los dará a conocer a la máxima autoridad de la Unidad Académica.

### **3.5 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES**

El Ayudante Administrativo será responsable de elaborar un informe mensual dirigido al Decano, para dar a conocer el desempeño de los auxiliares o en el caso de que existan deficiencias en el trabajo asignado,

insatisfacción de los usuarios en las distintas áreas o el usuario no haya realizado la respectiva evaluación.

### **3.6 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO**

Este informe es de suma importancia, pues de esta manera se dará a conocer que se está cumpliendo con la cláusula 6.3 y 6.4 referentes a Infraestructura y Ambiente de Trabajo respectivamente.

#### **4 DOCUMENTACION ASOCIADA**

- ✓ FACULTAD – 03 Informe de Cumplimiento de Condiciones de Ambiente de Trabajo (documento interno).
- ✓ ANEXO 1: Formato de Evaluación de Desempeño de Personal de Servicio.

**FACULTAD - 01**

**AMBIENTE DE TRABAJO**

**Revisión: X**

**ADVERTENCIA:**

<p>Realizado por: Fecha:</p>	<p>Revisado por: Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Fecha:</p>
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

**HISTÓRICO DE MODIFICACIONES**

<b>REVISION N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>APT D OS.</b>	<b>CAUSAS DEL CAMBIO</b>
1	Febrero 2012	Modificaci ón.	Actualización del Manual.

## INDICE

1. OBJETO
2. RESPONSABILIDADES
3. DESARROLLO
  - 3.1 Condiciones de Ambiente de Trabajo
    - 3.1.1 Iluminación
    - 3.1.2 Ventilación
    - 3.1.3 Espacio
    - 3.1.4 Orden y Limpieza
    - 3.1.5 Seguridad
  - 3.2. Seguimiento de Informes.
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

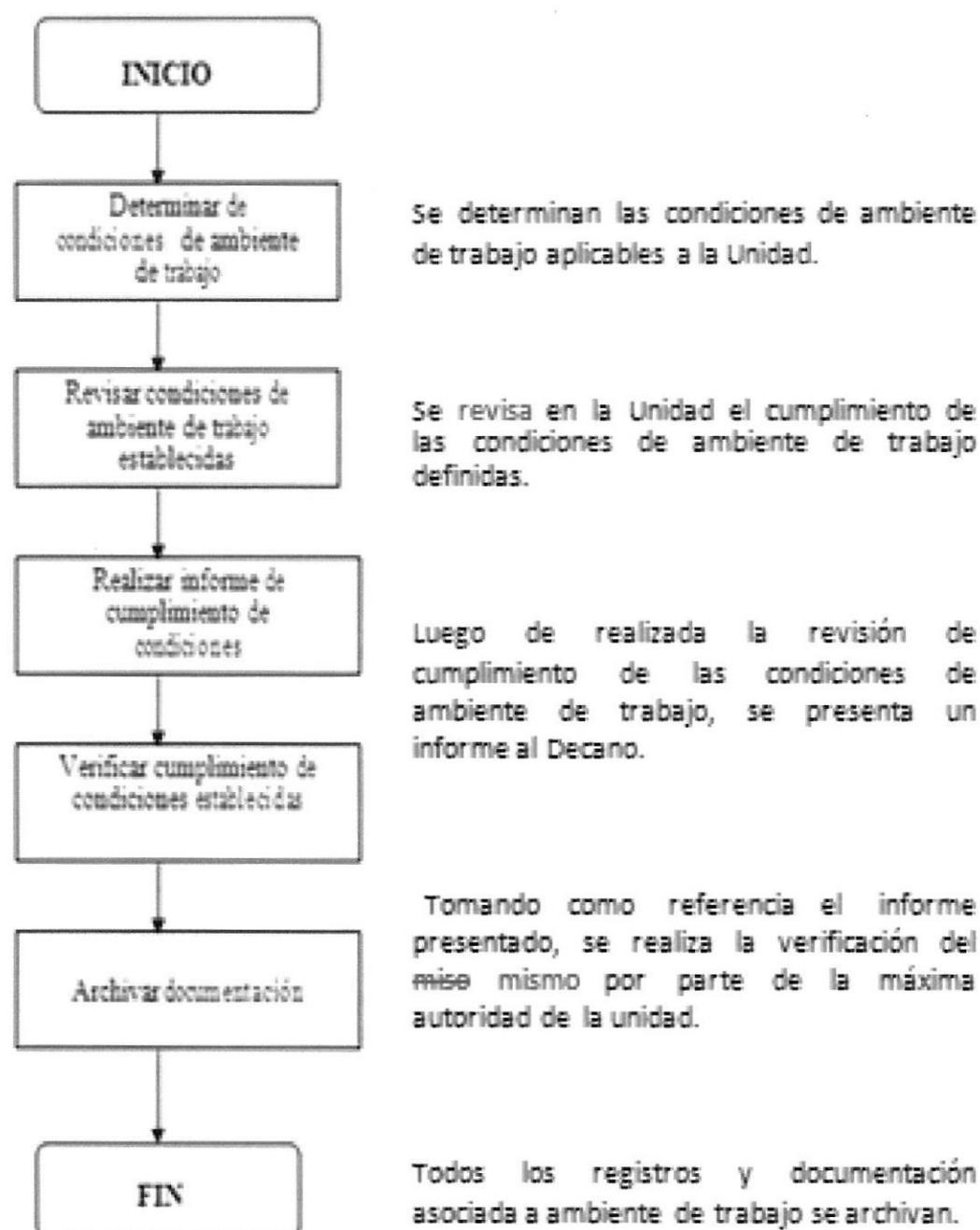
**1. OBJETO**

Describir las condiciones de ambiente de trabajo aplicables a la Facultad.

**2. RESPONSABILIDADES**

Responsables	Decano	Coordinador Administrativo Financiero	Ayudante Administrativo	Coordinador de Calidad	Usuario
Actividades					
Determinación de condiciones de ambiente de trabajo	R	C	R	C	
Revisión de condiciones		C	R	C	C
Informe de cumplimiento de condiciones		C	R	C	
Verificación de cumplimiento	R			C	
Archivo de Documentación			R	R	
R: Responsable; C: Colabora.					

### 3 DESARROLLO



### 3.1. CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

Las características de ambiente de trabajo aplicables a la FACULTAD son iluminación, ventilación, espacio, orden y limpieza y seguridad.

#### 3.1.1 Iluminación

El sistema de alumbrado actualmente con respecto a lámparas es de ~~4x40 pero~~ ~~a medida que se renuevan se lo está haciendo por unas 3x32X32.~~ -

- Se requiere como mínimo una lámpara por cada ~~diez metros~~ 3 metros cuadrados en las aulas de clases.
- Existen 3 tipos de lámparas que utiliza la Facultad: Incandescente, eléctrica y LED.
- Cada lámpara debe contener tres tubos o focos fluorescentes.
- El sistema ~~electrónico~~ eléctrico es de encendido rápido y económico.

Ω Los tubos son de 32W.

Ω La cubierta de las lámparas que actualmente ~~posee de acrílico y podría ser reemplazada por un panel de un panel (como cuadritos) o por una cubierta y el fondo tipo espejo que amplifica la luz~~

#### 3.1.2 Ventilación

- Por cada metro cuadrado se requiere una capacidad mínima de 600 BTU del aire acondicionado.

#### 3.1.3 Espacio

- El número de bancas máximo en cada aula es de 1 banca por cada 60 centímetros.

Esta medida se toma considerando el espacio que queda libre detrás de las bancas y entre ellas; y sin tomar en cuenta el estrado donde está el escritorio del profesor.

#### 3.1.4 Orden y Limpieza

- Las condiciones definidas para orden y limpieza se encuentran descritas en el Plan de Orden y Limpieza de la Unidad.

### 3.1.5 Seguridad

- Todas las áreas de la FACULTAD deben tener puertas con sus respectivas cerraduras en buen estado.
- Las llaves respectivas serán administradas por el personal auxiliar.
- Las seguridades serán ajustadas según las condiciones económicas de la facultad.
- En cada laboratorio es necesario un extintor.
- En los pasillos se debe colocar lámparas de emergencia.

**Nota:**

Toda persona que tenga acceso a algún área es responsable de mantener la seguridad de la misma.

### 3.2 Seguimiento

El cumplimiento de las condiciones de ambiente de trabajo será presentado en un informe al Decano de la unidad una vez al año en el mes de marzo.

En caso de no cumplir con las condiciones establecidas, la unidad tomará acciones al respecto.

Las condiciones de ambiente de trabajo serán revisadas dos veces al año, ~~una vez al año en el mes de marzo en caso de ser requerido.~~

### 4. Documentación Asociada

- Informe de cumplimiento de condiciones de ambiente de trabajo (documento interno)
- FACULTAD – 01 Orden y limpieza de las instalaciones.

**FACULTAD - 01**

**MANATENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

**Revisión: X**

**ADVERTENCIA:**

<p>Realizado por: Fecha:</p>	<p>Revisado por: Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Fecha:</p>
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

**HISTÓRICO DE MODIFICACIONES**

<b>REVISION N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>APT D OS.</b>	<b>CAUSAS DEL CAMBIO</b>
1	Febrero 2012	Todo	Primera emisión del instructivo operativo

## INDICE

1. OBJETO
2. RESPONSABILIDADES
3. DESARROLLO
  - 3.1 Planificación del Mantenimiento
  - 3.2 Gestión de Recursos
  - 3.3 Seguimiento del Mantenimiento
  - 3.4 Ejecución e Inspección del Mantenimiento
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

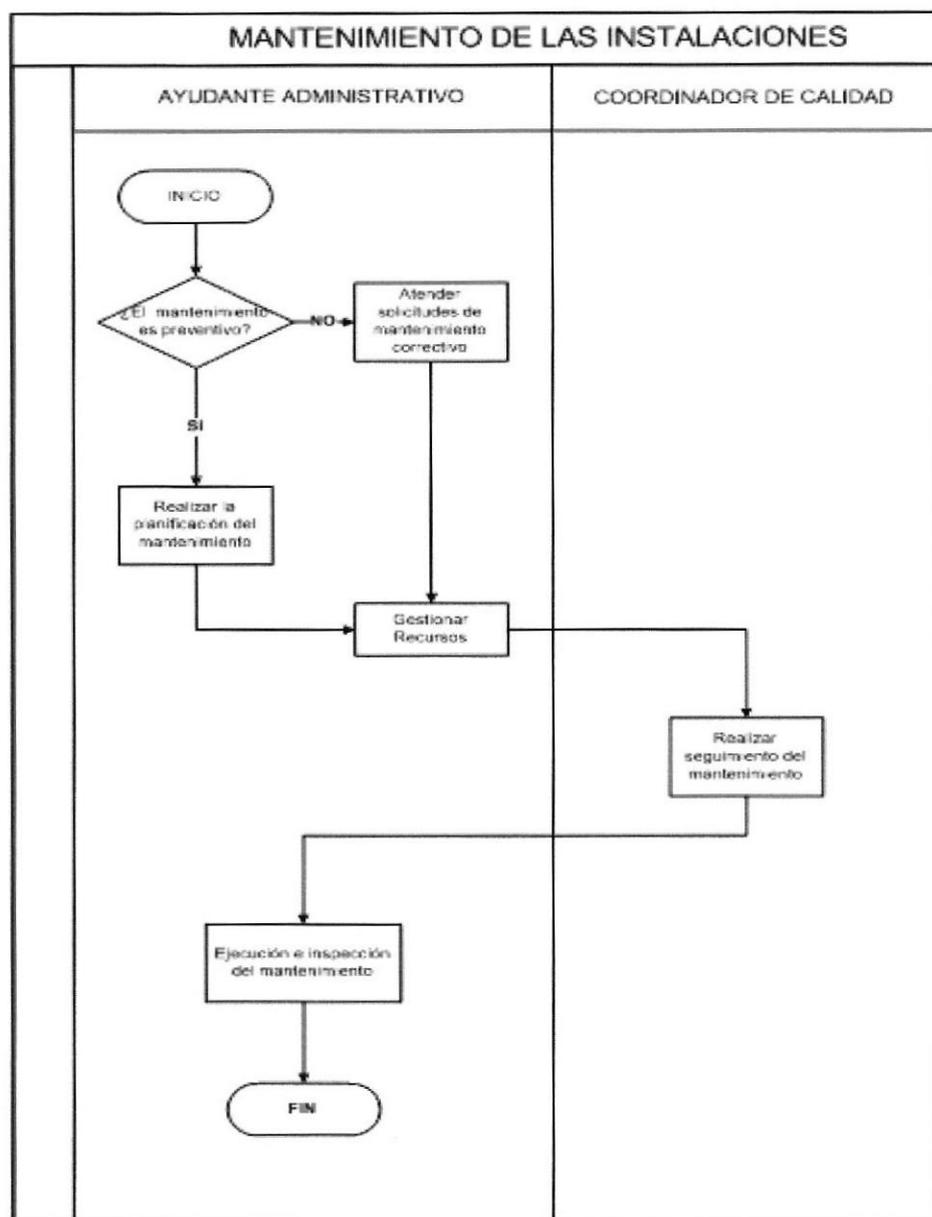
### 1. OBJETO

Describir las actividades que se realizan para conservar en óptimas condiciones las instalaciones de la facultad.

### 2. RESPONSABILIDADES

Responsables Actividades	Coordinador de Calidad	Ayudante Administrativo	Usuario
Planificación del mantenimiento	C	R	
Gestión de los recursos	C	R	
Seguimiento del mantenimiento	R	C	
Ejecución e inspección de mantenimiento		R	C
Responsable: R; Colaborador: C			

## 3. DESARROLLO



### 3.1 Planificación del Mantenimiento

El mantenimiento de las instalaciones de la FACULTAD, como en este caso son; las aulas, oficinas, baños, laboratorios, etc.; es responsabilidad del ayudante administrativo.

Existen dos tipos de mantenimiento el preventivo y correctivo, como sus nombres lo indican el primero se lo realiza con el fin de garantizar que los activos cumplan con su función durante su ciclo de vida útil y de esta manera mejorar los procesos. El segundo tiene por objetivo subsanar los fallos detectados en las instalaciones.

La planificación de mantenimiento se la realiza una vez al año, siendo el Ayudante Administrativo el responsable de elaborarla, la misma que será registrada de la siguiente manera: Planificación del mantenimiento de las instalaciones FACULTAD.

El mantenimiento preventivo de la infraestructura de la FACULTAD comprende:

- ✓ Instalaciones eléctricas
- ✓ Sistemas de iluminación, ventilación y aire acondicionado
- ✓ Redes de agua
- ✓ Mobiliario de aulas, oficinas, etc.
- ✓ Laboratorio de computación

El Mantenimiento correctivo de las Instalaciones se puede originar por disposición efectuada por el Decano o por alguna solicitud de algún miembro del personal de la unidad, a través de un oficio dirigido al Ayudante administrativo o de manera verbal; se llevará un registro de las mismas.

### 3.2 Gestión de Recursos

El mantenimiento preventivo es presupuestado por la FACULTAD, los recursos a utilizar son registrados en el formato respectivo.

Para el caso del mantenimiento correctivo, el Ayudante administrativo debe consultar la disponibilidad de presupuesto para la adquisición de repuestos y demás materiales necesarios para ejecutar el respectivo mantenimiento (los recursos a utilizar son registrados en el formato respectivo).

### **3.3 Seguimiento del Mantenimiento**

El Coordinador de Calidad será la persona encargada de realizar el seguimiento tanto del mantenimiento preventivo como correctivo, revisando que el primero se lo haya realizado en el período establecido dentro de la planificación. Formato respectivo.

Para el caso del mantenimiento correctivo revisará las solicitudes de mantenimiento presentados la fecha de su emisión y cumplimiento del mismo. Formato respectivo.

### **3.4 Ejecución e Inspección del Mantenimiento**

Una vez finalizado el mantenimiento, el Ayudante Administrativo registra las observaciones en los formatos respectivos, según corresponda; finalmente realizará un informe dirigido a su jefe inmediato para darle a conocer los resultados del mantenimiento.

## **4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

- ✓ **ANEXO 2:** Planificación del mantenimiento.
- ✓ **ANEXO 3:** Solicitud de mantenimiento