

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



**INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS
ESCUELA DE GRADUADOS**

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
“MAGISTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA
CALIDAD”**

TEMA

**“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2008 EN EL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA DE
INGLES DE UNA FACULTAD DE INGENIERÍA”**

AUTOR

ING. MAURO SALOMÓN ZEA HERAS

Guayaquil-Ecuador

AÑO

2010

DEDICATORIA

“Este trabajo va dedicado a “Don Julio”, mi padre, que en todo momento me apoyó con sus consejos y su apoyo moral y que nunca encontró algún obstáculo que impida realizar sus deseos, te llevo presente en todo momento y este triunfo es también tuyo.”

AGRADECIMIENTO

Este es el producto de una meta trazada dos años atrás, la cual se convirtió en un reto a medida que los meses transcurrían y cada módulo me permitía avanzar hacia el objetivo.

No fue fácil pues en el camino había que poner atención también al trabajo y una dedicación especial a mi familia, por lo tanto agradezco infinitamente a mi madre, esposa e hijos que me han apoyado en todo momento dándome aliento y apoyo en los momentos difíciles.

Especial deferencia a los profesores que dedicaron su tiempo, conocimientos y experiencia para que esta Maestría cumpla su objetivo.

A mis compañeros que contribuyeron al desarrollo de la Maestría con sus experiencias y momentos amenos durante dos años que fueron alimentando mi personalidad y conocimientos y que me ha ayudado a fortalecerme profesionalmente.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponde exclusivamente al **ICM (Instituto de Ciencias Matemáticas)** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

**MBA Ana Cox de Novoa
DIRECTOR DE TESIS**

**Ing. Pedro Álvarez Zamora
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**MPC Diana Montalvo Barrera
VOCAL**

AUTOR

ING. MAURO SALOMÓN ZEA HERAS

CONTENIDO

	Página
1	<i>Capítulo I: Introducción y Objetivos</i>
1.1	<i>Introducción -----</i> 1
1.2	<i>Objetivo General -----</i> 2
1.3	<i>Objetivos Específicos-----</i> 2
1.4	<i>Planteamiento del Problema-----</i> 4
1.5	<i>Justificación-----</i> 5
1.6	<i>Marco de Referencia-----</i> 7
1.6.1	<i>Marco Teórico-----</i> 7
1.6.1.1	<i>Evolución de los Principios de Calidad Total-----</i> 9
1.6.1.2	<i>Normas ISO 9000-----</i> 13
1.6.1.3	<i>El Ciclo PHVA-----</i> 15
1.6.2	<i>Marco Legal-----</i> 17
1.7	<i>Metodología-----</i> 18
1.8	<i>Presupuesto de Inversión-----</i> 20
1.9	<i>Programa de implementación-----</i> 22
2	<i>Capítulo II: Diagnóstico y Propuesta</i>
2.1	<i>Análisis de la Situación Actual-----</i> 23
2.1.1	<i>El Sistema de Gestión de Calidad-----</i> 23

2.1.2	<i>Responsabilidad de la Dirección</i>	23
2.1.3	<i>La Gestión de los Recursos</i>	24
2.1.4	<i>Realización del Servicio</i>	24
2.1.5	<i>Medición Análisis y Mejora</i>	25
2.2	<i>Propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001</i>	26
2.2.1	<i>Estructura del Sistema</i>	26
2.3	<i>El Manual de la Calidad</i>	28
2.4	<i>Manual de Procedimientos</i>	28
2.5	<i>Registros</i>	28
3	<i>Capítulo III: Análisis de los indicadores</i>	
3.1	<i>Proceso de Planificación</i>	29
3.1.1	<i>Cumplimiento del Presupuesto</i>	29
3.1.2	<i>Objetivos</i>	29
3.1.3	<i>Comunicación</i>	29
3.2	<i>Gestión de Recursos Humanos</i>	30
3.2.1	<i>Competencia de Profesores y personal</i>	30
3.2.2	<i>Satisfacción del personal</i>	31
3.3	<i>Infraestructura y Ambiente</i>	32
3.4	<i>Adquisición de Bienes y Servicios</i>	34
3.5	<i>Auditoría Interna</i>	34

3.6	<i>Mejora Continua del Departamento-----</i>	34
3.7	<i>Realización de los módulos-----</i>	35
3.7.1	<i>Cumplimiento del número de módulos programados-----</i>	35
3.7.2	<i>Satisfacción de los alumnos-----</i>	35
3.8	<i>Inscripción de alumnos-----</i>	37
3.8.1	<i>Porcentaje de deserción-----</i>	37
3.9	<i>Enseñanza aprendizaje-----</i>	39
3.9.1	<i>Rendimiento Académico-----</i>	39
3.9.2	<i>Desarrollo del Contenido-----</i>	39
3.9.3	<i>Valoración del Desempeño-----</i>	40
3.9.4	<i>Resumen de la Valoración del Desempeño del Profesor-----</i>	44
3.10	<i>Control de Indicadores-----</i>	45
4	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	
4.1	<i>Conclusiones-----</i>	46
4.2	<i>Recomendaciones-----</i>	47

GRÁFICOS

Nº		Página
1	<i>El Ciclo de Deming</i> -----	11
2	<i>Presupuesto</i> -----	20
3	<i>Cronograma de Implementación</i> -----	22

ANEXOS

Nº	
1	<i>Procesos</i>
2	<i>Organigrama</i>
3	<i>Manual de la Calidad</i>
4	<i>Manual de Funciones</i>
5	<i>Lista Maestra</i>
6	<i>Matriz de Responsables</i>
7	<i>Política y Objetivos de Calidad</i>
8	<i>Manual de Procedimientos</i>
9	<i>Representante de la Dirección</i>
10	<i>Datos Estadísticos</i>
11	<i>Bibliografía</i>

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 INTRODUCCIÓN

La universidad ecuatoriana tiene el mandato constitucional en la que la calidad es un principio muy importante para la producción del pensamiento y conocimiento en un sistema interactivo democrático y productivo. (**Art. 351**).

El Departamento de Idiomas como parte de la Facultad de Ingeniería Industrial está también inmerso en el propósito del aseguramiento de la calidad como la Constitución de la República lo demanda.

La búsqueda de la calidad y su logro es un trabajo, esfuerzo y responsabilidad conjunta, buscando constantemente el mejoramiento de los procesos, procedimientos y actividades.

El Departamento de Idiomas busca satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de los estudiantes que cursan los Módulos de Inglés en la actualidad y los de los estudiantes que ingresarán en el futuro.

Las autoridades están empeñadas en crear y mantener un ambiente interno apropiado para el desarrollo de los Módulos para que todo el personal, incluidos los profesores, se involucren y se comprometan para que el sistema de Gestión de la Calidad del Departamento cumpla sus objetivos.

Los procesos desarrollados en forma conjunta e interrelacionados favorecen la gestión y ayudan a obtener los resultados esperados, sin ignorar que estos procesos deben estar enmarcados y desarrollarse dentro de un sistema para lograr su eficacia y eficiencia.

El trabajo interrelacionado con la participación de todo el personal conduce a buscar constantemente acciones que mejoren el desempeño global de todo el sistema.

Esta mejora continua está basada en las decisiones que se toman basados en el análisis de la información y datos que el sistema dinámico genera constantemente.

El trabajo interrelacionado entre todas las partes tanto internas como externas crea un clima favorable para generar acciones de mejora en el que todos los participantes se ven beneficiados.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y requisitos generales que asegure la calidad de los procesos del Departamento de idiomas en todas sus fases mejorando continuamente sus procesos para alcanzar los objetivos planteados en beneficio de las partes interesadas.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Pa llevar a cabo la implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad del Departamento de Idiomas, se debe alcanzar los siguientes objetivos:

1. Implementar los procesos necesarios para el Sistema, su secuencia e interacciones.
2. Establecer los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de los procesos del sistema educativo del Departamento.
3. Mejorar y diseñar los procedimientos que conducen eficientemente la operación y el seguimiento de los procesos del Departamento.
4. Implementar y gestionar eficientemente el presupuesto anual que asegura la disponibilidad de recursos para la operación de los procesos.

5. Establecer los procedimientos necesarios para que la comunicación interna y con sus alumnos sea clara y precisa y que sus responsabilidades y autoridad sean plenamente conocidas.
6. Cumplir cabalmente el seguimiento, medición y análisis de los procesos del sistema educativo del Departamento para incrementar su eficiencia y eficacia.
7. Diseñar criterios, métodos y formatos para el aseguramiento de la mejora continua del Departamento.
8. Asegurar que las necesidades y expectativas y sus relaciones con el entorno son entendidas por todos los involucrados en los procesos del Departamento.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Departamento de Idiomas en los 10 años pasados ha estado trabajando de acuerdo a los lineamientos de la administración educativa tradicional, la cual estaba centrada en los directivos y profesores sin tomar mucho en consideración el protagonismo del estudiante.

En el año 2003 el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) manifiesta que los problemas de la sociedad deben ser identificados y solucionados por la educación superior ecuatoriana, y que esta debe ser pertinente y de calidad. Además todas las universidades ecuatorianas deben evaluarse y acreditarse ante el CONEA.

No hay que ignorar que el cambio social moderno inmerso en el avance tecnológico e informativo hace que la competencia sea intensa por lo que prácticamente todos los habitantes están enterados de lo que está sucediendo en cada centro educativo.

De estos antecedentes previos surge la necesidad de que el Departamento de Idiomas se sitúe en el nivel de exigencia que demandan las partes interesadas a todo nivel social, legal y político, con un servicio de calidad desde un sistema de procesos interactivos que mejoran continuamente.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Ante la exigencia de que la educación sea de calidad, los directivos del Departamento de idiomas han tomado la decisión de implementar un sistema que contribuya a mejorar los procesos del servicio educativo con el propósito de desarrollar módulos que satisfagan a los estudiantes ya sea en el aspecto de enseñanza – aprendizaje como también en la atención que se brinda al estudiante desde que se inscribe a un módulo hasta que conoce su nota sin dejar a un lado la gestión administrativa que es importante para la buena conducción de los procesos.

Existen variados sistemas de gestión de la calidad que constan de estructuras organizacionales en las que se gestionan procesos, procedimientos, documentación y se controla su rendimiento con el objeto de cumplir una misión, alcanzar los objetivos de calidad establecidos y satisfacer los requisitos de los clientes.

Se destacan varios sistemas de gestión tales como el Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de América cuyo propósito es de ayudar a las empresas estadounidenses a mejorar la calidad y productividad. El modelo de excelencia empresarial de la EFQM (European Foundation for Quality Management – Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) en el que los resultados de excelencia en las personas, clientes y la sociedad se logran por medio del liderazgo que dirige e impulsa la política y estrategias, las personas de la organización, las alianzas y recursos y los procesos. Las normas ISO 9000 que es una de las referencias más utilizadas que comprende: ISO 9000:2005: “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamento y Vocabulario”, ISO 9001:2008: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, ISO 9004:2009: “Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización”.

La norma ISO 9001:2008 establece, documenta e implanta el Sistema de Gestión de la Calidad con el objeto de demostrar su capacidad para

proporcionar productos y servicios que cumplen con los requisitos de los clientes, además permite el reconocimiento externo por medio de la certificación de calidad ISO otorgado por una certificadora acreditada.

Las dos primeras solamente ofrecen premios a la excelencia mientras que la ISO es certificada y reconocida mundialmente.

Debido a que se necesita demostrar la capacidad de ofrecer módulos que satisfacen a los estudiantes y partes interesadas y por la exigencia de que la educación universitaria sea acreditada, queda plenamente justificada la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Idiomas.

1.6 MARCO DE REFERENCIA

1.6.1 MARCO TEÓRICO

La gente define a la calidad en muchas formas. Algunos piensan que la calidad se refiere a algo superior o excelente, otros se refieren como a una falla de fabricación o defectos del servicio, aun otros piensan que la calidad está relacionada con las características del producto o el precio. De acuerdo con James Evans y William Lindsay, la calidad de acuerdo a encuestas se define como:

1. Perfección
2. Consistencia
3. Eliminación de los desperdicios
4. Velocidad de entrega
5. Observancia de las políticas y procedimientos
6. Proveer un producto útil y bueno
7. Hacerlo bien a la primera vez
8. Complacer o satisfacer a los clientes
9. Servicio y Satisfacción total para el cliente

Actualmente la mayoría de los gerentes están de acuerdo de que la principal razón de la búsqueda de la calidad es la de satisfacer a sus clientes. La American National Standards Institute (ANSI) y la American Society for Quality (ASQ) definen a la calidad como “la totalidad de las especificaciones y características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer necesidades dadas” La ISO también define a la calidad como el “conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes”, en conclusión es el cliente el que recibe un producto o servicio y su beneficio es adecuado para su necesidad.

El servicio puede ser definido como una actividad primaria o complementaria que no produce directamente un producto o bien físico; es decir que hay una

interrelación entre el cliente y el proveedor, en la que el cliente satisface sus expectativas.

El servicio que proveen las universidades es el de educar a sus clientes, alumnos, del cual, además, se ven beneficiados las familias de los alumnos, la sociedad y el país.

El servicio tiene dimensiones importantes entre las cuales se destacan.

- El tiempo que el cliente debe esperar.
- Cumplir con el servicio en el tiempo prometido.
- Cumplir el servicio ordenadamente.
- Atender amablemente al cliente.
- Ofrecer un servicio estandarizado.
- Facilidad para el cliente.
- Servicio exacto sin fallas
- Resolución inmediata de inquietudes o problemas.

La calidad del servicio educativo en las universidades conlleva un esfuerzo mancomunado que promueve la acreditación académica ante la sociedad, se enfoca en la aplicación de los principio de calidad total para coordinar sus procesos, hacer el seguimiento del desempeño y proponer mejoras continuamente, de la cual salen beneficiados tanto la universidad como el estudiante.

1.6.1.1 EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL

W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, y Philip B. Crosby son considerados como los “gurus de la administración”. Ellos han influenciado en la manera como las empresas miden, dirigen y mejoran la calidad de sus productos o servicios.

La filosofía del Dr. W. Edwards Deming

Deming enfatizó que a mayor calidad se obtiene mayor productividad la cual conduce a una fuerza competitiva de largo plazo.

Deming resumió su filosofía, a la que le llamó “Un Sistema de Conocimiento Profundo”, en cuatro partes: (1) la apreciación por un Sistema, (2) entender la variación de los procesos, (3) teoría del conocimiento y (4) psicología.

Sistemas

Un sistema es un conjunto de procedimientos y funciones que trabajan relacionadamente dentro de una organización para lograr los objetivos establecidos. Deming enfatizó que la responsabilidad de la dirección es el de optimizar el sistema y que el sistema requiere de cooperación.

Variación

Desde el punto de vista de Deming la variación es el principal causante de la mala calidad y las inconsistencias en el servicio dejan a los clientes frustrados, daña la imagen de la organización e incrementa los costos. Todos se benefician al minimizar la variación.

Teoría del Conocimiento

Las decisiones gerenciales deben ser tomadas basadas en los hechos, datos y teorías justificables y no solamente por opiniones. La teoría explica porque las cosas suceden.

Psicología

La psicología ayuda a entender a la gente, las interacciones entre la gente y las circunstancias, interacciones entre los líderes y empleados y los conductores del comportamiento. La psicología ayuda a desarrollar y preservar los atributos positivos e innatos de la gente.

Los 14 puntos adoptados por Deming tenían la intención de transformar la gestión, aunque fueron expuestos en una época en que las empresas eran conducidas por gerentes autocráticos, con el propósito de obtener ganancias a corto plazo y que tenían poco interés de involucrar a la fuerza laboral en el mejoramiento de la calidad, los 14 puntos todavía transmiten importantes y claros entendimientos para los gerentes. El no poner atención a los 14 puntos podría solamente conducir a repetir los errores del pasado, los cuales se resumen a continuación:

1. Compromiso de la gerencia
2. Aprender la nueva filosofía
3. Entender la inspección
4. No tomar decisiones únicamente por el precio marcado
5. Mejorar continuamente
6. Instituir la capacitación
7. Instituir el liderazgo
8. Eliminar el temor
9. Optimizar los esfuerzos de los equipos de trabajo
10. Eliminar los elogios
11. Eliminar las cuotas y la administración por objetivos
12. Eliminar las barreras que impiden sentirse orgulloso por el trabajo realizado
13. Fomentar los programas educación y el autodesarrollo
14. Tomar acción para lograr la transformación

Cuando se enfrenta a un proceso de mejora, es importante encontrar la causa raíz de la variación. Deming proponía el uso del ciclo PHEA, originalmente

desarrollado por el Dr. Walter Shewart, el cual es un enfoque sistemático para la resolución de problemas. El ciclo de Deming es representado gráficamente:

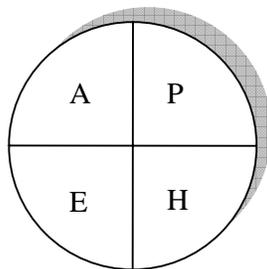


Gráfico N° 1. El Ciclo de Deming

Fuente: Out of the Crisis por W.Edwards Deming

Durante la fase P (Planificar) se estudia la situación o problema y se planea la solución, esta es la parte que recibe mayor atención ya que buenos planes conducen a buenas soluciones. En la fase H (Hacer) se implementa la solución. Durante la fase E (Estudiar) se estudian los resultados de los cambios del proceso, Finalmente durante la fase A (Actuar), después que la causa raíz ha sido eliminada o aislada, los cambios se hacen permanentes. Si los problemas no han sido resueltos se debe regresar a la fase P del ciclo para proceder a una investigación futura.

Muchos de los principios están presentes en las empresas de la actualidad, y también en la filosofía aplicada por normas de calidad ISO 9001:2008, en la que se hace un énfasis significativo en el compromiso y participación de la alta dirección, comunicación de los requerimientos del cliente, planificar para satisfacer los requerimientos del cliente, medición de las características del producto o servicio, la capacitación y el liderazgo.

La filosofía del Dr. Joseph M. Juran

El enfoque de la calidad del Dr. Juran involucra el crear conciencia de la necesidad de mejorar, y que esta sea parte integral de cada tarea, dar capacitación en métodos de calidad, estableciendo equipos de solución de problemas y reconocer los resultados. Para mejorar la calidad es necesario que

las personas involucradas desarrollen técnicas y habilidades y entender cómo aplicarlas.

Juran considera la búsqueda de la calidad en dos niveles: (1) la misión de la organización como un todo para lograr un producto de alta calidad; y (2) la misión de cada departamento para lograr una producción de alta calidad.

Se enfoca en tres aspectos relevantes de la calidad denominados la “Trilogía de la Calidad” que hace uso de tres procesos gerenciales: Planeación, control y mejora de la calidad. El planeamiento de la calidad se refiere al desarrollo de métodos para determinar las necesidades y expectativas de los clientes. El control de la calidad involucra la comparación de los productos o servicios producidos con las metas y especificaciones establecidas. La mejora de la calidad incluye la mejora continua necesaria para el éxito de la organización.

La filosofía de Philip Crosby

Crosby se destaca por el énfasis que hace a los cuatro absolutos. Los absolutos de la gestión de la calidad exponen las expectativas para enfrentar a un proceso de mejora continua. Los absolutos se definen:

Conformidad con los requerimientos

Enfatiza la necesidad de determinar los requerimientos de los clientes, lo más claramente posible, para producir productos o servicios bajo los parámetros (características medibles) establecidos. La determinación de los requerimientos es responsabilidad de la dirección.

Prevención de defectos

Es la clave para que el sistema asegure que el producto o servicio suministrado sea conforme a los requerimientos del cliente. La determinación de la casusa raíz de los defectos y la prevención de recurrencia, es parte integral del sistema.

Cero defectos

Determina que los productos o el servicio se realicen correctamente la primera vez, sin imperfecciones, control de calidad tradicional centrado en la inspección final y niveles de defectos aceptables. El sistema debe ser apropiado para permitir que el trabajador haga el trabajo correctamente a la primera vez.

Costos de calidad

Son aquellos que están asociados con la provisión del producto o servicio que está de acuerdo con las expectativas de los clientes. Los costos de calidad se encuentran en la prevención, detección, clientes insatisfechos, rehacer un trabajo, desperdicio, retrasos, costos de materiales y costos de recursos que cada vez son desperdiciados en la provisión de un producto o un servicio.

1.6.1.2 NORMAS ISO 9000

Son reconocidas por más de 100 países; en algunos mercados internacionales las empresas no compran de empresas que no están certificadas, por lo que se ha convertido en un requerimiento para la competitividad internacional.

La ISO 9000 establece que un sistema de calidad bien diseñando, bien implementado y cuidadosamente dirigido; da confianza de que los resultados satisfarán los requerimientos y expectativas de los clientes.

Los estándares se crearon para satisfacer cinco objetivos:

1. Lograr, mantener y buscar la mejora continua de productos o servicios de calidad en relación con los requerimientos.
2. Mejorar la calidad de las operaciones para satisfacer continuamente las necesidades de los clientes y partes interesadas, establecidas e implícitas.
3. Dar confianza a la dirección y todo el personal de que se logran los requerimientos de calidad y que se está llevando a cabo la mejora.
4. Dar confianza a los clientes y otras partes interesadas que los requerimientos de calidad están siendo logrados en el producto o servicio entregado.

5. Dar confianza de que el Sistema de Calidad está siendo gestionado de acuerdo a los requerimientos.

Estructura de la Norma ISO 9000

La norma ISO 9000 se enfoca en el desarrollo, documentación e implementación de procedimientos para lograr consistencia en las operaciones y rendimiento en el proceso de entrega de un producto o servicio, con el objetivo de mejorar continuamente y basado en principios fundamentales de la calidad total. La Norma consiste de tres documentos:

- ISO 9000:2005 – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2008 – Requisitos
- ISO 9004:2009 - Gestión para el Éxito a largo Plazo de una Organización

La ISO 9000 especifica la terminología y da definiciones de términos claves.

La ISO 9001 especifica un conjunto de requisitos mínimos para el sistema de gestión de la calidad y su intención es demostrar la capacidad de proveer productos o servicios que cumplan los requisitos de los clientes y para su certificación. Consiste de cuatro secciones principales:

1. Responsabilidad de la Dirección
2. Gestión de los Recursos
3. Realización del producto y/o servicio
4. Medición, Análisis y Mejora

La ISO 9004 proporciona directrices y herramientas para utilizar los principios de la gestión de calidad para lograr el éxito a largo plazo, y su intención no es la certificación de la organización.

Las normas pueden ser aplicadas a todo tipo de negocios, incluyendo electrónicos y químicos y a servicios como salud, banca, transporte y educación en todos los niveles.

Principios de Gestión de la Calidad

Son la base para lograr la calidad que ayudan a conducir al éxito de una empresa en forma sistemática y transparente. Se han integrado ocho principios claves en la ISO 9001:2008. Estos principios son:

1. Organización enfocada al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del Personal
4. Enfoque basado en los procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

1.6.1.3 EL CICLO PHVA

El ciclo de calidad Planificar (P), Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A)), que fue originalmente diseñado por Deming ha tenido una amplia aplicación en la gestión de la calidad y ahora es utilizado en las Normas ISO 9000.

En la etapa de planificación (P) se determinan los objetivos de calidad y desarrollo del enfoque de procesos, a continuación se realiza el producto o servicio (H) con la utilización de los recursos necesarios, el siguiente paso es la medición de los diferentes factores del proceso (V) en donde se registran y analizan los datos y se obtienen los resultados que conduce a la revisión por la dirección (A) proponiendo acciones correctivas y preventivas y propuestas de modificación de política y objetivos.

El ciclo PHVA debe ser aplicado dentro de cada uno de los procesos sin estar aislado de los otros procesos, trabajando a nivel de equipo y su relación con los

otros equipos del proceso o de los otros procesos; incluso los componente de cada equipo a nivel personal deben utilizar este ciclo para lograr la superación personal y mantener buenas relaciones con los compañeros.

La filosofía de la Norma ISO 9001:2008 se alinea estrechamente con la filosofía de la Calidad Total, por ejemplo:

- Las necesidades de los clientes ahora determinan el trabajo de un buen proceso.
- Los gerentes son el centro de gestión de la organización, son la parte dinámica que planifica, plantea los objetivos y conduce las revisiones por la dirección.
- Las organizaciones ahora gestionan un sistema de procesos interrelacionados.
- Se debe hacer análisis para obtener información de la satisfacción o no satisfacción de los clientes, los procesos y el producto con mira a la mejora.
- La capacitación del personal debe ser evaluada para tomar conciencia de la calidad del producto que va a ser entregado.
- Se debe tener un proceso planificado para la mejora continua.

1.6.2 MARCO LEGAL

La Constitución de la República de Ecuador establece en el Título II Artículo 27, como derecho del ciudadano ecuatoriano, que la educación debe ser calidad y calidez. En el Título VII Artículo 351, Inclusión y equidad, establece que la educación superior se regirá por los principios de calidad, y pertinencia.

La Ley de Educación Superior establece en el Art. 3, literal d) que la universidad debe preparar profesionales y líderes que contribuyan a la producción intelectual y de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado.

El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) en el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, Base Legal del Sistema de Evaluación y Acreditación, antecedentes, expresa lo siguiente:

“La rendición social de cuentas es un proceso mediante el cual, una institución de educación superior, pone en conocimiento de la sociedad, en términos de transparencia, todas las actividades que desarrolla y los servicios que ofrece, demostrando que son pertinentes y de calidad.”

También expresa que ninguna de las instituciones de educación superior, puede quedarse al margen de la evaluación y de la acreditación.

El Estatuto Orgánico de la Universidad (2002) da los lineamientos estructurales, organizativos, funcionales y estratégicos para el buen funcionamiento de sus unidades, departamentos, personal administrativo, servicio y docente.

1.7 METODOLOGÍA

Se seguirá los siguientes pasos para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en el Departamento de Idiomas de la Facultad de Ingeniería Industrial

El paso inicial es la toma de la decisión de la dirección de iniciar el proceso, una vez consultado con todo el personal involucrado, interno y externo del departamento, y determinado las responsabilidades de cada uno de los participantes. Una vez establecido los lineamientos el proceso se desarrolla en las siguientes etapas:

Etapas

Etapas

Etapas
Etapa 1
Estudio preliminar del estado actual del Departamento, considerando las principales actividades y determinando sus flujos de trabajo. En esta etapa se determina si existe alguna exclusión de acuerdo a la naturaleza de la actividad del Departamento.

Etapas

Etapas
Etapa 2
Análisis de la Visión y Misión del Departamento, su proyección, sus oportunidades de crecimiento y las amenazas. A partir de esta acción se establece la política de calidad.

Etapas

Etapas
Etapa 3
Con los resultados de las dos etapas anteriores se establecen los objetivos de calidad.

Etapas

Etapas
Etapa 4
Es esta etapa se realiza la planeación operacional en la que se estructura de la red de procesos, su interacción, los procedimientos y documentación

Etapa 5

Se pone en práctica lo planificado, asegurando que funcione de acuerdo a lo planificado. Asegurar que el flujo de comunicación y documentación es el adecuado.

Etapa 6

Esta la etapa de verificación para lo cual se recurre a las auditorías, el seguimiento, el tratamiento de no conformidades y el seguimiento de las gestiones de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se toma acciones para asegurar el cumplimiento de la política, objetivos y metas.

Etapa 7

Se realiza la revisión del estado de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y si el sistema está listo se presenta el Sistema a la Auditoría de Certificación.

1.8 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

El Departamento de Idiomas basa sus gastos de acuerdo a los ingresos que pagan los alumnos por inscripción a cada uno de los módulos que toman. Los ingresos y egresos se controlan de acuerdo al presupuesto anual, el cuál es aprobado por la Comisión Económica de la Universidad.

Para el año 2010 se ha previsto el incluir los gastos de de auditorías internas (Capacitación) y el de certificación; además se ha visto conveniente equipar el Departamento con equipos y mobiliario para mejorar el control del sistema y el flujo de información.

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	SUBTOTAL	TOTAL
<i>EQUIPOS INFORMÁTICOS</i>				\$6000.00
COMPUTADORA	1	\$2000.00	\$2000.00	
COMPUTADORA PORTÁTIL	1	1200.00	1200.00	
PROYECTOR	1	1500.00	1500.00	
IMPRESORA	1	400.00	400.00	
ESCÁNER	1	200.00	200.00	
ACONDICIONADOR DE AIRE	1	700.00	700.00	
<i>MOBILIARIO</i>				580.00
ESCRITORIO	1	300.00	300.00	
SILLAS	4	70	280.00	
<i>IMPLEMENTOS DE OFICINA</i>				1500.00
PAPELERÍA Y ARTÍCULOS DE OFICINA			1500.00	
<i>ASESORÍA Y CERTIFICACIÓN</i>				5500.00
AUDITORÍAS	2	1500.00	3000.00	
CERTIFICACIÓN	1	2500.00	2500.00	
TOTAL				\$13580.00

Gráfica N° 2: Presupuesto

Autor: Elaboración propia

La inversión aquí prevista para el año 2010 significa un gran aporte al Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento en vista de que los beneficios que se obtienen van en provecho de todos los involucrados en los procesos de ofrecer módulos eficientes.

Entre los beneficios que se pueden destacar están:

- La puesta en operación de un sistema de gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008.
- El involucramiento del personal en todos los aspectos de sus trabajos.
- El aseguramiento de que las actividades del Departamento funcionen de manera controlada y ordenada de acuerdo a las funciones, responsabilidades y autoridad de cada uno de sus miembros.
- La medición de los procesos para su control correctivo y preventivo.
- La oportunidad que da el sistema de mejorar continuamente.
- Un departamento acreditado ante las partes interesadas.

1.9 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEPARTAMENTO DE IDIOMAS													
ACTIVIDADES	INVOLUCRADOS	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Determinación de Principales Actividades	DE/DI/CR/RD/ATA/AL/D/P/CE												
Análisis documental actual	DI/CR/RD/ATA												
Planeamiento estratégico	DI/CR/RD												
Planificación de operaciones	DI/CR/RD/ATA												
Implementación del sistema	DE/DI/CR/RD/ATA/AL/D/P/CE												
Verificación del sistema	DI/RP/ATA												
Revisión de la mejora continua	DI/RD												
Auditoría de certificación	DIR/RD/AUDITORES EXTERNOS												

Consejo Directivo	CD
Decano	DE
Director	DI
Coordinador	CR
Representante de la Dirección	RD
Asistente Técnico Administrativo	ATA
Ayudante de Laboratorio	AL
Digitador	D
Profesores	P
Conserje	CE

Gráfico N° 3: Cronograma de Implementación

Autor: Elaboración Propia

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Departamento de Idiomas ha venido ofreciendo un servicio a sus estudiantes con un programa de inglés extracurricular y autofinanciado. El Departamento realiza su trabajo sin determinar un sistema ordenado y coordinado, en el que no se han identificado los procesos y no se realiza el seguimiento y análisis de los mismos.

No se ha declarado la política y los objetivos de calidad, tampoco se han identificado los procedimientos necesarios para el buen funcionamiento administrativo del Departamento.

El Departamento no posee un manual de calidad que asegure el funcionamiento adecuado del servicio.

Todos los documentos que se generan en el Departamento no son controlados documentadamente aunque si hay un ordenamiento en cuanto a su archivo y acceso a la información

2.1.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección del Departamento no ha establecido una política de calidad ni los objetivos de calidad, aunque si se tiene claro cuál es el objetivo del Departamento y la convicción de ofrecer un servicio que satisfaga a los estudiantes de la Facultad.

Se planifica el desarrollo de los módulos sin formar parte de un sistema. Las funciones y responsabilidades si están definidas más no la autoridad que puede poseer cada uno. No se ha designado un Representante de la Dirección.

La comunicación interna funciona adecuadamente pero sin estar en su totalidad debidamente documentada.

La Dirección realiza revisiones constantemente pero sin una planificación debida, se toma acciones correctivas y preventivas pero estas no están documentadas.

2.1.3 LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El objetivo primordial de la dirección es el mantener los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la parte administrativa como pedagógica.

El recurso económico está asegurado por cuanto los módulos son pagados por los alumnos.

La competencia del personal no está registrada documentadamente aunque su contratación, especialmente de profesores, se realiza por una evaluación realizada por una institución exterior.

No se proporciona formación al personal.

La infraestructura y condiciones de trabajo son adecuadas con debilidades en el control del mantenimiento.

2.1.4 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La realización del servicio es bien planificada en cuanto al contacto con los alumnos como en el desarrollo del contenido de los módulos.

Los registros se mantienen pero no se analizan ni revisan adecuadamente.

Los suministros e implementos para el desarrollo de los módulos se mantienen constantemente, no se realiza evaluación de los proveedores.

El servicio se preserva durante el desarrollo del programa mediante los registros de calificaciones y asistencia aunque no son analizadas ni revisados.

2.1.5 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Como se ha manifestado antes, solamente se mantienen registros pero estos no son analizados y se toman acciones de mejora pero sin ninguna planificación.

No se llevan a cabo auditorías internas del funcionamiento del Departamento.

2.2 PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

En base a lo expuesto en el capítulo I de este proyecto y de acuerdo al análisis de la situación actual se propone enmarcar el funcionamiento del Departamento en un sistema que garantice que el servicio satisface a los alumnos de la Facultad.

La norma ISO 9001:2008 proporciona un sistema en el que hay una red interacciones que permiten:

- Determinar los procesos necesarios
- Determinar sus secuencias e interacciones
- Operarlos y controlarlos
- Mantener los recursos e información para su funcionamiento
- Realizar el seguimiento del sistema
- Medir, analizar y mejorar los procesos

2.2.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA

El sistema de gestión de la calidad integra la estructura organizacional, los procesos, la documentación y los recursos necesarios para asegurar que la provisión del servicio se lleva a cabo de acuerdo a los requerimientos y además que satisfaga a los estudiantes.

La estructura organizacional está definida por su organigrama y las funciones, responsabilidades y autoridad de cada uno de los colaboradores del Departamento.

Los procesos están determinados y establecidos su secuencia e interacción entre ellos.

Los recursos quedan establecidos y distribuidos de acuerdo al presupuesto anual del departamento que tiene su sustento en los 2.800 estudiantes que pagan la tasa de inscripción al módulo que le corresponde.

La documentación se divide en dos partes:

1. Procedimientos documentados

La norma requiere que el Departamento tenga procedimientos documentados para seis actividades:

- Control de documentos (Cuáles documentos afectan la calidad)
- Control de los registros (Evidencias de los resultados)
- Auditoría interna (Cuál es el avance real del sistema)
- Control del producto no conforme (Detección y corrección de defectos)
- Acción correctiva (No recurrencia de defectos)
- Acción preventiva (Detectar causas de no conformidades potenciales)

La norma requiere que estos procedimientos documentados sean controlados

2. Documentación que asegura la operación y control de los procesos

Aunque la norma menciona específicamente a la política de la calidad, los objetivos de la calidad y el manual de la calidad, el departamento ha desarrollado los documentos necesarios para demostrar la eficaz implementación de sistema de gestión de la calidad. Cabe notar que estos documentos están controlados de acuerdo a los requisitos de los apartados 4.2.3 y 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008.

2.3 EL MANUAL DE LA CALIDAD

El manual de calidad describe de manera general la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos, la interacción de los procesos, los procedimientos y los registros de calidad.

2.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos garantizan que todas las personas implicadas en los procesos hablan el mismo lenguaje y nadie puede realizar una operación de forma diferente a lo establecido.

2.5 REGISTROS

Los registros de calidad proporcionan evidencia de lo que ha sucedido durante la ejecución de los procesos. Son los soportes escritos que recogen los resultados de mediciones y documentan el nivel de calidad de los procesos de prestación del servicio de módulos de inglés.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

3.1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

3.1.1 CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO

Revisado el proceso de planificación del Sistema de Gestión de Calidad se determina que el presupuesto no cumplió la meta debido a que los fondos de la Facultad pasaron a control de la cuenta nacional, lo que causó retrasos en el flujo de los fondos.

3.1.2. OBJETIVOS

El 100% expresó que los objetivos del Departamento están claramente expuestos y cada uno de los integrantes tiene conciencia de lo propuesto.

3.1.3. COMUNICACIÓN

El 18% de los encuestados no está totalmente de acuerdo en que la comunicación dentro del departamento está fluyendo bien, lo que implica tomar prevenciones para mejorar en los procedimientos y métodos empleados.



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
6	La comunicación interna dentro del departamento funciona bien.	9	2						

3.2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

3.2.1 COMPETENCIA DE PROFESORES Y PERSONAL

La competencia de los profesores y el personal está dentro del rango establecido pero es menester que se realicen cursos de actualización debido a que dos colaboradores del Departamento se encuentran en 76% y 79% debajo del mínimo que es el 80%. También existen tres profesores que se ubican levemente debajo del 80% admitido como mínimo. En el año 2010 se programará cursos de actualización para elevar el nivel competitivo del personal y profesores que colaboran con el Departamento.

Nombre	Cargo	Educación: 30	Formación: 30	Experiencia: 20	Habilidades: 20	Total 100
Mauro Salomón Zea Heras	Director	30	20	20	20	90
Carlos Alfredo Veliz Alvarado	Coordinador	30	27	20	20	97
Alicia Victoria Mora García	Asistente Técnico Administrativo	30	25	11	17	83
Renán Patricio Ortiz Morales	Ayudante de Laboratorio	30	20	14	12	76
Mireya Alexandra Romero Benitez	Digitador	30	12	20	17	79
Manuel Antonio Méndez López	Conserje	30	26	20	20	96
					PROMEDIO	86.83

Nombre	Cargo	Educación: 30	Formación: 20	Experiencia: 30	Habilidades: 20	Total
Jeannette Zambrano Arguello	Profesor/Cont.	30	12	30	18	90
Edgar Moyano Moyano	Profesor/T. Comp.	30	16	30	20	96
Marietta Fátima Sellán Alvarado	Profesor/Cont.	30	20	30	20	100
Carmen Lucero Novillo	Profesor/Cont.	30	13	30	14	87
Javier Cevallos González	Profesor/Cont.	30	9	30	16	85
Luis Villagómez Bajaña	Profesor/Cont.	30	18	10	18	76
Gladys Luna Cedeño	Profesor/Cont.	30	18	30	19	78
Jenny Cruz Coronel	Profesor/Cont.	30	18	30	20	98
Juan Romo Andrade	Profesor/Cont.	30	15	25	20	90
Ana Herrera Espinoza	Profesor/Cont.	30	17	15	17	79
					PROMEDIO	87.90

3.2.2 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

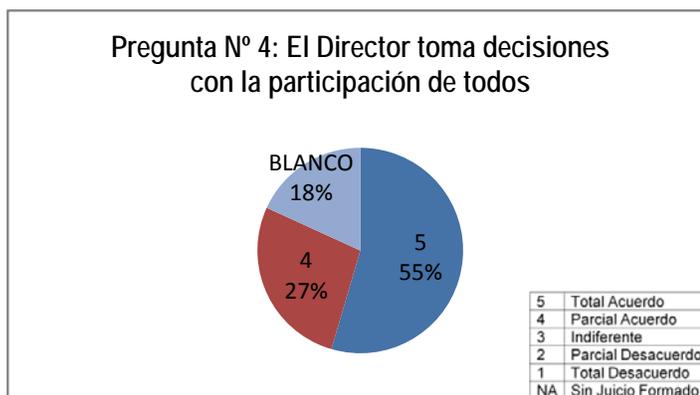
La satisfacción del personal en general está como promedio en 85.23% que se ubica sobre el nivel aceptado de 75%.

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO	TOTAL
1	La relación entre compañeros de trabajo es buena	9	2							11
2	Me siento parte de un equipo de trabajo	9		1					1	11
3	Expreso mis opiniones fácilmente	9	1					1		11
4	El Director toma decisiones con la participación de todos	6	3					2		11
5	Los Directivos tienen dominio técnico y conocimiento de sus funciones	11								11
6	La comunicación interna dentro del departamento funciona bien	9	2							11
7	Me proveen de la información necesaria	11								11
8	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto son claros y explícitos	11								11
TOTAL		75	8	1	0	0	0	3	1	88
PORCENTAJE %		85,23	9,09	1,14	0,00	0,00	0,00	3,41	1,14	100,00

Pregunta Nº 4: El Director toma decisiones con la participación de todos

Existen discrepancias en la pregunta 4, el 55% está de acuerdo pero el 27% no está muy de acuerdo mientras que el 18% no respondió la pregunta. Estos valores implican que habrá que tomar acciones correctivas para tratar de elevar el porcentaje de aceptación total.

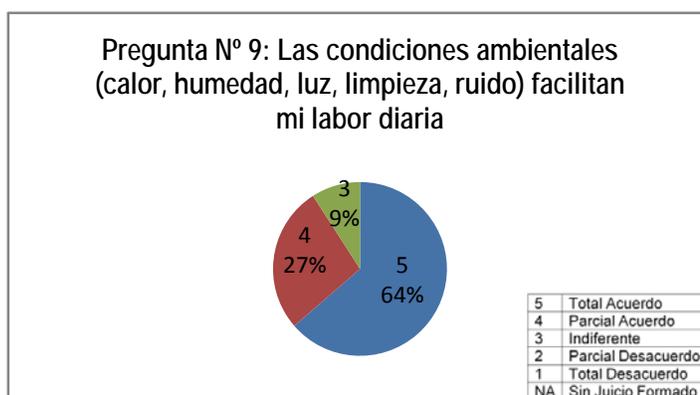


No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
4	El Director toma decisiones con la participación de todos	6	3					2	

3.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE

De acuerdo a la encuesta realizada para conocer sobre la percepción de satisfacción del personal existe algún descontento en cuanto a las condiciones de los equipos y mantenimiento de las áreas de trabajo.

Las respuestas del personal que integra el Departamento a la pregunta sobre las condiciones ambientales se desglosan de la siguiente forma:



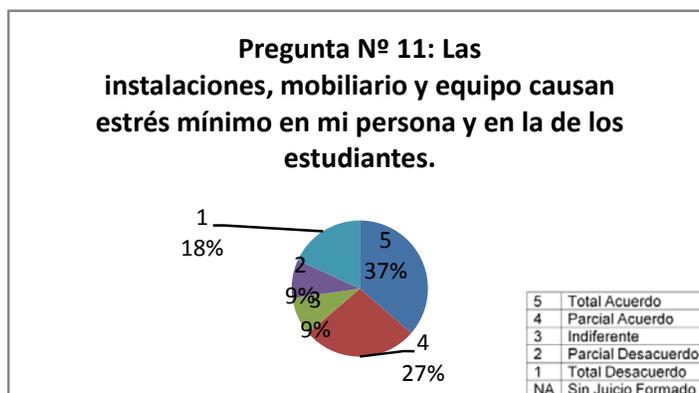
No	RUBROS DE EVALUACION	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
9	Las condiciones ambientales facilitan mi labor diaria	7	3	1					

El 27% está parcialmente de acuerdo y el 9% se siente indiferente, hay una queja sobre el aseo de las aulas. Se tomarán acciones correctivas y preventivas para aumentar la satisfacción.



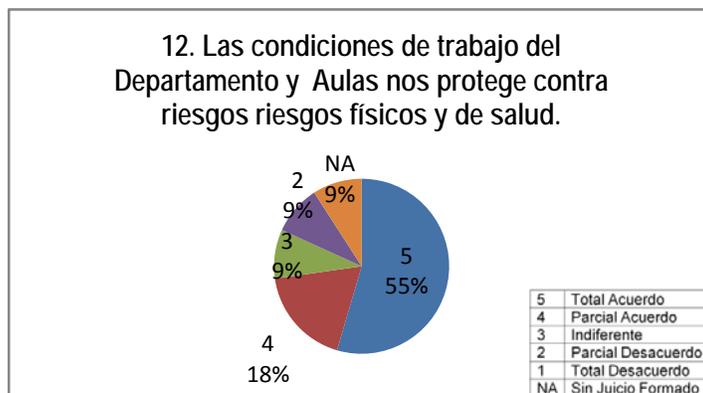
No	RUBROS DE EVALUACION	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
10	Los equipos informáticos están adaptados a mi trabajo	4	2	1			2	2	

Con referencia a la pregunta 10 solamente el 37% se encuentra cómodo con los equipos informáticos, hay que tomar acciones en cuanto a capacitar al personal en el manejo de los equipos de computación y medios audiovisuales y su adaptabilidad a los programas informáticos.



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
11	Las instalaciones causan estrés mínimo en mi persona	4	3	1	1	2			

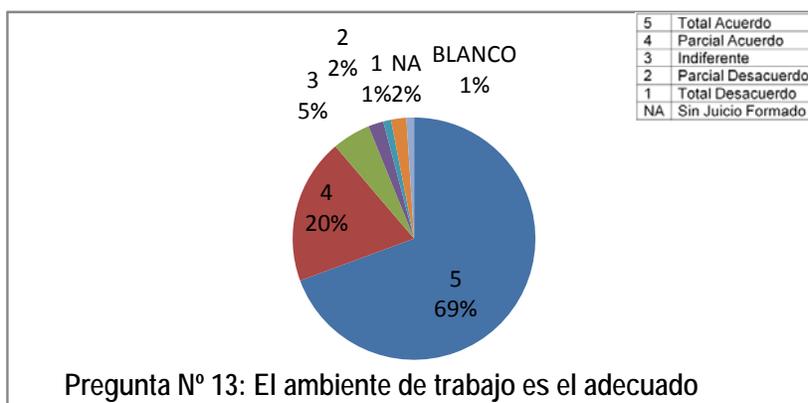
Con referencia a la pregunta 11 sólo el 37% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo, mientras que el 63% se encuentra entre parcial acuerdo hasta totalmente en desacuerdo lo que implica que se debe tomar acciones correctivas de mantenimiento a las instalaciones y arreglo o reemplazo del equipo y mobiliario.



No	RUBROS DE EVALUACION	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
12	Las condiciones del Departamento nos protege contra riesgos	6	2	1	1		1		

El 55% está totalmente de acuerdo con la pregunta 12, ninguno está en total desacuerdo, pero existe algo de inquietud o duda por lo que se implementaran acciones preventivas en cuanto a la comunicación e implementación de aspectos relacionados con la seguridad y salud ocupacional.

El 20 % de los estudiantes no están muy de acuerdo de que el ambiente de trabajo es el adecuado.



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
13	El ambiente de trabajo es el adecuado	68	19	5	2	1	2	1	

3.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Este indicador será controlado en la ejecución del presupuesto del año 2010, en el que se ha asignado el 30%

3.5 AUDITORÍAS INTERNA

Según el procedimiento PRO MAM 02 se realizará dos auditorías en el año lo cual será controlado en el año 2010.

3.6 MEJORA CONTINUA DEL DEPARTAMENTO

El año 2010 se implementaran las acciones correctivas y preventivas necesarias de acuerdo al procedimiento PRO MAM 03, para dar satisfacción tanto a los estudiantes y el personal, pues hay inquietudes con referencia a las

condiciones ambientales, equipos informáticos, instalaciones y la prestación del servicio tanto en el trato a los estudiantes como en el desarrollo pedagógico.

3.7 REALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS

3.7.1 CUMPLIMIENTO DE NÚMERO DE MÓDULOS PROGRAMADOS

La realización del número de módulos solamente se cumplió el 44.42% debido a que sólo 933 estudiantes cursaron módulos de los 2100 estudiantes inscritos. Los estudiantes intencionalmente no se inscriben con el propósito de tomar los módulos en el periodo vacacional. En el próximo año lectivo se tomará acciones correctivas en la programación para reducir este inconveniente pues causa desajustes en el cumplimiento del presupuesto anual del Departamento.

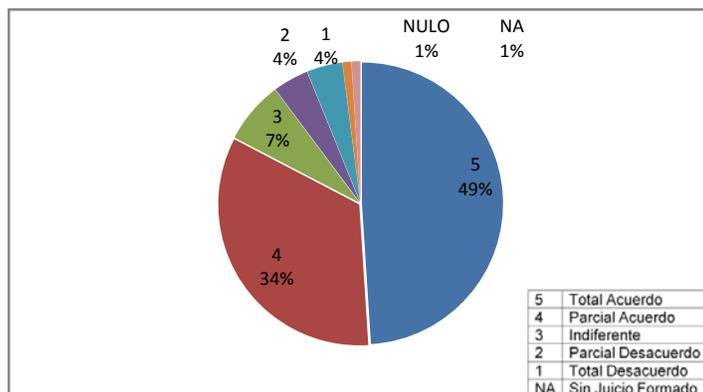
TOTAL 4 MÓDULOS (PERIODO 2009-2010)

APROBADOS	702	75,24%
REPROBADOS	61	6,54%
FALTAS	170	18,22%
TOTAL	933	100,00%

3.7.2 SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS

La satisfacción de los alumnos esta desglosado en la siguiente forma:

Pregunta N° 1. El Departamento realiza la labor esperada

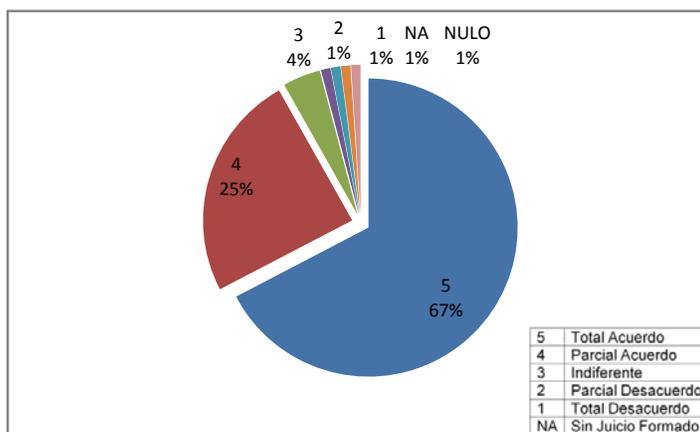


Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 en el Departamento de Enseñanza de Inglés.
Gestión de la Productividad y la Calidad

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
1	El Departamento realiza la labor esperada	48	33	7	4	4	1		1

El 49% está totalmente de acuerdo con esta aseveración pero el 34% no está muy convencido al respecto. La mayoría de los que no están muy satisfechos se debe a los horarios que a veces se cruzan con otras materias. Se tomaran acciones para tratar de satisfacer a todos los estudiantes con sus inquietudes.

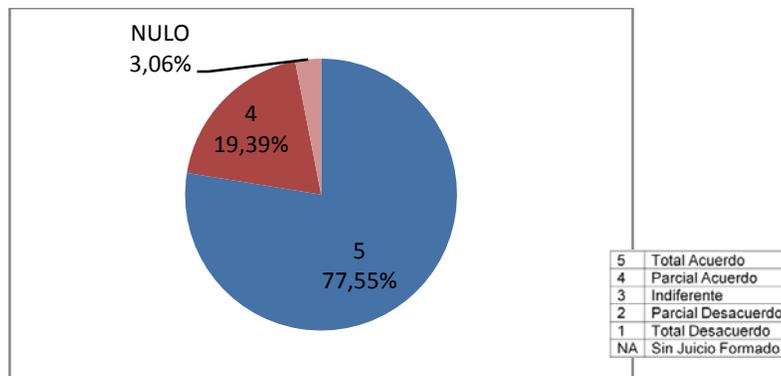
Pregunta Nº 2. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
2	El personal se muestra dispuesto a ayudarlo	66	24	4	1	1	1		1

Siempre se trata de encontrar la mejor solución para el estudiante, pero un 25% (24 estudiantes) están parcialmente de acuerdo. Esto se debe a que a veces los reglamentos y disposiciones no permiten lo que el estudiante desea.

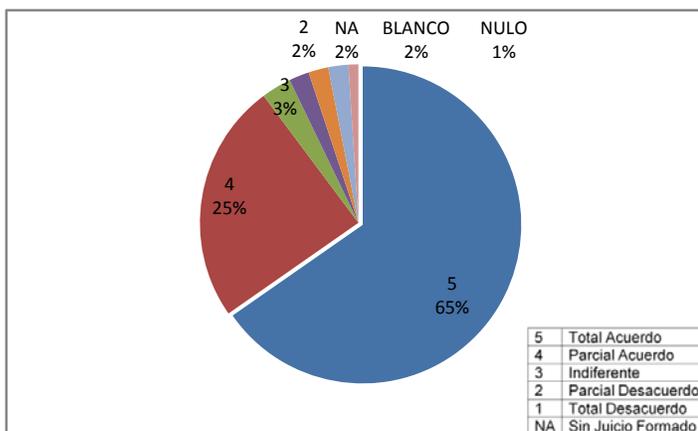
Pregunta Nº 3. El trato es considerado y amable



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
3	El trato es considerado y amable	76	19						3

El 77,55% está de acuerdo pero el 19,39% no está muy contento. Se ha implementado el formato de tratamiento de quejas de alumnos y profesores, FOR MAM 05, que va a ayudar a tomar acciones correctivas y preventivas respecto a este aspecto.

Pregunta N° 4. El personal da muestras de estar totalmente cualificado



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
4	El personal da muestras de estar totalmente cualificado	64	24	3	2		2	2	1

El 25% está por parcial acuerdo, se debe a que el personal que atiende a los alumnos no tiene toda la autoridad para tomar decisiones que le compete al Director y en ocasiones son decisiones que solamente las puede tomar el Honorable Consejo Directivo.

3.8 INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS

3.8.1 PORCENTAJE DE DESERCIÓN

El porcentaje general de deserción se encuentra en el 18% muy distante del mínimo considerado como un 5% de deserciones, siendo el máximo admitido el 10%. A continuación se presenta el porcentaje por módulo.

Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 en el Departamento de Enseñanza de Inglés.
Gestión de la Productividad y la Calidad

MOD I 2009-2010	APROBADOS	336	78,14%
	REPROBADOS	29	6,74%
	FALTAS	65	15,12%
	TOTAL	430	100%

MOD II 2009-2010	APROBADOS	163	71,81%
	REPROBADOS	26	11,45%
	FALTAS	38	16,74%
	TOTAL	227	100%

MOD III 2009-2010	APROBADOS	107	69,03%
	REPROBADOS	4	2,58%
	FALTAS	44	28,39%
	TOTAL	155	100%

MOD IV 2009-2010	APROBADOS	96	79,34%
	REPROBADOS	2	1,65%
	FALTAS	23	19,01%
	TOTAL	121	100%

TOTAL 4 MÓDULOS (PERIODO 2009-2010)

APROBADOS	702	75,24%
REPROBADOS	61	6,54%
FALTAS	170	18,22%
TOTAL	933	100,00%

El porcentaje es alto debido a que algunos alumnos no consideran importante el tomar un módulo de inglés, muchos se retiran a la mitad otros se exceden en el número de faltas que el reglamento permite (70%) y reprueban el módulo. En el próximo año lectivo se tomarán correctivos para reducir este porcentaje.

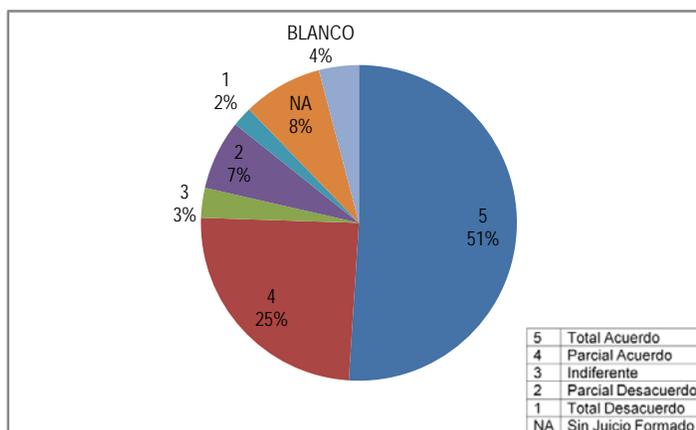
3.9 ENSEÑANZA APRENDIZAJE

3.9.1 RENDIMIENTO ACADÉMICO

El rendimiento académico para los que tienen notas iguales o superiores a 7 se encuentra en el 75.24% (Ver cuadro anterior), que está dentro del rango considerado como aceptable, pero muy cercano al mínimo. En el periodo 2010 – 2011 se va a cambiar la metodología de enseñanza con un nuevo material de estudio y clases más interactivas con la ayuda de los medios audiovisuales.

3.9.2 DESARROLLO DEL CONTENIDO

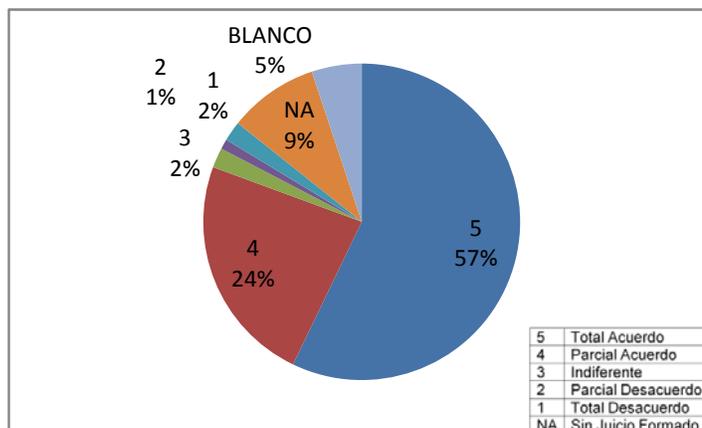
Pregunta N° 8. El tiempo empleado es el adecuado



No	RUBROS DE EVALUACION	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
8	El tiempo empleado es el adecuado	50	24	3	7	2	8	4	

El 51% de los encuestados opinan que el tiempo empleado es adecuado para el desarrollo del módulo mientras que un 34% no lo considera de la misma forma. Al no poderse aumentar el tiempo de duración del módulo se tratará de optimizar el tiempo con algún método didáctico que permita suplir el tiempo que se considere que sea necesario.

Pregunta Nº 9. El profesor expuso todo el programa

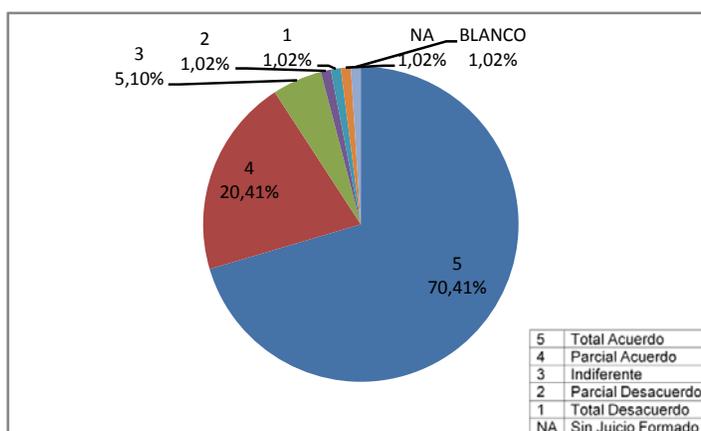


No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
9	El profesor expuso todo el programa	56	23	2	1	2	9	5	

El 57% opina que se desarrolló todo en programa, mientras que un 24% está parcialmente de acuerdo. En el siguiente periodo lectivo se tomarán acciones preventivas para tratar de ubicar a este rubro en la banda de 95% a 80% considerado que es admisible.

3.9.3 VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

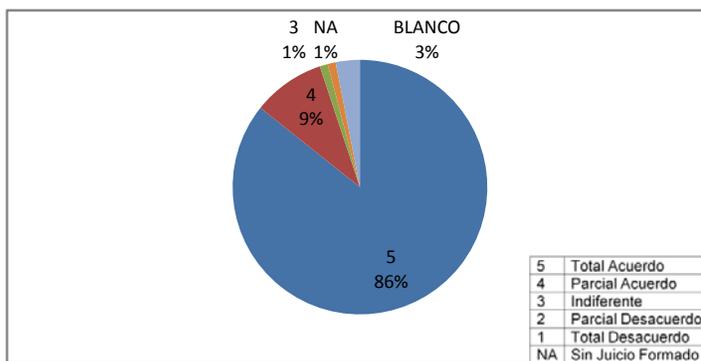
Pregunta Nº 7. Lo explicado es fácilmente entendible



No	RUBROS DE EVALUACION	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
7	Lo explicado es facilmente entendible	69	20	5	1	1	1	1	

Se tomará acciones correctivas y preventivas para reducir el 20.41% de los que no están muy de acuerdo con que lo que se explica no se entiende. Se capacitará a los profesores para que se aplique métodos pedagógicos para corregir este desfase.

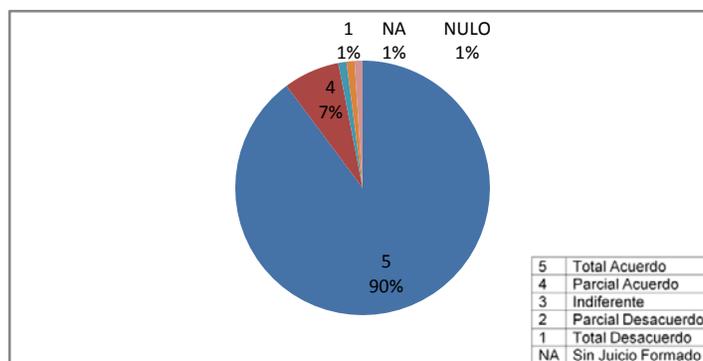
Pregunta Nº 10: El profesor tiene dominio de los temas del módulo



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
10	El profesor tiene dominio de los temas del módulo	84	9	1			1	3	

Se pone especial atención a que los profesores posean las competencias necesarias para el desempeño, sin embargo se tomaran acciones preventivas debido a que un 9% esta parcial de acuerdo con este tema.

Pregunta Nº 11: El profesor contesta a las preguntas de los estudiantes

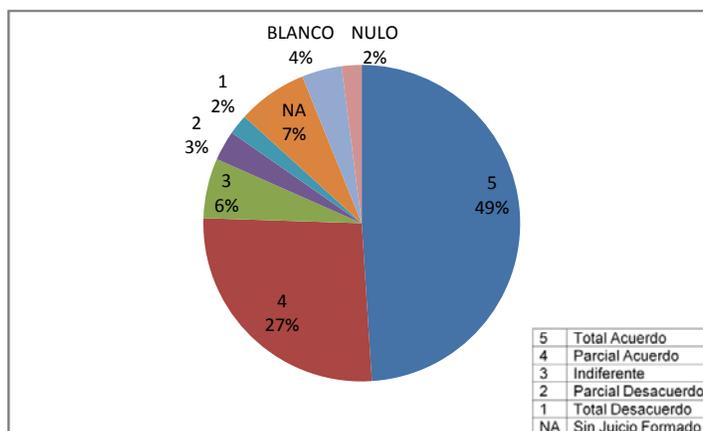


Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 en el Departamento de Enseñanza de Inglés.
Gestión de la Productividad y la Calidad

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
11	El profesor contesta a las preguntas de los estudiantes	88	7			1	1		1

Los profesores deben actuar interactivamente dentro del aula para mantener diálogos que contribuyen al aprendizaje del idioma inglés.

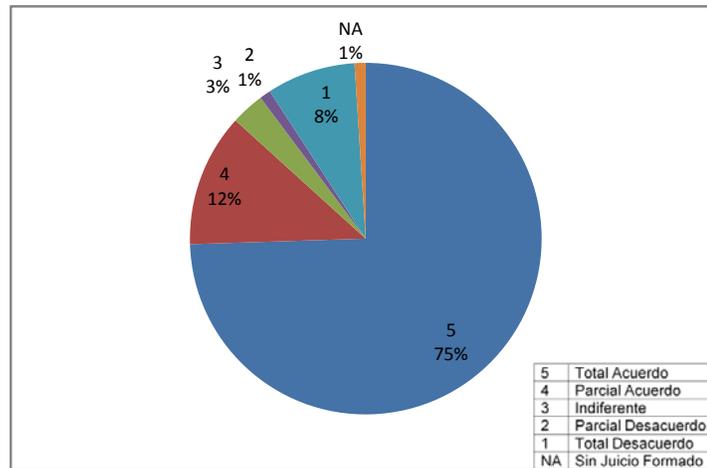
Pregunta Nº 12: El profesor utiliza adecuadamente los medios audiovisuales



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
12	El profesor utiliza adecuadamente los medios audiovisuales	48	26	6	3	2	7	4	2

Las aulas están equipadas con equipos audiovisuales. Se mantendrá reuniones con los profesores para determinar el grado de capacitación que ellos necesitan ya que solo el 49% de los estudiantes contestaron estar totalmente de acuerdo.

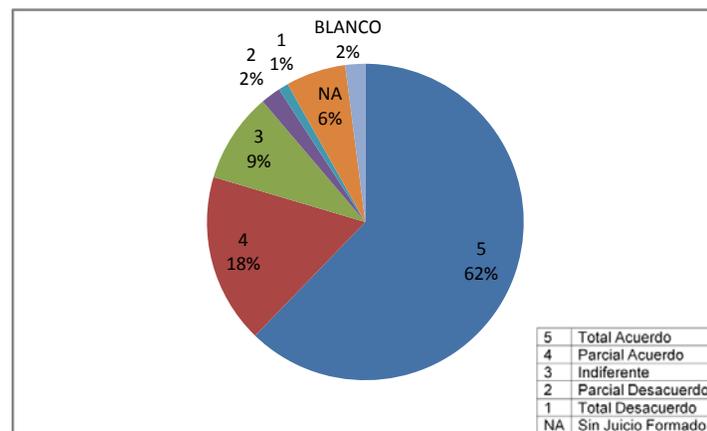
Pregunta Nº 14: El profesor es puntual a la hora de inicio de módulo



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
14	El profesor es puntual a la hora del inicio del módulo	73	12	3	1	8	1		

Se tomaran acciones correctivas y preventivas para subir este porcentaje, aunque el profesor por ser contratado debe completar las 60 horas de clase por cada módulo, cuando falta o se retrasa debe compensar el tiempo lo que cause molestias a los alumnos.

Pregunta Nº 15. El profesor utiliza material de apoyo adicional



No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO
15	El profesor utiliza material de apoyo adicional	61	17	9	2	1	6	2	

Se procura que el profesor, además de las actividades que tiene que desarrollar de acuerdo al programa, utilice material que pueda aportar al aprendizaje del alumno, sin embargo sólo el 62% está utilizando este tipo de material, causando un desfase con los otros profesores y módulos. Se tomarán acciones preventivas en este caso.

3.9.4 RESUMEN DE LA VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROFESOR

Agrupando las 6 preguntas se puede obtener un desempeño general del 71.94% que está por debajo de la banda de 95% - 75% lo que implica que se debe aplicar mejoras para obtener los resultados establecidos.

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROFESOR

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO	TOTAL
7	Lo explicado es fácilmente entendible	69	20	5	1	1	1	1		98
10	El profesor tiene dominio de los temas del módulo	84	9	1			1	3		98
11	El profesor contesta a las preguntas de los estudiantes	88	7			1	1		1	98
12	El profesor utiliza adecuadamente los medios audiovisuales	48	26	6	3	2	7	4	2	98
14	El profesor es puntual a la hora del inicio del módulo	73	12	3	1	8	1			98
15	El profesor utiliza material de apoyo adicional	61	17	9	2	1	6	2		98
TOTAL		423	91	24	7	13	17	10	3	588
PORCENTAJE %		71,94	15,48	4,08	1,19	2,21	2,89	1,70	0,51	

3.10 CONTROL DE INDICADORES

Para efecto de control de registros la dirección en conjunto con el Representante de la Dirección han establecido el formato FOR GLC 03 en el cual se registra el rango de valores máximo y mínimo y el valor cumplido en el periodo establecido.

CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS		Fecha: 04-11-09			FOR GLC 03	
Proceso	Indicador	Frecuencia	Meta %	Mínimo %	Cumplido %	Fecha
Planificación	Cumplimiento presupuesto	Anual	80%	70%	70,39%	31/12/2009
Gestión de Recursos Humanos	Competencias profesores	Anual	95%	80%	87,90	31/12/2009
	Competencias personal	Anual	95%	80%	86,83%	31/12/2009
	Satisfacción del Personal	Semestral	85%	75%	85,23%	31/12/2009
Infraestructura y Ambiente	Efectividad del Requerimiento	Semestral	80%	70%		31/12/2009
Adquisición de Bienes y servicios	Efectividad de presupuestado	Anual	80%	70%		31/12/2009
Auditorías Internas	Número de auditorías	Anual	100%	50%		31/12/2009
Mejora continua del departamento	Grado de conformidad	Semestral	90%	80%		31/12/2009
Realización de los Módulos	Cumplimiento # programado	Semestral	80%	70%	44,42%	31/12/2009
	Satisfacción de los alumnos	Semestral	85%	75%	68,50%	31/12/2009
Inscripción de alumnos	Porcentaje de deserción	Anual	10%	5%	18%	31/12/2009
Enseñanza aprendizaje	Rendimiento académico (>=7)	Semestral	85%	70%	75,24%	31/12/2009
	Desarrollo del contenido	Semestral	95%	80%	57%	31/12/2009
	Valoración del desempeño	Semestral	95%	75%	71,94%	31/12/2009

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, que se está implementando en el Departamento de Idiomas, está contribuyendo, en su parte inicial, a la buena gestión del servicio que presta a los estudiantes de la Facultad. Entre los beneficios percibidos durante la fase de desarrollo del sistema se pueden describir como:

1. La implementación del enfoque basado en procesos ha permitido considerar al Departamento con una perspectiva global en la que queda integrada la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización o prestación del servicio y la medición, análisis y mejora.
2. La aplicación del ciclo PDCA que permite la determinación de los objetivos de calidad y el desarrollo del enfoque basado en procesos para ponerlo en ejecución con los recursos necesarios. Se mide los diferentes factores del proceso, se registran y analizan los datos y se efectúan las acciones correctivas y preventivas y se propone mejoras en la política y objetivos.
3. La utilización del ciclo PDCA para lograr la superación personal.
4. Se mantiene un sistema sencillo coordinado que permite la detección de problemas y su solución de raíz.
5. La documentación del sistema ha permitido implementar procedimientos para la ejecución y control del servicio, formatos y registros inexistentes antes de la implementación del sistema de gestión.
6. El sistema ha permitido definir las responsabilidades y autoridad de cada uno de los integrantes del Departamento.
7. El departamento en la actualidad controla la ejecución de los procesos por medio de indicadores que permiten el análisis y la decisión para la toma de acciones con el propósito de mejorar los procesos de gestión.
8. El Manual de la Calidad es la guía que describe de manera general la política, objetivos, procesos y procedimientos del Departamento, que antes no estaban determinados.
9. El cambio de actitud del personal al verse involucrados en un reto de mejoramiento continuo.

4.2 RECOMENDACIONES

Una vez que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 está en ejecución se requiere que:

- El Honorable Consejo Directivo y su Director se involucren con sus decisiones de apoyo al sistema de gestión para que su ciclo de mejora continua tenga el éxito deseado.
- Que la dirección promueva el trabajo en equipo ya que es la forma de llevar a cabo la gestión eficaz del sistema.
- Se capacite al personal para que se tenga cabal conocimiento del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, se fijen las responsabilidades y autoridad y los procedimientos.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento se verá beneficiado en:

- Proveer un servicio de calidad garantizado.
- Demostrar que sus procesos se realizan planificada y sistemáticamente.
- Poseer un sistema estratégico con el propósito de ser competitivos en el medio educativo.
- Optimizar la atención a los alumnos y el desarrollo de los Módulos.

ANEXOS

- 1 PROCESOS
- 2 ORGANIGRAMA
- 3 MANUAL DE LA CALIDAD
- 4 MANUAL DE FUNCIONES
- 5 LISTA MAESTRA
- 6 MATRIZ DE RESPONSABLES
- 7 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
- 8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
- 9 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
- 10 DATOS ESTADÍSTICOS

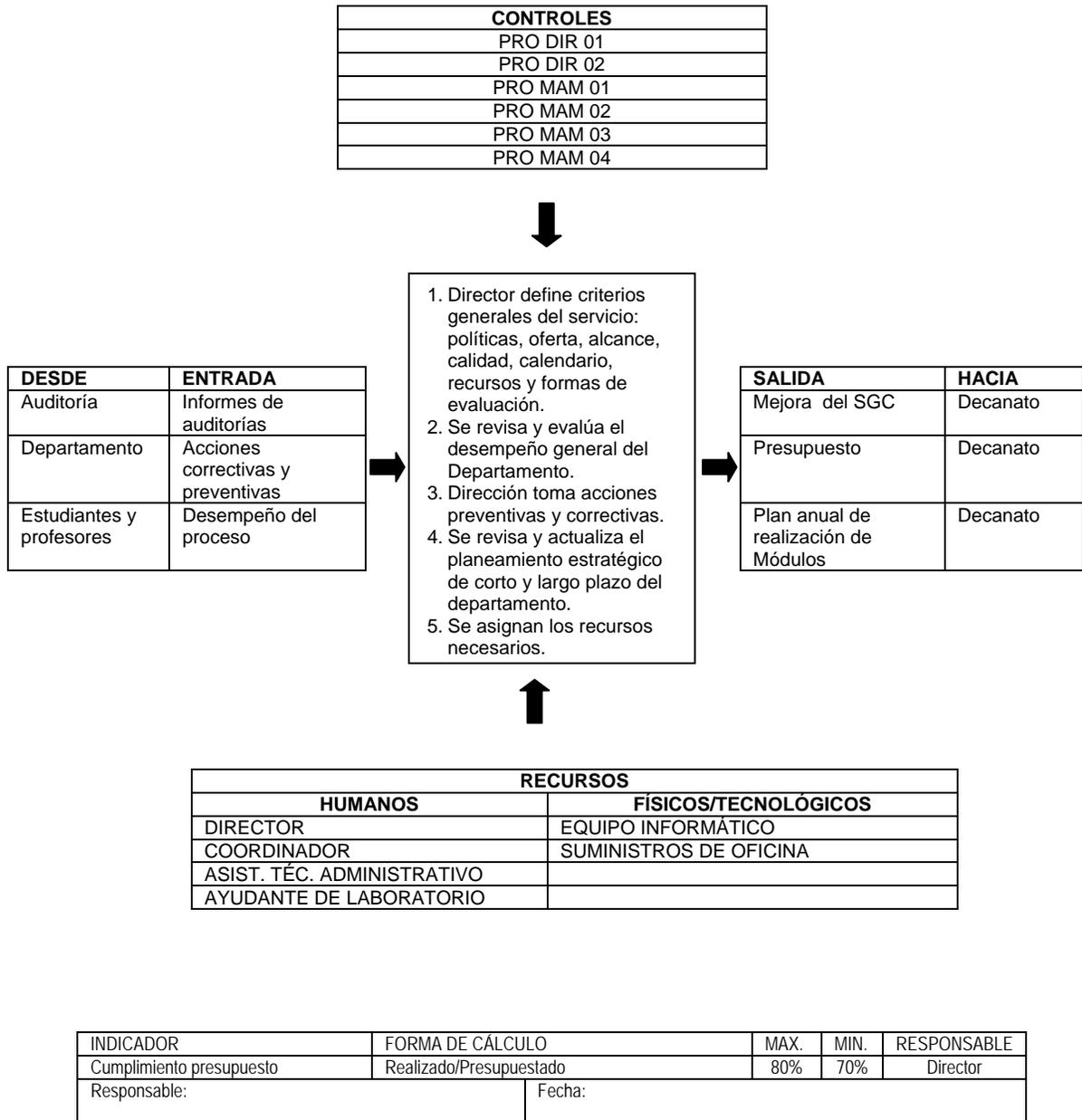
ANEXO 1

PROCESOS

- 1 PLANIFICACIÓN
- 2 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- 3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE
- 4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
- 5 REALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS
- 6 INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS
- 7 ENSEÑANZA APRENDIZAJE
- 8 MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS
- 9 AUDITORÍAS INTERNAS
- 10 MEJORA CONTINUA DEL DEPARTAMENTO

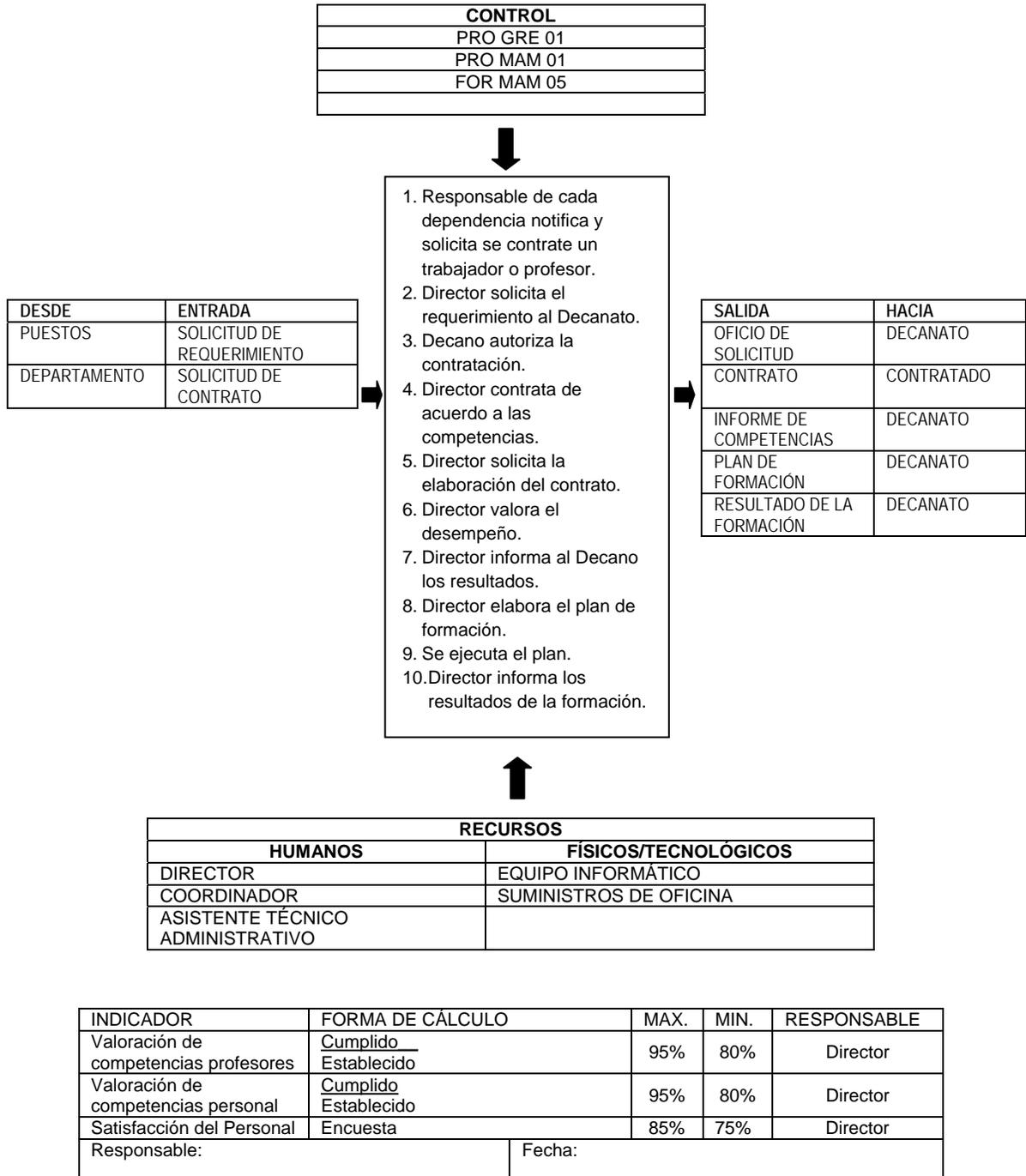
	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP DIR 01
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN	Versión: Página 1 de 1

OBJETIVO: PLANIFICAR EL DESARROLLO DE LOS MÓDULOS Y SU CONTROL





OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO PARA GESTIÓN DEL PERSONAL APTO DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS.





OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO PARA PROVEER AL DEPARTAMENTO DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA ADECUADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO EFECTIVO Y CONFORTABLE DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y EDUCATIVAS.

CONTROLES
PRO GRE 02
PRO GRE 03
FOR MAM 01



DESDE	ENTRADA
PERSONAL/ PROFESORES	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO
PROVEEDORES	PROFORMA



1. Director solicita mediante oficio la adquisición o mantenimiento.
2. Decano autoriza el requerimiento.
3. Proveedor entrega el servicio o instala el equipo o bien.
4. Director aprueba la provisión.
5. Decano ordena su cancelación.



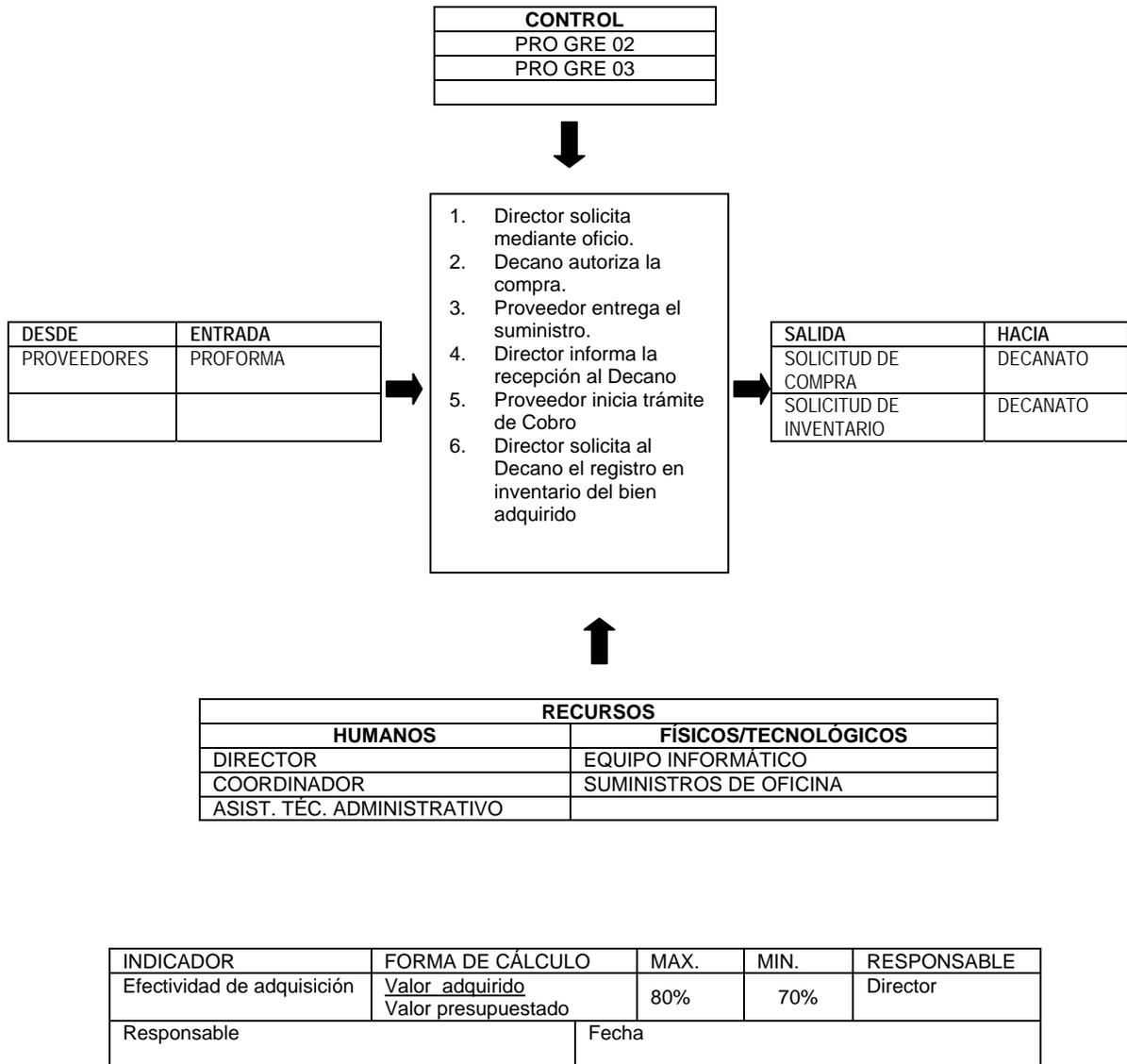
SALIDA	HACIA
SOLICITUD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO	DECANATO
ENTREGA- RECEPCIÓN DEL SERVICIO	DECANATO
FORMATO DE COMPRA	DECANATO

RECURSOS	
HUMANOS	FÍSICOS/TECNOLÓGICOS
DIRECTOR	EQUIPO INFORMÁTICO
COORDINADOR	SUMINISTROS DE OFICINA
ASIST. TEC. ADMINISTRATIVO	

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
Efectividad del requerimiento	Requerimientos cumplidos Requerimientos solicitados	80%	70%	Director
Responsable:	Fecha:			

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP GRE 03
	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión: Página 1 de 1

OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO PARA EFECTUAR LAS ADQUISICIONES DE SUMINISTROS, EQUIPOS, BIENES Y MATERIAL DIDÁCTICO PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO.





OBJETIVO: DETALLAR EL PROCESO PARA LA PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS MÓDULOS, INSCRIPCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE

CONTROLES
PRO PRS 01
PRO PRS 02
PRO MAM 01



GENERADOR	ENTRADA
Director y Personal docente	Requerimiento de elaboración de la programación y desarrollo de módulos
Director	Apertura de periodo lectivo



1. Se actualiza el plan docente de acuerdo a los requerimientos y políticas de la Facultad
2. Se organiza la secuencia de contenidos por cada módulo tomando en cuenta las políticas y objetivos de la Facultad.
3. Se determina las metodologías y las frecuencias de evaluación tanto de los alumnos como de los profesores.
4. Se programa la admisión de los alumnos y su distribución de acuerdo a los módulos seleccionados, la contratación de los profesores y la comunicación.
5. Se planifica el desarrollo, seguimiento y cierre de los módulos



SALIDA	HACIA
Plan docente	Decanato
Control de desarrollo de módulos	Director
Control de asistencia	Puesto de control
Actas de calificaciones	Secretaría
Contratos de profesores	Decanato
Informe de terminación de módulo	Decanato

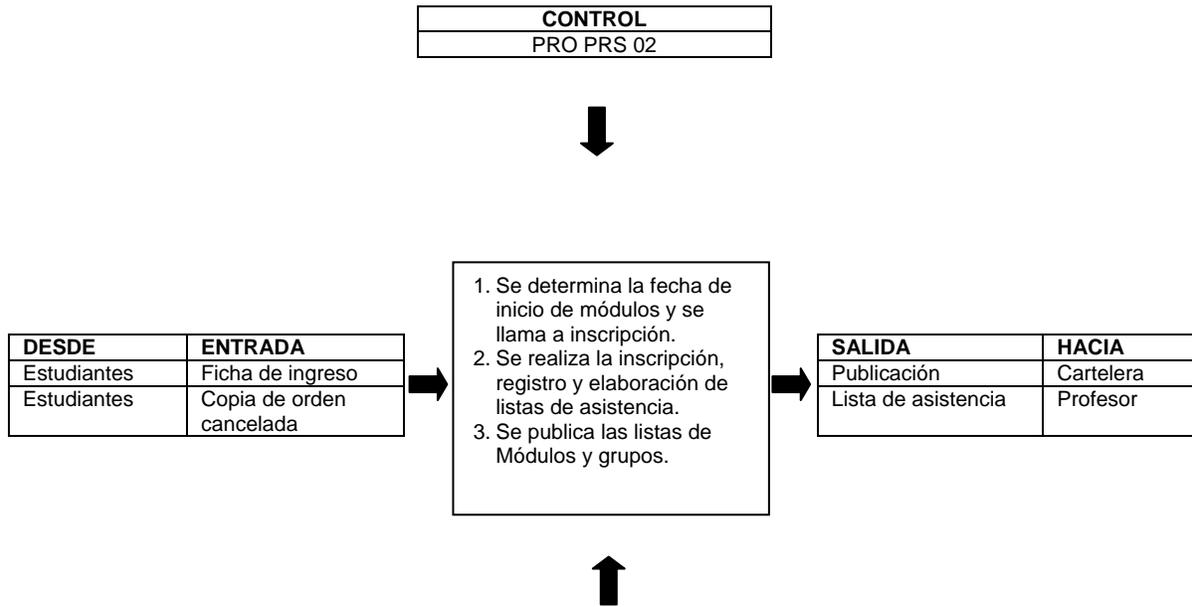


RECURSOS	
HUMANOS	FÍSICOS/TECNOLÓGICOS
DIRECTOR	EQUIPO INFORMÁTICO
COORDINADOR	SUMINISTROS DE OFICINA
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	MEDIOS AUDIOVISUALES
PROFESORES	VITRINAS DE INFORMACIÓN

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
Cumplimiento de módulos programados	Módulos realizados Módulos programados	80%	70%	Profesor
Satisfacción de alumnos	Encuesta	85%	75%	Director
RESPONSABLE:		FECHA:		

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP PRS 02
	PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	Versión: Página 1 de 1

OBJETIVO: DETERMINAR EL NÚMERO DE ESTUDIANTES INSCRITOS PARA SU DISTRIBUCIÓN EN LOS DIFERENTES MÓDULOS.

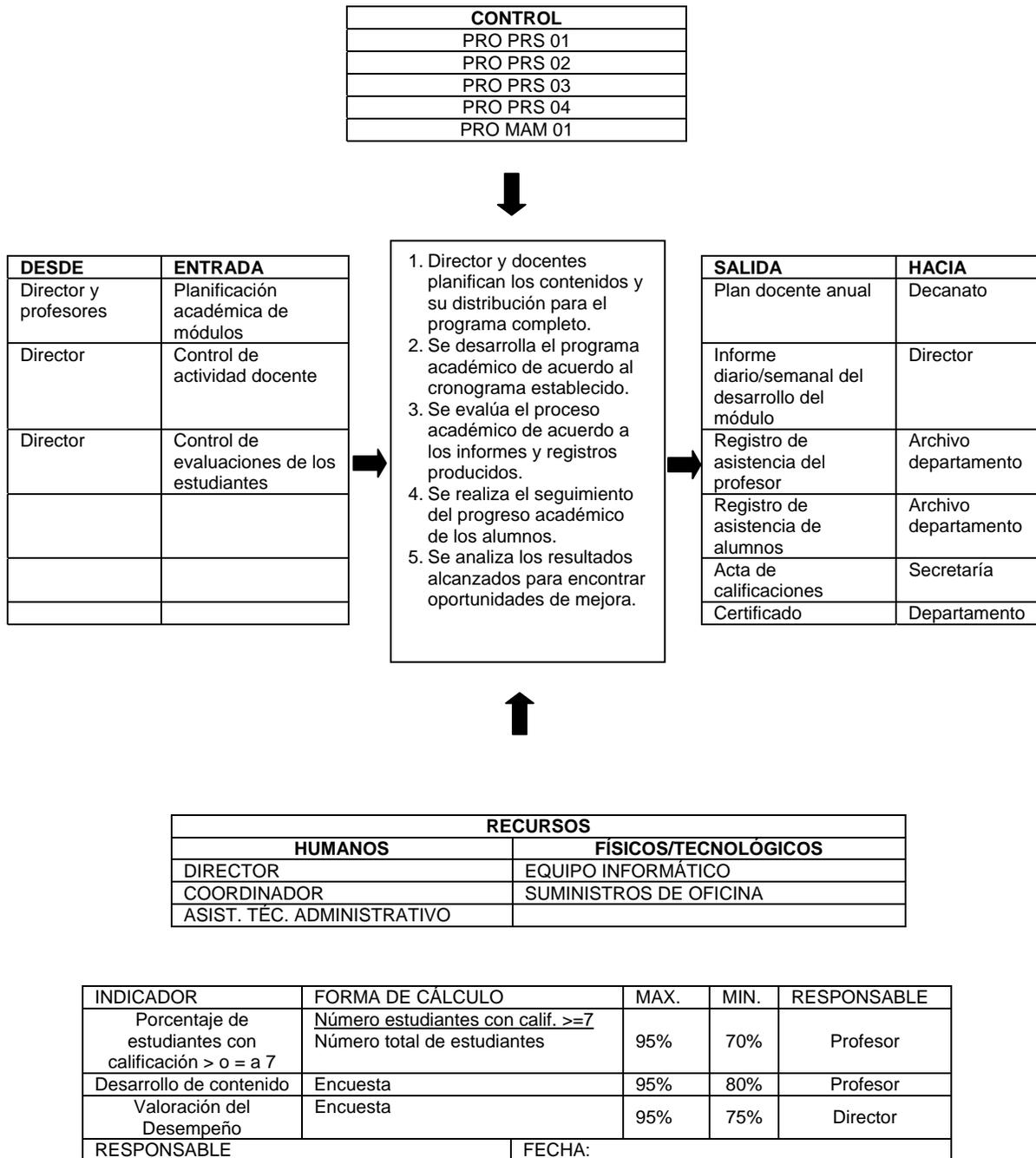


RECURSOS	
HUMANOS	FÍSICOS/TECNOLÓGICOS
DIRECTOR	EQUIPO INFORMÁTICO
ASISTENTE TEC. ADMINISTRATIVO	SUMINISTROS DE OFICINA
AYUDANTE DE LABORATORIO	CARTELERAS

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
% deserción	# estudiantes con falta # estudiantes inscritos	10%	5%	Director
RESPONSABLE:		FECHA:		

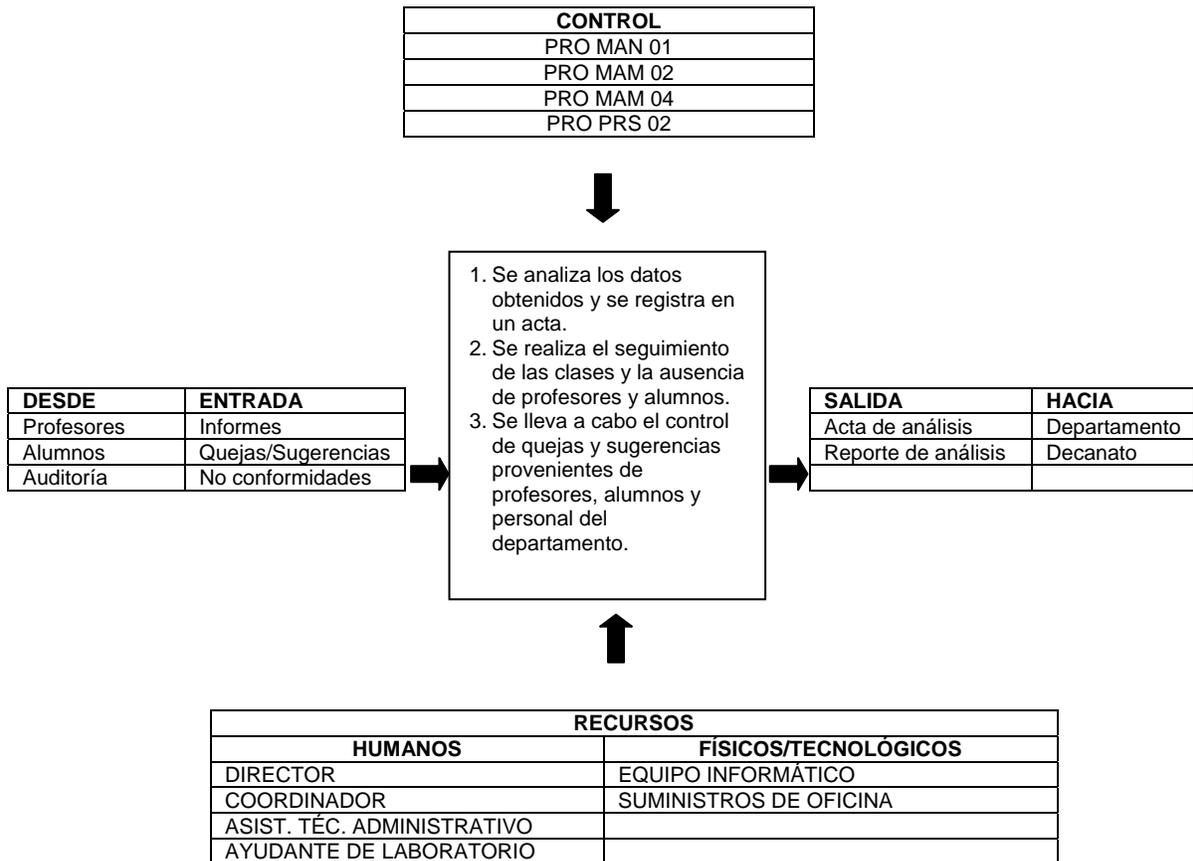
	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP PRS 03
	PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	Versión: Página 1 de 1

OBJETIVO: ESTABLECER EL PROCESO QUE SE LLEVA A CABO PARA REALIZAR EL DESARROLLO DE LOS MÓDULOS DE ACUERDO A LA PLANIFICACIÓN EFECTUADA.



	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP MAM 01
	PROCESO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: Página 1 de 1

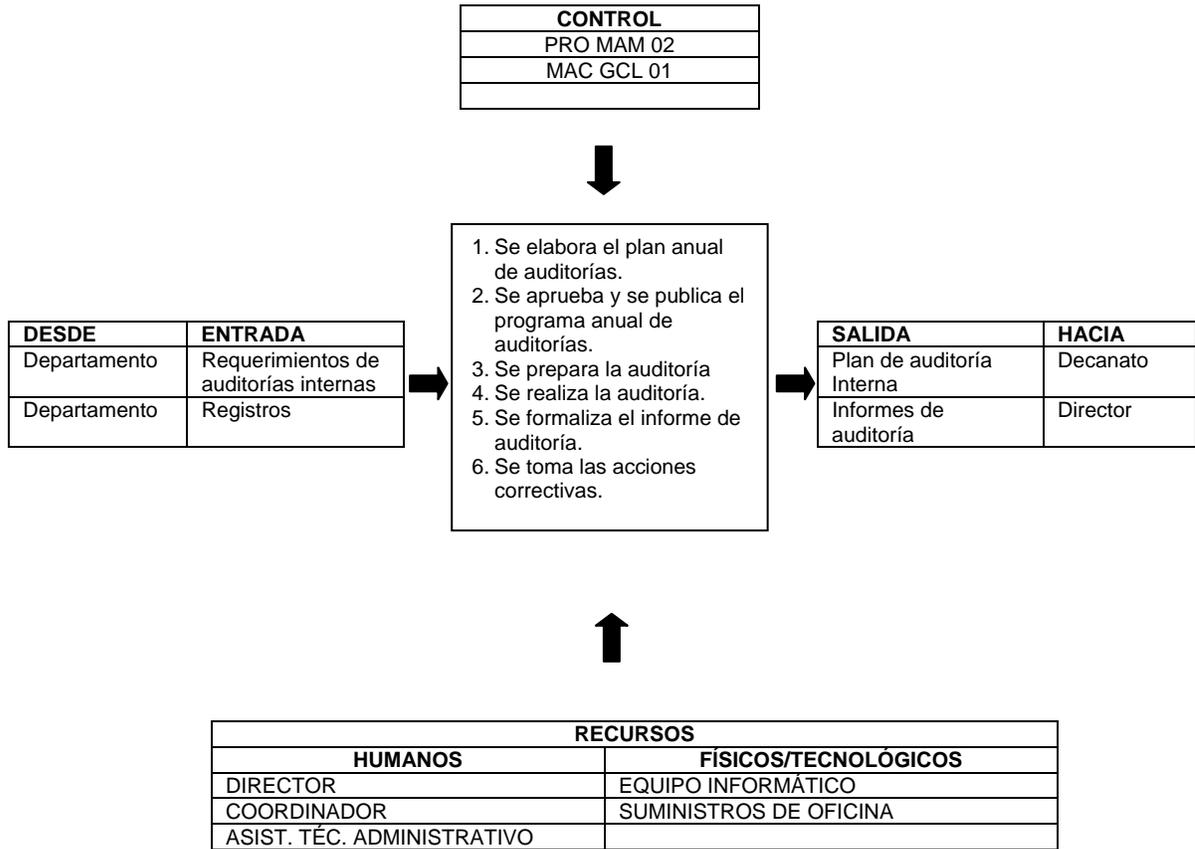
OBJETIVO: MEDIR Y ANALIZAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA DE INGLES CON MODALIDAD MODULAR.



INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
		-	-	
RESPONSABLE:		FECHA:		

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP MAM 02
	PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: Página 1 de 1

OBJETIVO: DETERMINAR EL PROCESO PARA REALIZAR LAS AUDITORÍAS INTERNAS DEL DEPARTAMENTO PARA LOCALIZAR LAS NO CONFORMIDADES CON EL SISTEMA DE GESTIÓN.

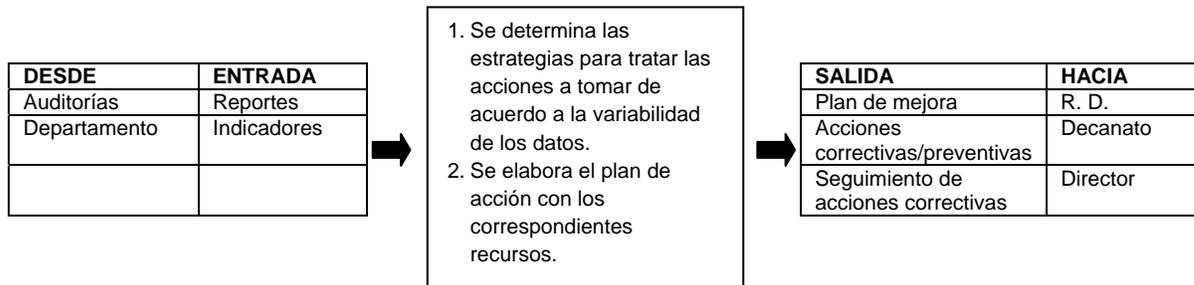


INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
Número de auditorías	$\frac{\text{Auditorías realizadas}}{\text{Auditorías programadas}}$	100%	50%	Director

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP MAM 03
	PROCESO DE MEJORA DEL DEPARTAMENTO	Versión: 04-11-09 Página 1 de 1

OBJETIVO: ESTABLECER LAS ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LA MEJORA CONTINUA DEL DEPARTAMENTO.

CONTROL
PRO MAM 02
PRO MAM 03
PRO MAN 04
PRO MAM 05



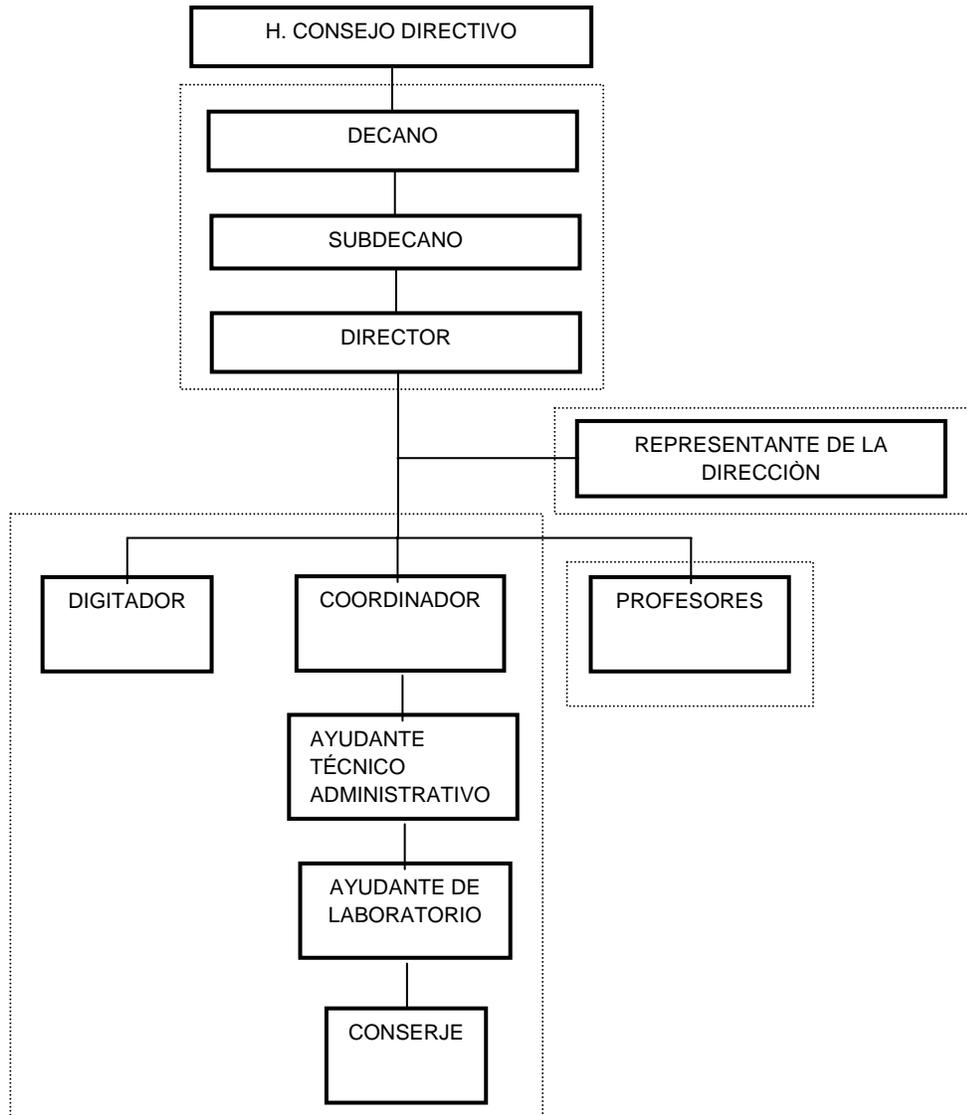
RECURSOS	
HUMANOS	FÍSICOS/TECNOLÓGICOS
DIRECTOR	EQUIPO INFORMÁTICO
COORDINADOR	SUMINISTROS DE OFICINA
ASIST. TÉC. ADMINISTRATIVO	

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	MAX.	MIN.	RESPONSABLE
Grado de conformidad	$\frac{\text{Número de mejoras}}{\text{Total no conformidades}}$	90%	80%	Director
RESPONSABLE: Director		FECHA:		

ANEXO 2
ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA



ANEXO 3

MANUAL DE LA CALIDAD



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: MAC GLC 01

MANUAL DE LA CALIDAD

Versión:

Página 1 de 23

MANUAL DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR



Cláusula		Página
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.1	OBJETO	4
1.2	CAMPO DE APLICACIÓN	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3	DEFINICIONES	5
3.1	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	5
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
4.1	REQUISITOS GENERALES	5
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	7
4.2.1	GENERALIDADES	7
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	7
4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	8
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS	8
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	8
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	8
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	9
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	9
5.4	PLANIFICACIÓN	10
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	10
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	10
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	10
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	10
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	11
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	11
6	RECURSOS HUMANOS	11
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	11
6.2	RECURSOS HUMANOS	12



6.2.1	GENERALIDADES	12
6.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	12
6.3	INFRAESTRUCTURA	13
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	13
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	14
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	14
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	15
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	15
7.4	COMPRAS	16
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS	16
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	16
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	17
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	17
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO	17
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	18
8.1	GENERALIDADES	18
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	18
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	18
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA	19
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	19
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	19
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	20
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	20
8.5	MEJORA	21
8.5.1	MEJORA CONTINUA	21
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	21

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 4 de 23

8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	21
9	PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS	22
10	INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	23

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 OBJETO

Aplicar, medir y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado en el Departamento de Idiomas de la Facultad de Ingeniería Industrial para aumentar la satisfacción de todos los miembros de la comunidad educativa, el entorno y la sociedad.

1.2 CAMPO DE APLICACIÓN

- 1) Se aplica al proceso de enseñanza aprendizaje del Idioma inglés.
- 2) El Departamento de Inglés y sus aulas.
- 3) Los procesos administrativo y operativo.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Normas ISO 9001:2008, ISO 9004:2000,

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guayaquil 2002,

Reglamento General de Matriculación 2007-2008,

Ley Orgánica de Educación Superior.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 5 de 23

3. DEFINICIONES

Para este Manual de Calidad son aplicables los términos y definiciones contenidos en las Normas citadas en el numeral 2.

Además se define como **Módulo** un periodo de tiempo en el cual se imparte los contenidos parciales del curso, se requiere 4 Módulos para aprobar el curso extracurricular completo.

Extracurricular significa que los Módulos no pertenecen a la programación didáctica de la carrera sino que es requisito adicional para optar al Título de Ingeniero, y se imparte en horarios especiales.

Aula audiovisual se refiere a que está equipada con equipo informático, sistema de proyección y audio.

Aula multimedia se refiere a que está equipada con sistema audiovisual interactivo controlado por un sistema informático además de conexión a Internet.

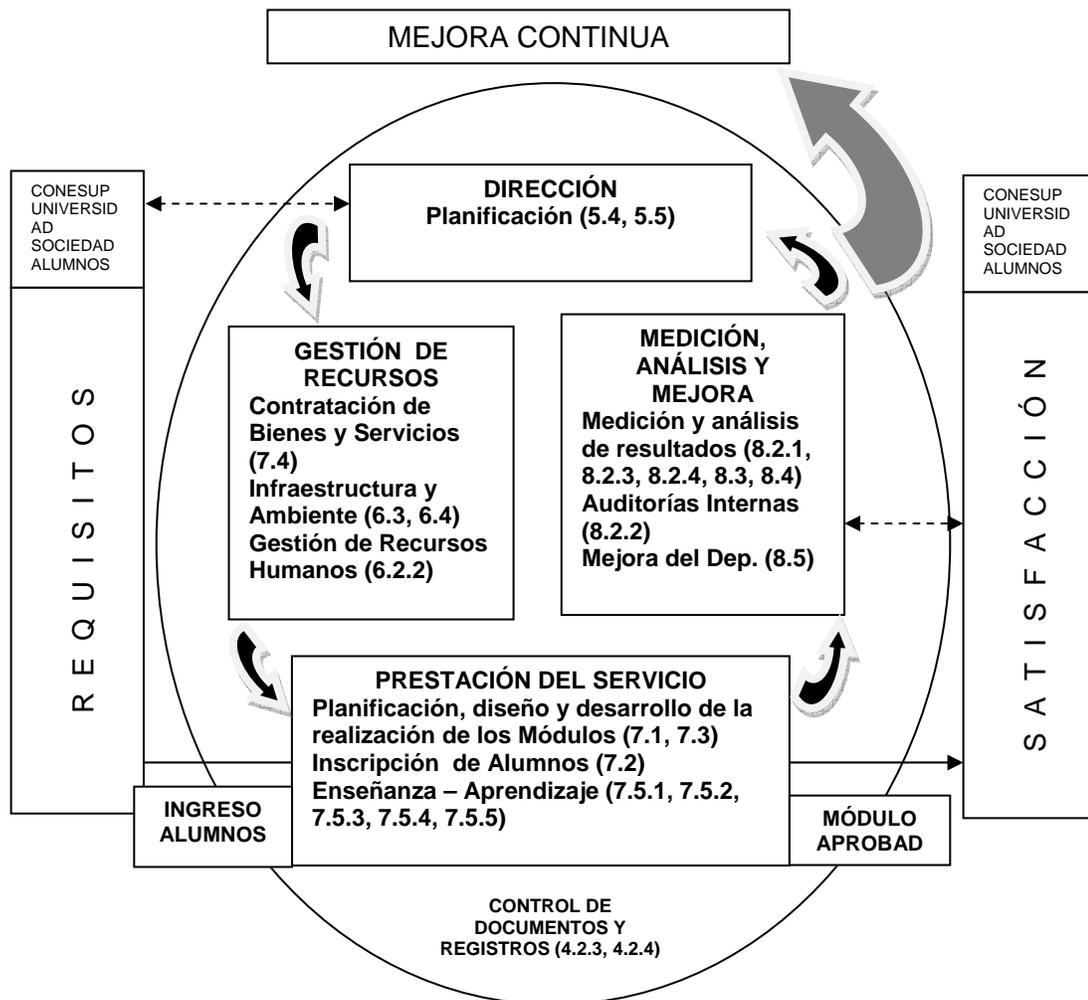
3.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La cláusula 7.6 de la Norma ISO 9001:2008, relacionada con el Control de los equipos de seguimiento y medición queda excluida por cuanto no se utilizan equipos de seguimiento y medición.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Idiomas cubre adecuadamente todos los requisitos de las Normas que se engloban dentro de cuatro macro procesos y sus correspondientes sub-procesos con el objeto de proporcionar servicios que satisfagan a las partes interesadas:



	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 7 de 23

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación tiene una estructura jerárquica en la que se definen cuatro niveles de mayor a menor rango:



4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Este Manual de Calidad MAC GCL 01 que describe el sistema de gestión de la calidad del Departamento de Idiomas contiene la Política de Calidad las actividades, responsabilidades y las relaciones entre ellas, así como los procedimientos y recursos utilizados para asegurar que el proceso educativo cumple con los requisitos de calidad establecidos.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 8 de 23

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El control de la documentación y sus datos se lleva a cabo por medio del procedimiento Control de Documentos y datos PRO DOC 01

Todos los documentos son codificados para su fácil identificación.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Todos los registros necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final, ya sean de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social están bajo responsabilidad del Director del Departamento y se controlan por el procedimiento Control de Registros. PRO REG 01.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Director de Departamento de Idiomas por medio del procedimiento de Planificación PRO DIR 01 asegura que la política del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se encuentra documentada, implantada y mantenida al día y se comunica a todos los integrantes del departamento incluidos los profesores en la programación de los Módulos.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 9 de 23

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Las necesidades de los alumnos están definidas en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los estudiantes PRO MAM 01.

La Dirección mediante la encuesta de evaluación de Satisfacción de estudiantes FOR MAM 01 y satisfacción del Personal FOR MAM 08 se determina las inquietudes y expectativas que los estudiantes y el personal tienen con referencia a los módulos de inglés.

Los estudiantes que tienen aptitudes para entender hablar e interpretar el idioma inglés se les permite rendir un examen de suficiencia lo cual se regula mediante el procedimiento de Examen de Suficiencia PRO PRS 05

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de Calidad se declara y controla por medio de documento de la declaración de Política Calidad ESP GCL 01 y expresa lo siguiente:

“Lograr la satisfacción de los estudiantes, personal docente y trabajadores a través de la cooperación y unión de todo el personal para alcanzar las metas trazadas, mejorar continuamente los métodos y procesos con el objetivo lograr un producto óptimo y actuar confidentemente y estar consciente de su importancia para el éxito de Departamento”

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 10 de 23

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad están documentados, manejados y controlados a través de la declaración de Objetivos de calidad ESP GLC 01

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Director del Departamento es el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y como tal establece y comunica las responsabilidades de cada uno de los miembros que participan en el Departamento de Idiomas.

Las Responsabilidades y Autoridad de cada uno de los colaboradores del Departamento y están establecidos en el documento de Responsabilidades INS GRE 03

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Representante de la Dirección es el coordinador del Departamento quien es el Responsable de la Calidad, con suficiente autoridad como para que actúe por delegación de la dirección, en asuntos relacionados con la eficacia de la Gestión del Sistema Integrado de la Calidad.

El cumplimiento de esta cláusula queda establecido en el procedimiento de Planificación PRO DIR 01

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 11 de 23

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La sistemática utilizada para las comunicaciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el proceso de Comunicación interna PRO DIR 02 por medio de:

- Reuniones de trabajo especificando la temática en la convocatoria.
- Red telefónica interna y externa que enlaza los departamentos internos y el exterior.
- Comunicaciones vía telefónica, mensajes y mail con los profesores.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Mediante el procedimiento de Revisión por la Dirección, PRO DIR 03, el Departamento a través de reuniones planificadas revisa el estado del Sistema de Gestión de la Calidad lo que queda registrado en el Acta de Revisión por la Dirección, FOR DIR 02.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Departamento de Idiomas, proporciona los recursos adecuados para:

- Implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
- Cumplir las políticas establecidas.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 12 de 23

Mediante el procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios PRO GRE 03 se lleva a cabo el proceso de compra de suministros, equipos y/o bienes que requiere el departamento.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal del Departamento de Idiomas son elementos claves en:

- La realización del servicio del proceso educativo que tienen un impacto directo en la satisfacción de los clientes tanto interno como externos.
- Tener como carta de presentación la responsabilidad social en cada una de las actuaciones y actividades del Departamento.

El Departamento gestiona esta cláusula mediante el procedimiento de Gestión de Recursos Humanos PRO GRE 01.

6.2.2 COMPETENCIA FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

El Departamento de Idiomas ha determinado mediante el procedimiento de Gestión de Recursos Humanos PRO GRE 01:

- Las funciones y responsabilidades del personal, así como los requisitos de puesto.
- La detección de las necesidades de formación por medio de la evaluación de Competencias FOR GRE 01.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 13 de 23

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Departamento de Idiomas determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, se asegura de que su personal cuente con los espacios adecuados, mobiliarios de oficina, equipos de cómputo y comunicación, y software necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

El mantenimiento del hardware requerido para el desarrollo de los procesos y el mantenimiento del software del Departamento se realizan a través de la empresa CASS en convenio con la Universidad, la cual es la encargada de administrar el programa de mantenimiento y dar el servicio requerido para tal fin.

El mantenimiento de edificios, espacio de trabajo y aulas, son coordinados por la Dirección de Servicios Administrativos y proporcionados por el Departamento de mantenimiento de la Universidad.

El Departamento posee un procedimiento de Gestión de Infraestructura y Ambiente, PRO GRE 03.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El sistema asegura un óptimo ambiente de trabajo, para ello el Departamento posee las aulas equipadas adecuadamente para el desarrollo práctico y teórico de cada uno de los módulos de los ciclos formativos además reúnen los requisitos legales para su implantación.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 14 de 23

Cuando se tiene conocimiento de alguna deficiencia con relación a la iluminación, temperatura, limpieza etc. de las aulas, se pone de inmediato una acción que corrija la deficiencia, esta información puede venir de los profesores y/o alumnos y se gestiona a través del Administrador de la Facultad haciendo referencia al procedimiento de Gestión de Infraestructura y Ambiente PRO GRE 02.

El espacio físico de las aulas se determina en el proceso de planificación, teniendo en cuenta el número de alumnos que van a acceder al módulo y si es necesario y posible, se adjudica una nueva aula.

El Representante de la Dirección mantendrá una actitud de colaboración frente a las iniciativas y sugerencias que en relación al entorno del trabajo se produzcan, estudiándolas con el/los interesados, para crear un entorno favorable.

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la planificación de la realización del servicio, se contemplan los aspectos indicados en el procedimiento de Planificación y Diseño de los Módulos PRO PRS 01

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 15 de 23

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Esta cláusula queda definida en el procedimiento de Planificación y diseño de los Módulos PRO PRS 01 y en el procedimiento de Inscripción de Alumnos PRO PRS 02.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

El diseño y desarrollo de los módulos de Inglés queda determinado en el procedimiento de Planificación y Diseño de los Módulos PRO PRS 01.

Una vez Planificado se llama a inscripción a los alumnos llevado a cabo mediante el procedimiento de Inscripción de Alumnos PRO PRS 02.

Cuando los estudiantes han cancelado se procede al desarrollo de los módulos de acuerdo al procedimiento Enseñanza y Aprendizaje PRO PRS 03.

La atención a los alumnos y profesores sucede durante el tiempo que dura el proceso y es controlado por el procedimiento de Atención a Alumnos y Profesores PRO PRS 04.

Los estudiantes que no desean tomar un módulo solicitan al H. Consejo directivo la exoneración, se sigue el procedimiento de Examen de Suficiencia PRO PRS 05

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 16 de 23

7.4. COMPRAS

La adquisición de Bienes y Servicios es importante para el normal desarrollo de los módulos ya que se utiliza un sistema audiovisual e interactivo, el procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios PRO GREN 03 establece el proceso desde el requerimiento hasta la evaluación de los proveedores.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Idiomas planea y lleva a cabo las operaciones del servicio bajo condiciones controladas. Los elementos de control están definidos en el procedimiento de Enseñanza y Aprendizaje PRO PRS 03.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Idiomas establece la validación del proceso de aprendizaje mediante los resultados del diseño y desarrollo de plan de estudios, la calificación de los Docentes y los registros de calificaciones lo que está contemplado en el procedimiento Enseñanza y Aprendizaje PRO PRS 03

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El departamento de Idiomas identifica y hace seguimiento del proceso de Enseñanza – Aprendizaje desde el momento de inscripción de los estudiantes, durante el curso del módulo y el control de los requisitos del estudiante hasta la culminación de los requisitos impuestos por las

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 17 de 23

diferentes carreras. Estos requerimientos están definidos en los procedimientos: Inscripción de Alumnos PRO PRS 02 y Enseñanza y aprendizaje PRO PRS 03

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

El Departamento de Idiomas cuida los bienes que son propiedad de los estudiantes mientras están bajo su control o están siendo utilizados por la misma. El Departamento identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad de los estudiantes y su personal, suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y es comunicado al cliente. El procedimiento de Inscripción de Alumnos PRO PRS 02 establece la forma como se preserva la propiedad de los alumnos.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Idiomas preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. La preservación se aplica, a las partes constitutivas del servicio. Este requerimiento está definido en el procedimiento de Enseñanza y Aprendizaje PRO PRS 03

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Esta cláusula queda excluida del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento por cuanto no se posee equipos para realizar algún tipo de control.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 18 de 23

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES.

El Departamento de Idiomas planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Lo anterior está definido en el procedimiento de Mejora Continua PRO MAM 03

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el Departamento de Idiomas realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante en el grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información. Este requerimiento está definido en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Estudiantes PRO MAM 04

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 19 de 23

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Idiomas lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas indicadas en el numeral 2 de este manual y con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad establecidos por el mismo.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

El Departamento de Idiomas tiene definido un procedimiento documentado denominado Auditorías Internas PRO MAM 02.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El Departamento de Idiomas aplica los métodos apropiados para el seguimiento mediante el procedimiento Medición y Análisis de Resultados PRO MAM 01

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Idiomas mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se lleva a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas de acuerdo a los procedimientos:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 20 de 23

Medición y Análisis de Resultados PRO MAM 01

Medición de Satisfacción de los Estudiantes PRO MAM 04

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El Departamento de Idiomas se asegura que el producto o servicio que no es conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autorizaciones para tratar los productos no conformes son definidos en un procedimiento documentado denominado Control del servicio no Conforme PRO MAM 06.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El Departamento de Idiomas determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente pertinente. Para manejar esta cláusula se dispone del procedimiento de Medición y Análisis de Resultados PRO MAM 01

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 21 de 23

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTÍNUA

El Departamento de Idiomas mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y queda definido por medio del procedimiento de Mejora Continua PRO MAM 03

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

El Departamento de Idiomas toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se ha desarrollado e implantado un procedimiento documentado de acciones Preventivas y Correctivas PRO MAM 05

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

El Departamento de Idiomas determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: MAC GLC 01
	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: Página 22 de 23

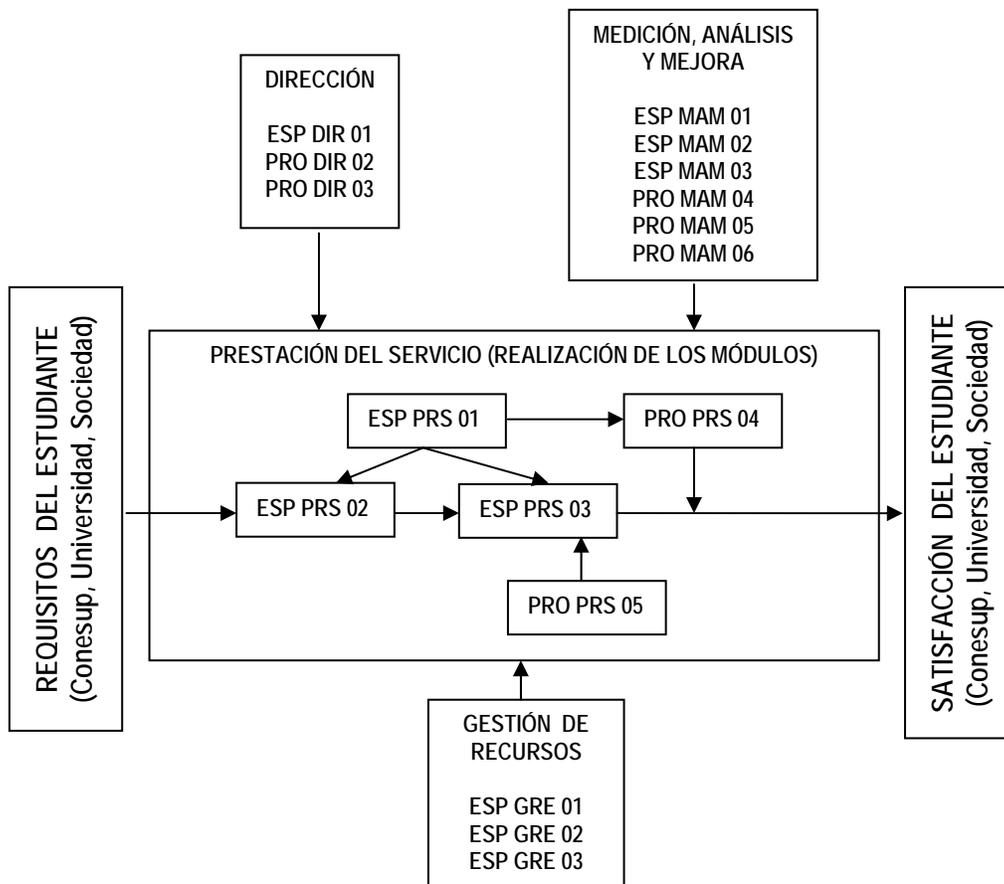
Se ha desarrollado e implantado un procedimiento documentado de acciones Preventivas y Correctivas PRO MAM 05

9.0 PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

- Procedimiento control de documentos PRO DOC 01
- Procedimiento control de registros de calidad PRO REG 01
- Procedimiento Control del servicio no conforme PRO MAM 06
- Procedimiento acciones preventivas y correctivas PRO MAM 05
- Procedimiento auditorías internas PRO MAM 02



10.0 INTERACCIÓN DE PROCESOS



ANEXO 4

MANUAL DE FUNCIONES

- 1 *Requisitos de Perfil de Cargos*
- 2 *Responsabilidades y Autoridad*



DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Director
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Supervisión de tareas administrativas y operativas Gestión del proceso enseñanza – aprendizaje Gestión del Sistema de la Calidad
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Decano de la Facultad
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación superior universitaria FORMACIÓN: Recomendable título de Magister en Educación Titulado en Gestión de la Calidad Nivel avanzado de inglés, oral y escrito EXPERIENCIA: Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial. Recomendable por lo menos cinco (5) años de experiencia en la enseñanza de inglés. Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior. HABILIDADES: Habilidades para la solución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).

DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Coordinador
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Coordinar tareas administrativas y operativas Coordinar el proceso enseñanza – aprendizaje Representar al Director en la Gestión del Sistema de la Calidad
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Director del Departamento
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación superior universitaria FORMACIÓN: Recomendable titulado en Gestión Educativa. Titulado en operaciones administrativas y contables. Nivel intermedio de inglés, oral y escrito EXPERIENCIA: Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial. Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior. HABILIDADES: Capacidad de gestión y resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).



DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Asistente técnico administrativo
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Ejecutar tareas administrativas y operativas Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Director del Departamento y Coordinador
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación en Bachiller FORMACIÓN: Recomendable Bachiller técnico o contable Cursando últimos cursos de tercer nivel Nivel intermedio de inglés, oral y escrito EXPERIENCIA: Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior. HABILIDADES: Capacidad de gestión y resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).

DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Ayudante de laboratorio
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Ejecutar tareas operativas Controlar la documentación del SGC
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Asistente técnico administrativo
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación en Bachiller FORMACIÓN: Recomendable Bachiller técnico o contable Cursando últimos cursos de tercer nivel Nivel intermedio de inglés, oral y escrito EXPERIENCIA: Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior. HABILIDADES: Capacidad de gestión y resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).



DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Digitador
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Ejecutar tareas operativas Registrar información en base de datos
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Director y Asistente técnico administrativo
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación en Bachiller FORMACIÓN: Recomendable título profesional en áreas contables o administrativas Nivel intermedio de inglés, oral y escrito EXPERIENCIA: Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior. HABILIDADES: Capacidad de gestión y resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).

DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Conserje
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Ejecutar tareas operativas. Mantener el orden y aseo de las instalaciones
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Director, Coordinador y Asistente técnico administrativo
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Titulación en Bachiller FORMACIÓN: No se requiere EXPERIENCIA: No se requiere HABILIDADES: Capacidad para la resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad organizativa.



DEFINICIÓN DEL PUESTO:	Profesores
DEPARTAMENTO:	Departamento de Idiomas
FUNCIONES Y TAREAS:	Desarrollar los módulos de inglés Evaluar el rendimiento de los alumnos Registro de las calificaciones en sus actas correspondientes
ORGANIGRAMA DEL PUESTO:	DEPENDENCIA DIRECTA DE: Director
PERFIL REQUERIDO:	EDUCACIÓN: Título profesional FORMACIÓN: Preferible título de maestría en educación Cursos de especialización del idioma inglés EXPERIENCIA: Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de Inglés HABILIDADES: Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes. Capacidad de gestión y resolución de problemas. Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita tanto en español como en inglés. Capacidad para el trabajo en equipo. Capacidad de liderazgo y organización. Capacidad emprendedora y de innovación Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 1 de 8

CARGO	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD
DIRECTOR	<ul style="list-style-type: none"> a) Cumplir con el Estatuto Orgánico de la Facultad y Reglamentos y disposiciones de la Universidad de Guayaquil. b) Representar al departamento c) Cumplir las disposiciones del Decano y el Consejo Directivo de la Facultad d) Establecer el compromiso y aseguramiento de la implementación del SGC. e) Dedicar por lo menos cinco horas de trabajo diarias de lunes a viernes o veinticinco horas semanales. f) Reportar, cuando lo requieran las autoridades, las actividades académicas y administrativas del Departamento. g) Establecer los objetivos y políticas de operación del SGC. h) Presentar anualmente el Plan Operativo y Académico de actividades del Departamento. i) Proponer el Proyecto de Presupuesto anual consolidado del Departamento y coordinar su aprobación con los responsables de las instancias respectivas. j) Solicitar al Decano la autorización para la obtención de recursos de acuerdo al Presupuesto del Departamento y controlar la ejecución del mismo. k) Planificar la ejecución de las actividades académicas y administrativas del Departamento contenidas en el Plan Operativo y amparadas por el Presupuesto vigente. l) Solicitar al Decano la autorización para la elaboración de los contratos y compromiso del personal administrativo y docente m) Planificar y organizar los módulos de los cursos regulares 	<ul style="list-style-type: none"> a) Hacer cumplir el Estatuto Orgánico de la Facultad y Reglamentos y disposiciones de la Universidad de Guayaquil. b) Hacer cumplir las disposiciones del Decano y el Consejo Directivo de la Facultad. c) Evaluar a los alumnos que solicitan exoneraciones o pruebas de suficiencia por disposición del H. Consejo Directivo de la Facultad. d) Autorizar la ejecución de los módulos de los cursos regulares y vacacionales así como ciclos de conferencias, seminarios y mesas redondas de acuerdo a los objetivos del Departamento. e) Solucionar las necesidades internas del Departamento relacionado con la organización interna, recursos humanos y físicos. f) Controlar el cumplimiento de los profesores en cuanto a la entrega de las actas de calificaciones y listas de asistencia de los alumnos matriculados en el Departamento. g) Evaluar periódicamente a los docentes, con el fin de alcanzar los objetivos académicos del Departamento. h) Controlar la asistencia del personal administrativo y docente.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 2 de 8

	<p>y vacacionales así como ciclos de conferencias, seminarios y mesas redondas de acuerdo a los objetivos del Departamento</p> <p>n) Solicitar al Decano la contratación de docentes capacitados de acuerdo a las necesidades, normas y requerimientos de la Universidad de Guayaquil.</p> <p>o) Verificar el ingreso de notas y su registro en la Secretaría de la Facultad dentro de los términos establecidos.</p> <p>p) Programar el uso de los equipos, materiales e implementos complementario, para el funcionamiento de los laboratorios.</p> <p>q) Velar por el mantenimiento, conservación y seguridad de los equipos audiovisuales del Departamento.</p> <p>r) Coordinar los trámites administrativos pertinentes con autoridades y funcionarios de la Administración Central y de la Facultad para el normal funcionamiento del Departamento de Idiomas</p>	
COORDINADOR	<p>a) Coordinar con el Director la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos del Departamento de Idiomas para presentarlo al Decano para la consideración del Consejo Ejecutivo y aprobación del Consejo Directivo.</p> <p>b) Coordinar la elaboración de los Contratos y Actas de Compromiso del Departamento. incluido en este listado de funciones.</p> <p>c) Revisar el trámite de la suscripción, ejecución y posterior liquidación de valores de los contratos del personal docente y</p>	<p>a) Controlar el trámite de las solicitudes de listados de estudiantes con el desglose de pagos de matrículas, certificados de valores depositados, Información de las órdenes de pago etc., tanto en la Sección de Recaudaciones como en el Centro de Computo de la Universidad de Guayaquil.</p> <p>b) Establecer la distribución de aulas utilizadas por la Facultad para el desarrollo de los módulos</p>

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 3 de 8

	<p>administrativo de acuerdo a los reportes emitidos por el Director de Idiomas y Autorizados por el Decano de la Facultad ajustados al presupuesto vigente</p> <p>d) Coordinar con el Custodio de la cuenta descentralizada, los pagos al personal Docente de acuerdo a la certificación del Director acerca de la culminación de las clases y entrega de las actas de notas. Igualmente coordinar el pago al Personal Administrativo.</p> <p>e) Solicitar Materiales y Equipos necesarios para el desarrollo de las actividades Académicas y Administrativas</p> <p>f) Coordinar y supervisar el normal funcionamiento y el mantenimiento de equipos (aire acondicionado, grabadoras, proyectores de acetatos, televisores, Reproductores de DVD, proyectores portátiles, equipos de aula multimedia, etc.)</p> <p>g) Informar personalmente a los estudiantes y personas particulares que requieren datos y/o servicio sobre las actividades de los Módulos de Inglés.</p> <p>h) Verificar el cumplimiento de reproducciones (impresiones) que requieren los docentes, como también el área administrativa.</p> <p>i) Informar mensualmente a la Dirección de la asistencia del Personal Docente y Administrativo.</p> <p>j) Informar periódicamente por escrito de las actividades realizadas durante el mes próximo pasado.</p>	<p>de inglés.</p> <p>c) Definir Acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.</p>
--	--	--

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 4 de 8

<p>ASISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>a) Mantener los datos estadísticos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulos dictados durante el periodo lectivo. • Programación de docentes para el desarrollo de clases. • Grupos de estudiantes y nóminas respectivas. • Período de inicio y fin de clases por módulos. • Nómina de alumnos inscritos y matriculados en cada carrera. Número de órdenes de pago emitidas y canceladas. <p>b) Informar al Director lo concerniente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de información entre las órdenes de pago emitidas, las entregadas canceladas y su conformidad con las nóminas emitidas tanto del Laboratorio de Cómputo de la Facultad y Centro de cómputo de la Universidad. • Verificación de los valores pagados por los estudiantes matriculados con los valores certificados y transferidos a la cuenta descentralizada, sobre la base de los listados emitidos por la Sección Recaudaciones y Centro de Cómputo. <p>c) Verificar permanentemente con el digitador la información de calificaciones de la Base de Datos de Cómputo con las informaciones de las notas de calificaciones presentadas por los docentes.</p> <p>d) Verificar permanentemente el</p>	<p>a) Imprimir las actas de exámenes finales, de suspenso y de exámenes de exoneración, previo a la revisión de datos del estudiante.</p> <p>b) Emitir órdenes de pago para la inscripción de los alumnos a los módulos correspondientes</p>
---	--	--

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 5 de 8

	<p>registro interno de calificaciones de cada estudiante.</p> <p>e) Preparar la información de los Módulos al inicio o culminación para que la Dirección decida el calendario de actividades docentes.</p> <p>f) Atender personalmente, a los estudiantes y personas particulares que requieren información y/o servicio sobre las actividades de los Módulos de Inglés.</p> <p>g) Mantener el registro de asistencia diaria de los docentes y entrega de carpetas y recursos didácticos a los profesores.</p> <p>h) Receptar la Inscripción de alumnos de la Facultad de Ingeniería Industrial, Carrera de Análisis de Sistemas y Carreras de Tecnologías.</p> <p>i) Receptar las órdenes de pago canceladas y registrar al estudiante como matriculado en los módulos.</p> <p>j) Elaborar el informe periódicamente de actividades del departamento, el cual será enviado a las Autoridades de la Facultad.</p>	
AYUDANTE DE LABORATORIO	<p>a) Preparar la información para publicaciones (Listas de estudiantes al iniciar los módulos, programación de módulos, actas de notas con calificaciones, citaciones a estudiantes, etc.)</p> <p>b) Difundir las publicaciones en las carteleras lo referente a la programación de los módulos, listas de estudiantes, actas de notas con calificaciones, citaciones a estudiantes, etc.</p>	<p>a) Asistir a los profesores durante el desarrollo de las clases en el requerimiento de materiales y equipos.</p>

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 6 de 8

	<ul style="list-style-type: none"> c) Informar permanentemente las novedades tanto de los laboratorios y aulas utilizadas por el Departamento como de los diferentes equipos. d) Verificar al inicio y al término de cada jornada sobre el estado en el que permanecen los equipos y material de apoyo académico a los docentes. e) Informar a los estudiantes sobre las actividades académicas del Departamento. f) Verificar y archivar los formularios de inscripción, órdenes de pago y listado de asistencia. g) Atender personalmente a los estudiantes y personas particulares que requieren información y/o servicios sobre las actividades de los Módulos de Inglés. h) Asistir al Director en el proceso de evaluaciones a los Docentes y su correspondiente tabulación. i) Digitar y verificar los datos según las instrucciones recibidas. j) Abrir carpetas para control del programa analítico y elaboración de la nómina de asistencia diaria del docente. k) Registrar de asistencia diaria de los docentes y entrega de carpetas y recursos didácticos a los profesores. l) Acatar las disposiciones de la Dirección en cualquier requerimiento del Departamento que no esté incluido en este listado de responsabilidades. 	
DIGITADOR	<ul style="list-style-type: none"> a) Verificar digitar en la base de datos y archivar las actas de calificaciones, inscripción, órdenes de pago, listados de asistencia y exámenes. c) Atender personalmente a 	<ul style="list-style-type: none"> a) Registrar en la base de datos del centro de cómputo las calificaciones de los estudiantes obtenidas al final del módulo.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 7 de 8

	<p>los estudiantes y personas particulares en caso de requerir información y/o servicios sobre las actividades de los Módulos de Inglés.</p> <p>d) Asistir al Director en la verificación del asentamiento de calificaciones en caso de que alguna autoridad o estudiantes de la Facultad así lo requieran.</p> <p>e) Informar al Decanato, si así lo requiere, datos y certificaciones.</p> <p>f) Acatar las disposiciones de la Dirección en cualquier requerimiento del Departamento que no esté incluido en este listado de responsabilidades.</p>	
CONSERJE	<p>a) Mantener el orden y aseo de las instalaciones correspondientes al Departamento de Idiomas, tanto en las oficinas como en las aulas y laboratorios.</p> <p>b) Mantener las instalaciones en completa seguridad y vigilar el estado de buen funcionamiento de los equipos e infraestructura.</p> <p>c) Asistir a los profesores durante el desarrollo de las clases en el requerimiento de materiales y equipos.</p> <p>d) Informar permanentemente al Director o al personal a cargo, de las novedades que puedan surgir en los laboratorios, aulas y diferentes equipos utilizados por el Departamento.</p> <p>e) Verificar al inicio y al término de cada jornada sobre el estado en el que permanecen los equipos materiales de apoyo académico a los docentes.</p> <p>f) Informar a los estudiantes sobre las actividades académicas del Departamento.</p> <p>g) Atender personalmente a los estudiantes y personas</p>	

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: INS GRE 03
	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 04-11-09
		Página 8 de 8

	<p>particulares que requieren información y/o servicios sobre las actividades de los Módulos de Inglés.</p> <p>h) Verificar e registro de asistencia diaria de los docentes y entrega de carpetas y recursos didácticos a los profesores.</p> <p>i) Acatar las disposiciones de la Dirección en cualquier requerimiento del Departamento que no esté incluido en este listado de responsabilidades.</p>	
PROFESORES	<p>a) Llevar a cabo la evaluación y seguimiento de los alumnos.</p> <p>b) Coordinar las actividades de enseñanza aprendizaje.</p> <p>c) Cumplir con el 100% del programa del módulo asignado.</p> <p>d) Reportar a la dirección cualquier anomalía en el desarrollo del programa del módulo.</p> <p>e) Cumplir con el horario establecido.</p> <p>f) Mantener actualizados y legibles los registros de asistencia y calificaciones de los alumnos.</p>	<p>a) Aplicar métodos apropiados para mejorar el aprendizaje de los alumnos.</p> <p>b) Establecer las medidas necesarias para mantener y mejorar la convivencia del grupo de alumnos.</p>

ANEXO 5

LISTA MAESTRA

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: FOR GLC 02
	LISTA MAESTRA	Versión: 04-11-09
		Página 1 de 2

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS		
LISTA MAESTRA	Código: FOR GCL 02	Versión: 04-11-09
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE VERSIÓN (dd-mm-aa)
MAN GLC 01	Manual de la Calidad	04-11-09
FOR GLC 01	Control de cambios de la documentación	04-11-09
FOR GLC 02	Lista Maestra	04-11-09
FOR GLC 03	Control de Cumplimiento de Indicadores	04-11-09
MAP GLC 01	Mapa de procesos	04-11-09
ORG GLC 01	Organigrama	04-11-09
ESP GLC 01	Políticas y Objetivos	04-11-09
DOC GLC 01	Representante de la Dirección	04-11-09
ESP GLC 02	Codificación de documentos	04-11-09
ESP GLC 03	Matriz de Responsables	04-11-09
PRO DOC 01	Control de Documentos	04-11-09
PRO REG 01	Control de Registros	04-11-09
ESP DIR 01	Proceso de Planificación	04-11-09
PRO DIR 01	Procedimiento de Planificación	04-11-09
PRO DIR 02	Comunicación	04-11-09
DOC DIR 01	Oficios del Departamento	04-11-09
FOR DIR 01	Certificado de Aprobación del Módulo	04-11-09
PRO DIR 03	Revisión por la Dirección	04-11-09
FOR DIR 02	Acta de Revisión por la Dirección	04-11-09
ESP GRE 01	Recursos Humanos	04-11-09
PRO GRE 01	Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos	04-11-09
INS GRE 01	Criterios de Evaluación de Competencias	04-11-09
INS GRE 02	Perfil de Cargos	04-11-09
INS GRE 03	Responsabilidad y Autoridad	04-11-09
FOR GRE 01	Evaluación de Competencias	04-11-09
FOR GRE 02	Control de Asistencia del Personal	04-11-09
ESP GRE 02	Infraestructura y Ambiente	04-11-09
PRO GRE 02	Gestión de Infraestructura y Ambiente	04-11-09
FOR GRE 03	Mantenimiento General Periódico	04-11-09
FOR GRE 04	Programa de Mantenimiento Preventivo	04-11-09
FOR GRE 07	Ambiente de trabajo	04-11-09
FOR UNI 05	Inventario de Bienes	04-11-09
ESP GRE 03	Proceso de Contratación de Bienes y Servicios	04-11-09
PRO GRE 03	Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios	04-11-09
DOC GRE 01	Oficio de requerimiento de compra	04-11-09
FOR UNI 01	Formato de Solicitud de compra	04-11-09
FOR GRE 05	Comparativo de Ofertas	04-11-09
FOR GRE 06	Evaluación de Proveedores	04-11-09
ESP PRS 01	Proceso de Planificación y diseño de los Módulos	04-11-09
PRO PRS 01	Procedimiento de Planificación y Diseño de los Módulos	04-11-09
FOR PRS 01	Programación de los Módulos	04-11-09
FOR PRS 01	Programación de Módulo	04-11-09
FOR PRS 02	Control Asistencia Docentes	04-11-09
FOR PRS 03	Desarrollo de programa de Módulo	04-11-09
FOR PRS 04	Acta de Calificaciones	04-11-09
ESP PRS 02	Proceso de Inscripción de alumnos	04-11-09
PRO PRS 02	Procedimiento de Inscripción de Alumnos	04-11-09



FOR PRS 05	Formulario de inscripción	04-11-09
FOR UNI 02	Comprobante de pago	04-11-09
FOR UNI 03	Especie Valorada	04-11-09
FOR PRS 07	Identificación y Trazabilidad	04-11-09
ESP PRS 03	Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	04-11-09
PRO PRS 03	Procedimiento de Enseñanza y Aprendizaje	04-11-09
FOR PRS 03	Desarrollo de programa de Módulo	04-11-09
FOR PRS 02	Control de Asistencia de docentes	04-11-09
FOR PRS 06	Lista de Asistencia de Alumnos	04-11-09
FOR PRS 04	Acta de calificaciones	04-11-09
PRO PRS 04	Atención a Alumnos y Profesores	04-11-09
FOR PRS 05	Formulario de Inscripción	04-11-09
FOR UNI 02	Comprobante de Pago	04-11-09
PRO PRS 05	Examen de Suficiencia	04-11-09
ESP MAM 01	Proceso de Medición y Análisis de Resultados	04-11-09
PRO MAM 01	Procedimiento de Medición y Análisis de Resultados	04-11-09
FOR MAM 01	Satisfacción del estudiante	04-11-09
ESP MAM 02	Proceso de Auditorías Internas	04-11-09
PRO MAM 02	Procedimiento de Auditorías Internas	04-11-09
FOR MAM 02	Solicitud de Acción Correctiva	04-11-09
FOR MAM 03	Plan de Auditoría Interna	04-11-09
FOR MAM 04	Cronograma de Auditoría Interna	04-11-09
FOR MAM 07	Informe de Auditoría Interna	04-11-09
PRO MAM 04	Medición de Satisfacción de los Estudiantes	04-11-09
FOR MAM 01	Evaluación de Satisfacción de los Estudiantes	04-11-09
ESP MAM 03	Mejora continua	04-11-09
PRO MAM 03	Procedimiento de mejora continua	04-11-09
FOR MAM 05	Tratamiento de quejas	04-11-09
FOR MAM 06	Control de acciones Correctivas o Preventivas	04-11-09
PRO MAM 05	Acciones preventivas y Correctivas	04-11-09
PRO MAM 06	Control del Servicio no Conforme	04-11-09
FOR MAM 08	Evaluación de Satisfacción del Personal	04-11-09
REVISADO	APROBADO	
NOMBRE:	NOMBRE:	
CARGO:	CARGO:	

ANEXO 6

MATRIZ DE RESPONSABLES



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO DOC 01

MATRIZ DE RESPONSABLES

Versión: 04-11- 09

Página 1 de 2

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS												
MATRIZ DE RESPONSABLES		Código: FOR GLC 03			Versión: 04-11-09							
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CD	DE	DI	CR	RD	ATA	AL	D	P	CE	
MAN GLC 01	Manual de la Calidad			X	X	X	X	X				
FOR GLC 01	Control de cambios de la documentación			X		X	X					
FOR GLC 02	Lista Maestra			X		X						
MP GLC 01	Mapa de procesos			X		X	X					
ORG GLC 01	Organigrama			X	X	X	X					
ESP GLC 01	Políticas y Objetivos			X		X						
DOC GLC 01	Representante de la Dirección			X		X						
ESP GLC 02	Codificación de documentos			X		X	X					
ESP GLC 03	Matriz de Responsables			X	X	X	X					
PRO DOC 01	Control de Documentos			X		X						
PRO REG 01	Control de Registros			X		X						
ESP DIR 01	Proceso de Planificación			X	X	X						
PRO DIR 01	Procedimiento de Planificación			X	X	X	X					
PRO DIR 02	Comunicación			X	X	X	X	X	X	X	X	
DOC DIR 01	Oficios del Departamento			X			X					
FOR DIR 01	Certificado de Aprobación del Módulo		X	X			X		X			
PRO DIR 03	Revisión por la Dirección			X		X	X					
FOR DIR 02	Acta de Revisión por la Dirección			X		X	X					
ESP GRE 01	Recursos Humanos		X	X								
PRO GRE 01	Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos			X	X	X	X					
INS GRE 01	Evaluación de Competencias		X	X								
INS GRE 02	Perfil de Cargos			X	X		X					
INS GRE 03	Responsabilidad y Autoridad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
FOR GRE 01	Evaluación de Competencias			X	X							
FOR GRE 02	Control de Asistencia del Personal			X	X		X					
ESP GRE 02	Infraestructura y Ambiente		X	X	X							
PRO GRE 02	Gestión de Infraestructura y Ambiente		X	X	X							
FOR GRE 03	Mantenimiento General Periódico			X	X			X			X	
FOR GRE 04	Programa de Mantenimiento Preventivo				X			X			X	
FOR GRE 07	Ambiente de trabajo		X	X		X		X				
FOR UNI 05	Inventario de Bienes			X	X		X	X				
ESP GRE 03	Proceso de Contratación de Bienes y Servicios		X	X			X					
PRO GRE 03	Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios			X	X		X					
DOC GRE 01	Oficio de requerimiento de compra		X	X			X					
FOR UNI 01	Formato de Solicitud de compra			X			X					
FOR GRE 05	Comparativo de Ofertas			X	X		X					
FOR GRE 06	Evaluación de Proveedores		X	X	X							
ESP PRS 01	Proceso de Planificación y diseño de los Módulos			X			X					
PRO PRS 01	Procedimiento de Planificación y Diseño de Módulos			X			X	X				
FOR PRS 01	Programación de los Módulos			X			X					
FOR PRS 02	Control Asistencia Docentes			X			X	X				
FOR PRS 03	Desarrollo de programa de Módulo			X			X	X		X		
FOR PRS 04	Acta de Calificaciones			X			X	X	X	X		
ESP PRS 02	Proceso de Inscripción de alumnos			X	X		X					
PRO PRS 02	Procedimiento de Inscripción de Alumnos			X			X	X				
FOR PRS 05	Formulario de inscripción			X			X	X				
FOR UNI 02	Comprobante de pago			X			X	X	X			
FOR UNI 03	Especie Valorada						X					
FOR PRS 07	Identificación y Trazabilidad			X		X	X	X	X	X		
ESP PRS 03	Proceso de Enseñanza y Aprendizaje			X			X			X		
PRO PRS 03	Procedimiento de Enseñanza y Aprendizaje			X			X	X		X		
FOR PRS 03	Desarrollo de programa de Módulo			X			X	X		X		
FOR PRS 06	Lista de Asistencia de Alumnos						X					
FOR PRS 04	Acta de calificaciones			X			X		X			
PRO PRS 04	Atención a Alumnos y Profesores			X			X	X			X	
PRO PRS 05	Examen de Suficiencia		X	X			X		X			
ESP MAM 01	Proceso de Medición y Análisis de Resultados			X		X	X					
PRO MAM 01	Procedimiento de Medición y Análisis de Resultados		X	X		X	X	X				
FOR MAM 01	Satisfacción del estudiante			X		X	X	X		X	X	
ESP MAM 02	Proceso de Auditorías Internas			X		X						

ANEXO 7

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: ESP GLC 01
	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Versión: 04-11-09 Página 1 de 1

POLÍTICA DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

“Lograr la satisfacción de los estudiantes, personal docente y trabajadores a través de la cooperación y unión de todo el personal para alcanzar las metas determinadas, mejorar continuamente los métodos y procesos con el objetivo lograr un producto óptimo, actuar confidentemente y estar consciente de su importancia para el éxito de Departamento”

OBJETIVOS GENERALES

- Satisfacer los requisitos de los estudiantes inscritos y cumplir con la misión del Departamento.
- Asegurar que el personal y profesores están debidamente entrenados para realizar su trabajo en el marco de la Política de Calidad-
- Gestionar eficientemente y mejorar continuamente los procesos de Gestión de la Calidad del Departamento.
- Proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de la Calidad.
- Promover una cultura de calidad en el personal y profesores que se revierta en la satisfacción del alumno.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Captar el 90% de alumnos matriculados en las diferentes carreras de la Facultad.
- Realizar el 80% de los módulos programados durante el periodo lectivo.
- Reducir en un 10% el número de estudiantes retirados.
- Cumplir con el 80% del desarrollo del contenido de los módulos.
- Cumplir con el 80% del presupuesto asignado al Departamento.
- Incrementar en un 10% el promedio de calificación en la evaluación del desempeño del Docente.

ANEXO 8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- 1 *Control de Documentos y Datos*
- 2 *Control de Registros de Calidad*
- 3 *Planificación*
- 4 *Comunicación Interna*
- 5 *Revisión por la Dirección*
- 6 *Gestión de Recursos Humanos*
- 7 *Infraestructura y/o Ambiente de Trabajo*
- 8 *Contratación de Bienes y Servicios*
- 9 *Planificación, Diseño y Desarrollo de los Módulos*
- 10 *Inscripción de Alumnos*
- 11 *Enseñanza aprendizaje*
- 12 *Atención de Alumnos y Profesores*
- 13 *Examen de Suficiencia*
- 14 *Medición, Análisis de Resultados*
- 15 *Auditoría Interna*
- 16 *Mejora Continua*
- 17 *Medición de la Satisfacción de Alumnos y Personal*
- 18 *Acciones Correctivas y Preventivas*
- 19 *Control del Servicio no Conforme*

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DOC 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Versión: 04-11- 09 Página 1 de 7

1 OBJETIVO

El principal objetivo es detallar como realizar el control y manejo de documentos y datos relacionados con la Norma ISO 9001:2008 y con el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Idiomas.

Todo colaborador de la organización tiene acceso a información relevante y actualizada, tanto acerca de la documentación interna como la de origen externo, incluyendo normas regulatorias y especificaciones del proceso.

2 POLÍTICA

Todo cambio en la forma de trabajar, que se realice por vía de memorando, deberá ser incorporado en la documentación del Sistema de Calidad.

Debe existir una permanente actualización y optimización de los documentos en cada departamento.

3 ALCANCE Y DEFINICIONES

Se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que están descritos en las Lista Maestra de Documentos.

Los documentos pueden estar en medios impresos o electrónicos

Documentos controlados: Son aquellos que se encuentran en la Lista [Maestra](#) FOR GLC 02, los cuales son actualizados y controlados por el Director y el Representante de la Dirección.

Las copias impresas de la documentación también se consideran Documentos Controlados y se emitirán principalmente para ser entregadas al personal de Departamento.

Documentos No Controlados: Son aquellos que no se declaran en la lista maestra.

GCL: Gestión de Calidad.

Sumilla: Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

Obsoleto: raya que anula un documento.

4 RESPONSABILIDADES

El Director es responsable de la aprobación del Manual de la Calidad y de la Matriz de Responsables, ESP GLC 03, del Proceso.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DOC 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Versión: 04-11- 09 Página 2 de 7

El Representante de la Dirección, es responsable del control de documentos controlados como son: la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, los Procedimientos Normativos, los documentos de Gestión de Calidad y las copias impresas de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

El Personal del Departamento es responsable de la elaboración de los documentos, salvo que se especifique lo contrario.

El Asistente Técnico Administrativo y el Ayudante de Laboratorio son responsables del control de la documentación que se genera en el Departamento.

El Representante de la Dirección es responsable de la revisión de todos los documentos departamentales sólo en su forma y no en su contenido.

5 REFERENCIAS

Procedimiento *Control de [Registros](#) de Calidad* **PRO REG 01**

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de documentos

Los procedimientos, instructivos, especificaciones y mapas de proceso se elaboran de acuerdo a las actividades realizadas en el Departamento.

Los documentos que se encuentren en medios electrónicos, no requieren firma de elaboración por tener un registro de emisión incluido.

Codificación:

Los procedimientos, instructivos, especificaciones y mapas de proceso se codifican de acuerdo a lo indicado en la *Guía de [Codificación](#) de documentos* ESP GLC 02

Código abreviado ó resumido

Es la agrupación de código y versión en una sola línea. Debe estar ubicada en la parte superior del documento y, en el caso de los formularios o formatos, preferentemente debajo del nombre.

En el caso de formatos pre impreso en los que no pudiera ubicarse el código abreviado en el lugar antes determinado, deberá aparecer en un lugar visible.

Se utiliza el código abreviado especialmente para los Procedimientos (PRO), Formularios (FOR), Mapas de Procesos (MP), Instructivo de Trabajo/Gráficos (INS), Especificaciones (ESP), Flujogramas (FLJ), Documentos Modelos (MOD).

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DOC 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Versión: 04-11- 09 Página 3 de 7

Revisión y Aprobación de documentos

Toda la información de la Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra ubicada en el servidor del Representante de la Dirección, por lo tanto, esta es la información vigente y controlada, cualquier otra documentación es no controlada.

Para asegurar el control de la documentación se la mantendrá con acceso sólo de lectura, a excepción de lo que se guarde en Registros por ser de uso de cada departamento.

Todos los documentos son revisados por El Representante de la Dirección y aprobados en su respectiva Lista Maestra por el Director, de acuerdo a lo que indica la Matriz de Responsables, **ESP GLC 03**.

Los casos en que la aprobación incluye la revisión, son:

El [Manual](#) de Calidad **MAC GLC 01**

[Responsabilidades](#) y Autoridad del SGC **INS GRE 03**

Distribución de Documentos

La distribución de los documentos se realiza personalmente a la persona interesada.

El Representante de la Dirección notificará las actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad vía Memo Interno a los titulares de las áreas involucradas y, en el caso de la documentación del proceso educativo será publicada en las carteleras de la Facultad en donde el personal pueda tener conocimiento. A partir de ese momento toda "Copia controlada" de esos documentos se considerará OBSOLETA y debe ser desechada.

Cualquier copia de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad debe ser solicitada vía memo al Representante de la Dirección, quien emitirá dicho documento y le pondrá el sello de "**Copia controlada**".

Control de la vigencia de los documentos

La vigencia de la documentación se informa y controla por medio de la "*Lista Maestra*" **FOR GLC 02**, Una copia impresa será mantenida por el Representante de la Dirección para controlar la versión vigente.

Contiene principalmente:

Código, Nombre del documento, Fecha de versión.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DOC 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS	Versión: 04-11- 09 Página 4 de 7

Los documentos externos serán custodiados por el Director de Departamento y la Asistente Técnico Administrativo.

Cambios y enmendaduras en documentos y datos

Todos los cambios serán manejados y comunicados utilizando el “*Control de [Cambios](#) en la Documentación*” **FOR GLC 01**, en el que se incluirá el texto original y el texto cambiante, con el fin de mantener la historia de los cambios y que serán archivados por el área de Gestión de Calidad.

Una vez que se realicen los cambios, La Dirección enviará el control de cambios al solicitante, incluyendo la fecha de actualización en el sistema y la firma de responsabilidad del Representante de la Dirección. Este documento debe ser devuelto a la Dirección, con fecha y firma de quien solicitó el cambio, con el fin de confirmar que ya tiene conocimiento del cambio.

Cualquier papelería o documento no similar a lo contenido en el servidor, será considerado OBSOLETOS.

7 ANEXOS

Lista Maestra **FOR GLC 02** (Anexo 1)

Control de cambios en la Documentación **FOR GLC 01** (Anexo 2)



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

Código: PRO DOC 01

Versión: 04-11-09

Página 5 de 7

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS		
LISTA MAESTRA	Código: FOR GCL 02	Versión: 04-11-09
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE VERSIÓN (dd-mm-aa)
MAN GLC 01	Manual de la Calidad	04-11-09
FOR GLC 01	Control de cambios de la documentación	04-11-09
FOR GLC 02	Lista Maestra	04-11-09
MP GLC 01	Mapa de procesos	04-11-09
ORG GLC 01	Organigrama	04-11-09
ESP GLC 01	Políticas y Objetivos	04-11-09
DOC GLC 01	Representante de la Dirección	04-11-09
ESP GLC 02	Codificación de documentos	04-11-09
PRO DOC 01	Control de Documentos	04-11-09
PRO REG 01	Control de Registros	04-11-09
ESP DIR 01	Proceso de Planificación	04-11-09
PRO DIR 01	Procedimiento de Planificación	04-11-09
PRO DIR 02	Comunicación	04-11-09
DOC DIR 01	Oficios del Departamento	04-11-09
FOR DIR 01	Certificado de Aprobación del Módulo	04-11-09
PRO DIR 03	Revisión por la Dirección	04-11-09
FOR DIR 02	Acta de Revisión por la Dirección	04-11-09
ESP GRE 01	Recursos Humanos	04-11-09
PRO GRE 01	Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos	04-11-09
INS GRE 01	Evaluación de Competencias	04-11-09
INS GRE 02	Perfil de Cargos	04-11-09
INS GRE 03	Responsabilidad y Autoridad	04-11-09
FOR GRE 01	Evaluación de Competencias	04-11-09
FOR GRE 02	Control de Asistencia del Personal	04-11-09
ESP GRE 02	Infraestructura y Ambiente	04-11-09
PRO GRE 02	Gestión de Infraestructura y Ambiente	04-11-09
FOR GRE 03	Mantenimiento General Periódico	04-11-09
FOR GRE 04	Programa de Mantenimiento Preventivo	04-11-09
FOR GRE 07	Ambiente de trabajo	04-11-09
FOR UNI 05	Inventario de Bienes	04-11-09
ESP GRE 03	Proceso de Contratación de Bienes y Servicios	04-11-09
PRO GRE 03	Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios	04-11-09
DOC GRE 01	Oficio de requerimiento de compra	04-11-09
FOR UNI 01	Formato de Solicitud de compra	04-11-09
FOR GRE 05	Comparativo de Ofertas	04-11-09
FOR GRE 06	Evaluación de Proveedores	04-11-09
ESP PRS 01	Proceso de Planificación y diseño de los Módulos	04-11-09
PRO PRS 01	Procedimiento de Planificación y Diseño de los Módulos	04-11-09
FOR PRS 01	Programación de los Módulos	04-11-09
FOR PRS 01	Programación de Módulo	04-11-09
FOR PRS 02	Control Asistencia Docentes	04-11-09
FOR PRS 03	Desarrollo de programa de Módulo	04-11-09
FOR PRS 04	Acta de Calificaciones	04-11-09
ESP PRS 02	Proceso de Inscripción de alumnos	04-11-09
PRO PRS 02	Procedimiento de Inscripción de Alumnos	04-11-09
FOR PRS 05	Formulario de inscripción	04-11-09



Control de Cambios de la documentación

Documento	Revisión	Fecha	Texto original:
			Texto Cambiado:
			Motivo del Cambio:
Documento	Revisión	Fecha	Texto original:
			Texto Cambiado:
			Motivo del Cambio:
Documento	Revisión	Fecha	Texto original:
			Texto Cambiado:
			Motivo del Cambio:
Documento	Revisión	Fecha	Texto original:
			Texto Cambiado:
			Motivo del Cambio:
Documento	Revisión	Fecha	Texto original:
			Texto Cambiado:
			Motivo del Cambio:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO REG 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	Versión: Página 1 de 3

1 OBJETIVO

El principal objetivo de este procedimiento es detallar la forma en la que se debe manejar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición final de los registros.

2 POLÍTICA

Según el grado de importancia de cada registro, cada departamento debe manejar sus registros según su propia iniciativa pero cumpliendo este procedimiento.

3 ALCANCE Y DEFINICIONES

Este procedimiento abarca a todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad

Sumilla: Iniciales de la persona ó firma compacta que se utiliza para autorizar algún cambio en la documentación.

4 RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección es responsable de la coordinación general de los registros.

Cada área, será responsable de manejar sus propios registros.

5 REFERENCIAS

Procedimiento *Control de [Documentos](#) y Datos* **PRO DOC 01**

6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

El Sistema de Gestión de Calidad Del Departamento de Idiomas es documentado mediante el uso de registros de calidad controlados, los mismos que son fundamentales para el Departamento por las siguientes razones:

1. Proporcionan la evidencia objetiva de que fueron satisfechos los requerimientos de calidad para los servicios.
2. Reflejan el grado de implantación y eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
3. Proveen una base de medición para el mejoramiento continuo.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO REG 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	Versión: Página 2 de 3

Control de Registros

Las 6 principales actividades relacionadas con los registros (identificación, almacenamiento, clasificación, protección (acceso), tiempo de recuperación, tiempo de retención y disposición final), se controlan por medio de la “*Hoja de Control de Registros*” **FOR GCL 03**.

Cada departamento llevará el control de sus registros en forma independiente utilizando dicho formato (FOR GCL 03) en forma electrónica y/o impresa.

Estas 6 principales actividades de Control de Registros se resumen como sigue:

1. Identificación

Los registros serán identificados con el nombre ó con un código, aunque se preferirá identificarlos con ambos.

Cuando existan varias copias de un registro, cada una deberá ser identificada individualmente, generalmente diferenciándolas por color o por número de copia. Cada copia se debe manejar como un registro independiente.

Los registros son Propios o Ajenos, entendiéndose como Propios aquellos que están bajo la responsabilidad de cada área y utilizan el código al que pertenecen.

Los Registros Ajenos son los que tienen origen fuera de la empresa ó en un área distinta a la que lo almacena, por lo tanto NO tiene su mismo código departamental.

2. Almacenamiento y clasificación

Los registros serán almacenados de tal manera que se facilite su recuperación oportuna por lo que se debe definir el lugar específico de almacenamiento.

Los lugares de almacenamiento de los registros impresos, se identificarán con el código del departamento al que pertenecen seguidos de las siguientes letras:

(E) Escritorio, (A) Archivador, (C) Cajón, (R) Repisa, (N) Nivel

Para los registros electrónicos, se identificará la ruta de acceso del archivo.

Así mismo los registros generalmente son clasificados por orden numérico, cronológico, alfabético o por departamento.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO REG 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	Versión: Página 3 de 3

3. Acceso

La protección del registro está definida en la columna denominada “**Acceso**” donde se detallan los cargos que pueden disponer de dicho registro y principalmente, que son responsables de su almacenamiento.

4. Tiempo de Recuperación

El máximo tiempo en la que se debe recuperar o recolectar los registros desde sus áreas de trabajo para archivarlos es 30 días.

5. Tiempo de retención

Con relación al tiempo de almacenamiento se registrará en la columna denominada “**Activo**” el máximo tiempo de almacenaje como archivo activo. Transcurrido este tiempo pasará a almacenarse como archivo pasivo el tiempo definido en la columna “**Pasivo**”.

6. Disposición final

Pasado el tiempo en archivo pasivo, se procederá a eliminar el registro.

Enmendaduras en los datos

Los registros podrán tener enmendaduras siempre que estén respaldadas con la sumilla de la persona que corrige.

En caso de que sea un registro de seguridad o sensibilidad económica /técnica o que esté bajo regulaciones contables o legales, se especificará en los procedimientos que no se aceptarán enmendaduras.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 01
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN	Versión: Página 1 de 2

1.- OBJETIVO

Definir los procesos y recursos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente la política y objetivos de calidad y los requisitos educativos y normativos relacionados con la estrategia del Departamento.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la dirección del Departamento y a todo su funcionamiento administrativo, operativo y pedagógico. Se inicia con el establecimiento de las directrices, la secuencia e interacción de los procesos, concluyendo con la revisión de la política de calidad y su entendimiento y la toma de acciones correctivas y preventivas.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

Manual de la Calidad del Departamento de Idiomas MAC GCL 01

4.- RESPONSABILIDADES

El Director es responsable de establecer el planeamiento del Departamento y asignar los recursos para su cumplimiento.

El Director designa al Representante de la Dirección que es el responsable del establecimiento, comunicación y toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento

El personal y profesores deben apoyar al diseño y mantenimiento del sistema de gestión de calidad dentro de los parámetros especificados.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 01
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN	Versión: Página 2 de 2

5.- DESARROLLO

1. Se define la Misión, Visión del Departamento para demostrar la razón de ser y proyectar sus metas a mediano y largo plazo.
2. Se determina la política de calidad y los objetivos
3. Se comunica las políticas y los objetivos al personal del Departamento y el Decanato.
4. Se establecen, planifican y desarrollan los procesos de apoyo para la realización del proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés.
5. Se elabora el Plan Académico.
6. Se analiza el Plan del proceso enseñanza-aprendizaje.
7. Se determina si es factible o debe ser modificado.
8. El Director pone en vigencia y se controla la operación con los respectivos controles.
9. En base a los objetivos de calidad se establecen los indicadores par realizar el seguimiento, la medición y el análisis del proceso enseñanza-aprendizaje.
10. Se elabora el Presupuesto Anual que asegura los recursos económicos para la adquisición de bienes y servicios.

6.- REGISTROS

Control presupuestario

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha:
		Versión: 04-11-09 Página 1 de 4

1.- OBJETIVO

Asegurar que el mecanismo de comunicación interna del Departamento de Idiomas brinde la información exacta y oportuna para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la comunicación interna del Departamento de Idiomas.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

Manual de la Calidad del Departamento de Idiomas MAC GLC 01

Procedimientos del Departamento

4. RESPONSABILIDADES

El Director es responsable de generar y mantener la información disponible, y tiene la autoridad de hacer cumplir lo dispuesto en este procedimiento.

Todo el personal debe asegurarse de tener la información disponible, entenderla y transmitirla plenamente.

5.- DESARROLLO

1. El Director designa al Representante de la Dirección la responsabilidad de mantener este procedimiento.
2. La información que es generada en el Departamento es distribuida por el personal a las varias áreas ya sea vía oficios, memorándum, circulares, telefónica o internet.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha:
		Versión: 04-11-09
		Página 2 de 4

3. La información mediante oficios es dirigida hacia el decano mediante informes de gestión de los diferentes procesos o hacia otros Directores de otros Departamentos que tienen relación con el Departamento de Idiomas (ANEXO 1)
4. Los memorándums van dirigidos a otros departamentos o dentro del mismo hacia los profesores o alumnos.
5. La vía telefónica, mensajería o el internet se la utiliza generalmente para comunicarse con los profesores y alumnos.
6. El Departamento certifica la culminación del módulo mediante un diploma en el que se indica el módulo aprobado, la cantidad de horas y la fecha según el certificado FOR DIR 01. (ANEXO 2)

6.- REGISTROS

No aplica

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha: Versión: 04-11-09 Página 3 de 4

7.- ANEXOS



	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 02
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha:
		Versión: 04-11-09 Página 4 de 4

	
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	
HEREBY CERTIFY THAT SÁNCHEZ VARELA GALO BYRON	
Has participated and approved Module THREE with 60 hours of class activity as part of the program of English Guayaquil, March 27, 2008	
Ing. ADOLFO BUCARAM ORTIZ DECANO	Ing. ALBERTO ENDERICA RESTREPO SUBDECANO
M. Sc. Ing. MAURO ZEA HERAS DIRECTOR	
FOR DIR 01	VERSION: 04-11-09

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 03
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 04-11-09 Página 1 de 3

1.- OBJETIVO

Definir y establecer la metodología para llevar a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Idiomas, realizado por la Dirección, con el propósito de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del SGC del Departamento de Idiomas.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Manual de Calidad

Acta de Revisión por la Dirección FOR DIR 02

4.- RESPONSABILIDADES

El Director aprueba el procedimiento de revisión, vigila su correcta aplicación y revisa a intervalos planificados el SGC.

El Representante de la Dirección recaba la información necesaria para la revisión y mantiene los registros de las revisiones por la Dirección y elabora y mantiene actualizado este procedimiento.

El personal involucrado proporciona al Representante de la Dirección las listas de verificación de su área e informan de los recursos necesarios para mantener del SGC del Departamento.

5.- DESARROLLO

1. El Representante de la Dirección recopila y revisa semestralmente la información generada de la realización de los procesos del Departamento, la que debe estar debidamente procesada de manera que facilite su análisis. La

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO DIR 03
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 04-11-09 Página 2 de 3

información se genera de las Listas de Verificación del SGC que debe contener la siguiente información:

1. Resultados de auditorías
 2. Retroalimentación de los Alumnos y Profesores
 3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
 4. Acciones previas de seguimiento de revisiones por la Dirección
 5. Recomendaciones para la mejora
 6. Necesidad de introducir cambios para mantener el sistema al día con las nuevas tecnologías, cambio de carácter legal, social y ambiental.
2. Como consecuencia de la revisión por la Dirección se establecen las siguientes acciones:
1. Posibles cambio en la Política de la Calidad, los Objetivos de Calidad y otros elementos del SGC.
 2. Mejora de los proceso del SGC.
3. La Planificación de la Gestión de la Calidad del departamento es realizada por la Dirección. Sus resultados quedan documentados en el Acta de Revisión por la Dirección del Departamento FORD IR 02, que incluye los objetivos de mejora específicos. Se identificará cualquier necesidad del Departamento y se planificará las acciones que deban llevarse a cabo.

6.- REGISTROS

N/A



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO DIR 03

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Versión: 04-11-09

Página 3 de 3

7.- ANEXOS

Acta de Revisión por la Dirección

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Nº.	Código: FOR DIR 02	Versión: 04-11-09
Periodo:	Fecha:		
ASISTENTES:			

TEMAS TRATADOS (CONCLUSIONES)

--

ACCIONES DE MEJORA

Nº	Tipo	Proceso	Situación deseable	Acción de mejora	Responsable	Fecha

RECURSOS

--

VALIDACIÓN DE POLÍTICA, OBJETIVOS Y METAS (Sólo cada año)

--

FIRMAS:

--

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 1 de 13

1.- OBJETIVO

Mantener personal y profesores que posean la educación, formación, competencias y experiencia apropiadas, de acuerdo con las exigencias del cargo los objetivos, políticas y los requerimientos del marco legal vigente

2.- ALCANCE

Se aplica a todo el personal administrativo, operativo y profesores, se inicia con la asignación de recurso, la contratación de acuerdo a los requisitos, continua con la evaluación periódica del desempeño y concluye con las exigencias de capacitación.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Criterios de Evaluación de competencias INS GRE 01

Perfil de cargos INS GRE 02

Responsabilidades y autoridad INS GRE 03

4.- RESPONSABILIDADES

El director debe solicitar la contratación del personal de acuerdo a los requerimientos del cargo, mantener la evaluación periódica e implementar las correcciones e innovaciones para el siguiente periodo.

5.- DESARROLLO

1. La dirección del Departamento contrata al personal administrativo, operativo y profesores, dentro de la legislación vigente.
2. El Director detecta las necesidades de asignar personal al área administrativa y solicita al Decano la contratación de acuerdo al perfil requerido.
3. La contratación de los profesores la realiza directamente el Director. El

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 2 de 13

profesor postulante debe ser registrado en la base de datos del Vicerrectorado Académico de la Universidad para lo cual debe solicitar se evalúe su capacidad por medio de Centro Ecuatoriano Norteamericano que emite una certificado el cual es registrado en el Vicerrectorado. El profesor debe remitir al Director del Departamento su currículum para ser evaluado.

4. De acuerdo a las competencias de cada profesor se le asigna el nivel en el cual va a desarrollar el proceso educativo. (Evaluación del profesor)
5. El director mantiene una constante comunicación con el personal y profesores para recoger las inquietudes que se puedan generar.
6. Una vez detectada las necesidades se programa la formación del profesorado.
7. La formación se evalúa teniendo en cuenta los aspectos científicos, organizativos, pedagógicos y de gestión.
8. Se asegura los recursos necesarios los cuales están distribuidos en el presupuesto anual del Departamento.

6.- REGISTROS

Control de asistencia del Docente FOR PRS 02 (Anexo 1)

Control de Asistencia del personal FOR GRE 02 (Anexo 2)

Criterios de Evaluación de Competencias INS GRE 01 (Anexo 3)

Evaluación de Competencias FOR GRE 01(Anexo 4)



7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS			
CONTROL DE ASISTENCIA PROFESOR	Código: FOR PRS 02	Versión: 04-11-09	
FECHA DE INICIO:		FECHA DE FINALIZACIÓN	
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
NOMBRE:			
MÓDULO:GRUPO:FIRMA:			
HORARIO:AULA:			
COORDINADOR:	FECHA:	DIRECTOR:	FECHA:



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO GRE 01

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

Versión:

Página 4 de 13

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL				
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL				
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS				
CONTROL DE ASISTENCIA				
FECHA: LUNES, _____				
ENTRADAS				
NOMBRES Y APELLIDOS	HORARIO	H S	HORA DE ENTRADA	FIRMA
ING. MAURO ZEA HERAS	10H01-16H30			
ECON. CARLOS VELIZ ALVARADO	21H16-22H46			
ING. RENAN ORTIZ MORALES	14H00-21H30			
SRTA. ALICIA MORA GARCIA	09H00-17H30			
SRA. ELSA JIMENEZ CASAÑAS	16H31-18H31	*		
SR. MANUEL MENDEZ LOPEZ	15H01-18H30	*		
SALIDAS				
NOMBRES Y APELLIDOS	HORARIO	H S	HORA DE ENTRADA	FIRMA
ING. MAURO ZEA HERAS	10H01-16H30			
ECON. CARLOS VELIZ ALVARADO	21H16-22H46			
ING. RENAN ORTIZ MORALES	14H00-21H30			
SRTA. ALICIA MORA GARCIA	09H00-17H30			
SRA. ELSA JIMENEZ CASAÑAS	16H31-18H31	*		
SR. MANUEL MENDEZ LOPEZ	15H01-18H30	*		
* => LABORAN HORAS EXTRAS SUPLEMENTARIAS				
PREPARADO POR			VISTO BUENO	
ECON. CARLOS VELIZ ALVARADO COORDINADOR			ING. MAURO ZEA HERAS DIRECTOR	
Código: FOR GRE 02			Versión: 04-11-09	

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 5 de 13

Criterios de Evaluación de Competencias: INS GRE 01

Cargo	Peso relativo por competencias			
	Educación	Formación	Habilidades	Experiencia
Empleados	30%	30%	20%	20%
Profesores	30%	20%	20%	30%

Terminología	
Perfil:	Competencia y calificación requerida para un cargo
Competencia:	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
Educación:	Básica, superior, especialización. (formación académica específica)
Habilidades:	Capacidad operativa, empleo y desarrollo de atributos en la ejecución de una tarea.
Experiencia:	Práctica que proporciona el conocimiento o habilidad para hacer algo.
Formación académica:	Se refiere a los contenidos que están directamente asociados o guardan estrecha relación con las funciones del cargo.

	Director	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	5	30
	Titulado en Gestión de la Calidad	10	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	15	
EXPERIENCIA:	Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial.	10	20
	Recomendable por lo menos cinco (5) años de experiencia en la enseñanza de inglés.	5	
	Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior.	5	
HABILIDADES:	Habilidades para la solución de problemas.	6	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	5	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	5	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
	TOTAL		100

	Coordinador	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable titulado en Gestión Educativa.	15	30
	Titulado en operaciones administrativas y contables.	10	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial.	5	20
	Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior.	15	
HABILIDADES:	Habilidades para la solución de problemas.	6	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	5	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	5	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	



	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
		TOTAL	100

Asistente técnico administrativo		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable Bachiller técnico o contable	5	30
	Cursando últimos cursos de tercer nivel	15	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.	5	20
	Experiencia en ejecución de operaciones y manejo de equipos humanos.	15	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	2	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	2	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	6	
		TOTAL	100

Ayudante de laboratorio		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable Bachiller técnico.	5	30
	Cursando últimos cursos de tercer nivel	15	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.	5	20
	Experiencia en ejecución de operaciones e instalaciones de equipos electrónicos.	15	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	2	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	2	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	6	
		TOTAL	100

Digitador		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título profesional en áreas contables o administrativas	25	30
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.	10	20
	Experiencia en digitación de datos estadísticos.	10	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	2	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	2	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	6	
		TOTAL	100

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 7 de 13

Conserje		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable certificación de curso técnico.	25	30
	Nivel básico de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas relacionadas.	20	20
HABILIDADES:	Capacidad para la resolución de problemas.	8	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	2	
	Capacidad organizativa.	2	
TOTAL			100

Profesores		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magister en Educación	2	20
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	20
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			100

Anexo 3

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 8 de 13

Evaluación de competencias: FOR GRE 01 Versión: 04-11-09

	Director	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	5	20
	Titulado en Gestión de la Calidad		
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	15	
EXPERIENCIA:	Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial.	10	20
	Recomendable por lo menos cinco (5) años de experiencia en la enseñanza de inglés.	5	
	Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior.	5	
HABILIDADES:	Habilidades para la solución de problemas.	6	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	5	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	5	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			90

	Coordinador	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable titulado en Gestión Educativa.	15	27
	Titulado en operaciones administrativas.	10	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	2	
EXPERIENCIA:	Profesor principal de la Facultad de Ingeniería Industrial.	5	20
	Experiencia en la dirección de operaciones y equipos humanos de la educación superior.	15	
HABILIDADES:	Habilidades para la solución de problemas.	6	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	5	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	5	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			97

	Asistente técnico administrativo	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable Bachiller técnico o contable	5	25
	Cursando últimos cursos de tercer nivel	15	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.	4	11
	Experiencia en ejecución de operaciones y manejo de equipos humanos.	7	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	1	17
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.	8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	2	
	Capacidad de liderazgo y organización.	1	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	5	
TOTAL			83



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO GRE 01

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Versión:

Página 9 de 13

		Ayudante de laboratorio	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller		30	30
FORMACIÓN:	Recomendable Bachiller técnico.		0	20
	Cursando últimos cursos de tercer nivel		15	
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito		5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.		4	14
	Experiencia en ejecución de operaciones e instalaciones de equipos electrónicos.		10	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.		1	12
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.		5	
	Capacidad para el trabajo en equipo.		1	
	Capacidad de liderazgo y organización.		1	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).		4	
TOTAL				76

		Digitador	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller		30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título profesional en áreas contables o administrativas		10	12
	Nivel intermedio de inglés, oral y escrito		2	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas de gestión administrativa, preferiblemente en el sector educativo superior.		10	20
	Experiencia en digitación de datos estadísticos.		10	
HABILIDADES:	Capacidad de gestión y resolución de problemas.		1	17
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.		8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.		1	
	Capacidad de liderazgo y organización.		1	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).		6	
TOTAL				79

		Conserje	% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación en Bachiller		30	30
FORMACIÓN:	Recomendable certificación de curso técnico.		25	26
	Nivel básico de inglés, oral y escrito		1	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de dos (2) años de trabajo en áreas relacionadas.		20	20
HABILIDADES:	Capacidad para la resolución de problemas.		8	20
	Facilidad para la comunicación tanto oral como escrita.		8	
	Capacidad para el trabajo en equipo.		2	
	Capacidad organizativa.		2	
TOTAL				96

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 10 de 13

PROFESORES

JEANNETTE AZUCENA ZAMBRANO ARGUELLO		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magister en Educación	2	12
	Cursos de especialización del idioma inglés	0	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	2	18
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	1	
TOTAL			90

EDGAR HERNÁN MOYANO MOYANO		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magister en Educación	2	16
	Cursos de especialización del idioma inglés	4	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	20
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			96

MARIETA FÁTIMA SELLAN ALVARADO		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magister en Educación	2	20
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	20
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			100



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO GRE 01

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Versión:

Página 11 de 13

CARMEN ELIZABETH LUCERO NOVILLO		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	0	13
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	1	14
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	1	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	3	
	Capacidad emprendedora y de innovación	1	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			87

JAVIER CEVALLOS GONZÁLEZ		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	0	9
	Cursos de especialización del idioma inglés	4	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	5	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	16
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	3	
	Capacidad emprendedora y de innovación	1	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	3	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	1	
TOTAL			85

LUIS EUCLIDES VILLAGÓMEZ BAJAÑA		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	0	18
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	10	10
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	18
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	2	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			76



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO GRE 01

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Versión:

Página 12 de 13

GLADYS JANET LUNA CEDEÑO		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	0	18
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	10	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	19
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	2	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			78

JENNY CRUZ CORONEL		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	2	18
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	8	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	30	30
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	20
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			98

JUAN CARLOS ROMO ANDRADE		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magíster en Educación	1	15
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	6	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	25	25
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	20
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	4	
	Capacidad emprendedora y de innovación	2	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	4	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			90

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Versión: Página 13 de 13

ANA MARÍA HERRERA ESPINOZA		% Parcial	%Total
EDUCACIÓN:	Titulación superior universitaria	30	30
FORMACIÓN:	Recomendable título de Magister en Educación	1	17
	Cursos de especialización del idioma inglés	8	
	Nivel avanzado de inglés, oral y escrito	8	
EXPERIENCIA:	Experiencia mínima de cinco (5) años como profesor/a de inglés.	15	15
HABILIDADES:	Facilidad para la comunicación oral y escrita tanto en español como en inglés.	3	17
	Capacidad de gestión y resolución de problemas.	3	
	Capacidad para estimular el desarrollo de diferentes estrategias de aprendizaje en los estudiantes.	3	
	Capacidad emprendedora y de innovación	1	
	Capacidad para el trabajo en equipo.	3	
	Capacidad de liderazgo y organización.	2	
	Habilidades en el manejo de las tecnologías de la información (TI).	2	
TOTAL			79

RESUMEN

Nombre	Cargo	Educación	Formación	Experiencia	Habilidades	Total
Mauro Salomón Zea Heras	Director	30	20	20	20	90
Carlos Alfredo Veliz Alvarado	Coordinador	30	27	20	20	97
Alicia Victoria Mora García	Asistente Técnico Administrativo	30	25	11	17	83
Renán Patricio Ortiz Morales	Ayudante de Laboratorio	30	20	14	12	76
Mireya Alexandra Romero Benítez	Digitador	30	2	20	14	79
Manuel Antonio Méndez López	Conserje	30	26	20	20	96
PROMEDIO						86.83

Nombre	Cargo	Educación	Formación	Experiencia	Habilidades	Total
Jeannette Zambrano Arguello	Profesor/Cont.	30	12	30	18	90
Edgar Moyano Moyano	Profesor/T. Comp.	30	16	30	20	96
Marietta Fátima Sellán Alvarado	Profesor/Cont.	30	20	30	20	100
Carmen Lucero Novillo	Profesor/Cont.	30	13	30	14	87
Javier Cevallos González	Profesor/Cont.	30	9	30	16	85
Luis Villagómez Bajaña	Profesor/Cont.	30	18	10	18	76
Gladys Luna Cedeño	Profesor/Cont.	30	18	30	19	78
Jenny Cruz Coronel	Profesor/Cont.	30	18	30	20	98
Juan Romo Andrade	Profesor/Cont.	30	15	25	20	90
Ana Herrera Espinoza	Profesor/Cont.	30	17	15	17	79
PROMEDIO						87.90

Anexo 4

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 02
	PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y/O AMBIENTE DE TRABAJO	Versión: Página 1 de 4

1.- OBJETIVO

Mantener en buenas condiciones de conservación y utilización las instalaciones, bienes e inmuebles de propiedad del Departamento de Idiomas.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las áreas utilizadas por el Departamento que incluye a las aulas audiovisuales, el aula multimedia y el área administrativa.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Inventario de bienes del Departamento FOR UNI 05

Plan anual de mantenimiento FOR GRE 02

4.- RESPONSABILIDADES

El Director y el Coordinador del Departamento elaboran el programa de mantenimiento anual en concordancia con el Presupuesto Anual del Departamento.

El Coordinador es el responsable de receptor las solicitudes de desperfectos de infraestructura, equipos y/o instalaciones.

La Asistente Técnico Administrativo se encarga que emitir los oficios de requerimiento los cuales son autorizados por el Director y enviados al Decano

5.- DESARROLLO

Mantenimiento

1. El Director y el Coordinador elaboran el programa de mantenimiento preventivo anual de acuerdo a la partida del presupuesto anual del Departamento.
2. El Director envía el programa al Decano para que por su intermedio el Honorable Consejo Directivo conozca y resuelva.
3. Aprobado el programa de mantenimiento se aplica de acuerdo al plan.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 02
	PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y/O AMBIENTE DE TRABAJO	Versión: Página 2 de 4

4. El Director solicita al Decano, mediante oficio, la ejecución del mantenimiento o reparación que es realizado por la administración central.
5. Una vez ejecutado el mantenimiento se procede a la verificación y se firma la entrega-recepción del servicio para que el ejecutor pueda cobrar su servicio.

Adquisiciones:

Cuando se necesita adquirir algún repuesto, dispositivo o equipo se sigue el procedimiento de Contratación de bienes o servicios

6.- REGISTROS

Mantenimiento General Periódico FOR GRE 03 (Anexo 1)

Programa de Mantenimiento Preventivo FOR GRE 04 (Anexo 2)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 02
	PROCEDIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y/O AMBIENTE DE TRABAJO	Versión: Página 3 de 4

7.- ANEXOS

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS				
MANTENIMIENTO GENERAL PERIÓDICO				
			Código: FOR GRE 03	Versión: 04 11 09
ÁREA	EQUIPO / PROVEEDOR	IMPACTO	FRECUENCIA	CUMPLIDO (SI - NO)
REVISADO POR:			FECHA:	
APROBADO POR:			FECHA:	

Anexo 1



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS																
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO				Código: FOR GRE 04				Versión: 04-11-09								
PERIODO:		DE:			A:											
Nº	SERVICIO	EXTERNO = E INTERNO = I	PROGRAMADO = P REPROGRAMADO = RP REALIZADO = R	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
			P													
			RP													
			R													
REVISADO POR:			FECHA:	APROBADO POR:				FECHA:								

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha: Versión: Página 1 de 6

1.- OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la adquisición de bienes y/o servicios y su verificación

2.- ALCANCE

Se realiza en todas las instalaciones del Departamento iniciándose con la solicitud de compra, la entrega-recepción y concluye con la solicitud de pago de la adquisición.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Inventario de bienes FOR UNI 05

Mantenimiento General Periódico FOR GRE 03

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

4.- RESPONSABILIDADES

El Director receipta la identificación del requerimiento del bien y/o el servicio

El Coordinador se responsabiliza por los trámites correspondientes de contratación y ejecución/instalación del requerimiento.

Ayudante de Laboratorio coordina la ejecución/instalación y su funcionamiento adecuado e informa a la dirección.

El Asistente Técnico Administrativo realiza la documentación requerida.

5.- DESARROLLO

1. La Dirección receipta el requerimiento de necesidad de adquisición de un bien o un servicio, este puede ser verbal o por escrito.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha: Versión: Página 2 de 6

2. Se solicita la factura – proforma al o los proveedores con el correspondiente detalle.
3. Una vez que se tiene la factura – proforma se ingresa al programa de adquisiciones para poder emitir la solicitud de compra en cuyo formato se ingresa la información e imprimir la solicitud de compra.
4. Se realiza un cuadro comparativo con tres empresas ofertantes.
5. Se realiza un oficio del Director al Decano en el cual se detalla lo que se va a comprar o dar servicio de mantenimiento con el propósito de que autorice la compra o el servicio.
6. Previo al trámite de pago el Departamento de Computo emite un informe para los equipos electrónicos y audiovisuales, de la misma forma el Departamento técnico de la Universidad emite el informe en caso de que se trate de la construcción o instalación de una infraestructura.
7. Cuando lo solicitado es entregado o finalizado se firma la factura en la parte posterior para que quede legalizado tanto por el Director del departamento como por el Administrador de la Facultad.
8. El proveedor debe entregar la factura al Custodio de la Cuenta Descentralizada para que con la autorización del Decano proceda al pago correspondiente.

6.- REGISTROS

Oficio de Requerimiento de compra DOC GRE 01 (ANEXO 1)

Solicitud de compra FOR UNI 01 (ANEXO 2)

Comparativo de Ofertas FOR GRE 05 (ANEXO 3)

Evaluación de Proveedores FOR GRE 06 (ANEXO 4)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha: Versión: Página 3 de 6

7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Guayaquil, 18 de Marzo del 2009
OFICIO 013-DI-2009

Señor. Ingeniero.
ADOLFO BUCARAM ORTIZ
 Decano de La Facultad de
 Ingeniería Industrial
 Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted sirva disponer la compra de:

2 COMPUTADOR MARCA HP MODELO DC5800
PROCESADOR: DUO 2 CORE 3.0 GHZ
MEMORIA RAM: 3 GB PC 5300 DDR2
MEMORIA CACHE 6 MB, L2-667 MHZ
DISCO DURO: 500 GB S-ATA 7200 RPM
RED : 10/100/GB
OPPTICAL: SUPER MULTI DVD/WR
VIDEO/RED/SONIDO: INTEL GRAPHICS 950/FULL DUPLEX
SOFTWARE: WINDOWS VISTA BUIESNNES
TECLADO Y MOUSE HP
MONITOR LG DE 19" LCD

1 IMPRESORA HP P2015 LASERJET

Por la atención que le dé a la presente quedo de Ud.

Atentamente,

ING. MAURO ZEA HERAS, MSc
 Director Dpto. de Idiomas

Alicia
DOC GRE 01 (04-11-09)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha:
		Versión: Página 4 de 6



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISION DE ADQUISICIONES Y PROVEEDURIA

Page 1 of 1

No.

480086

SOLICITUD DE COMPRA
(PARA BIENES DE CAPITAL Y SUMINISTROS O MATERIAL
(A SECCION ADQUISICIONES)

Unidad solicitante: ING. INDUSTRIAL DPTO. DE IDIOMAS Fecha: Guayaquil 16 de Octubre del 2008
(FACULTAD O DEPARTAMENTO) IDIOMAS

Señor Jefe de Sección Adquisiciones:
Sirvase tramitar la adquisición de los artículos que a continuación se detallan:

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	Tiempo Calculado Para el Consumo
2	UNIDADES	GLOBAL ENGLISH ACADEMY CURSO DE INGLES PARA TODOS LOS NIVELES CON LABORATORIO DE APRENDIZAJE INTERACTIVO 12 VOLS. /12 D.V.D'S CD-ROM'S 12 CD AUDIO. AUDIFONOS	

JUSTIFICATIVO	DESTINO DEL PEDIDO	TIEMPO CALCULADO DE DURACIÓN (SI ES BIEN DE CONSUMO)
PARA USO DE MODULOS DE INGLES	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	INDEFINIDO
OBSERVACIONES:	PREPARADO POR	SOLICITADO POR
CON CARGA A CUENTA DESCENTRALIZADA	ALICIA MORA Administrador o Secretario	ING. MAURO ZEA Decano o Jefe de la Unidad Solicitadora

FOR UNI 01

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha:
		Versión:
		Página 5 de 6

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS**

CUADRO COMPARATIVO DE OFERTAS		Código: FOR GRE 05 Versión: 04-11-09					
INFORME 003		REFERENCIA: EQUIPOS INFORMATICOS					
Guayaquil, Septiembre 19 del 2008		PARA: AULAS DE IDIOMAS					
No.	MERCADERIA SOLICITADA	V. UNIT.	EMPRESAS OFERTANTES				NIMAWEN S.A
			ANKESA S.A.	V. UNIT.	CIGLENSA S.A	V. UNIT.	
2	CPU MARCA HP MODELO 5800 PROCESADOR: DUO CORE 2.83 GHZ MEMORIA RAM: 1 GB PC 5300 DDR2, MEMORIA CACHE: 6 MB L2-667 MHZ DISCO DURO : 160 GB S-ATA 5400 RPM, WEB CAM: NO, OPPTICAL: COMBO dvd/cdwr, VIDEO/RED/SONIDO: INTEL GRAPHICS 950/FULL DUPLEX SOFTWARE: WINDOWS VISTA	965,00	1930,00	968,00	1936,00	980,00	1.960,00
4	PARLANTES AMPLIFICADOS DE 180 W	450,00	1800,00	455,00	1820,00	462,00	1.848,00
2	PROYECTOR MARCA SONY VPL-ES5 DE 2000 LUMENES	1195,00	2390,00	1198,00	2396,00	1.205,00	2.410,00
3	UPS TRIPP DE 550 V.A	79,00	237,00	81,00	243,00	82,00	246,00
1	INSTALACION DE CELDA DE SEGURIDAD PARA PROYECTOR Y CPU E INSTALACION ELECTRICA/AUDIO	370,00	370,00	372,00	372,00	392,00	392,00
	SUBTOTAL		6.727,00		6.767,00		6.856,00
	12% IVA		0,00		0,00		0,00
	PRECIO TOTAL.....		6.727,00		6.767,00		6.856,00

OBSERVACIONES: Se autoriza la compra por precio y característica **Ankesa S.A.** con cargo al Presupuesto del Dpto. de Idiomas 2008

Ing. Adolfo Bucaram Ortiz
Decano

Anexo 3

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO GRE 03
	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Fecha:
		Versión:
		Página 6 de 6

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS		
Formato de Evaluación de Proveedores	Código: FOR GRE 06	Versión:
Nombre del Proveedor:		
Domicilio:		Ciudad:
Teléfono:		Correo Electrónico:
Propietario o Representante Legal:		
PUNTOS	CRITERIOS	CALIFICACIÓN
21	1. Calidad de productos comprados (Mala 0 Pts., Buena 10 Pts., Excelente 21 Pts.)	
21	2. Precio de productos comprados comparados con proveedores similares (Mayor 0 Pts., Igual 10 Pts., Menor 21 Pts.)	
16	3. Tiempo Máximo de entrega de los productos comprados (Más de 5 días 8 Pts., de 2 a 5 días 12 Pts., el mismo día 16 Pts.)	
10	4. Ofrece tiempo de garantía en productos que la requieran (No ofrece 0 Pts., Sí ofrece 10 Pts.)	
10	5. Proporciona catálogo de productos y servicios comprados (No proporciona 0 Pts., Si proporciona 10 Pts.)	
10	6. Atención y servicio al cliente (Mala 0 Pts., Buena 5 Pts., Excelente 10 Pts.)	
7	7. Existencia (stock) de los productos que ofrece (No tiene 0 Pts., Insuficiente 4 Pts., Suficiente 7 Pts.)	
5	8. Actualiza su existencia de acuerdo a los nuevos productos que salen al mercado (No 0 Pts., Esporádicamente 2 Pts., Siempre 5 Pts.)	
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS		
COMENTARIOS:		
REALIZADO POR:		Fecha:
REVISADO POR:		

Anexo 4

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 01
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS MÓDULOS	Versión: Página 1 de 7

1.- OBJETIVO

Programar la ejecución de los módulos de acuerdo al número de estudiantes inscritos

2.- ALCANCE

Se aplica al proceso de enseñanza – aprendizaje de los módulos de inglés. Se inicia con la formación de los grupos, continua con la asignación de los profesores, la secuencia de los contenidos, las metodologías y concluye con las frecuencias de evaluaciones del aprendizaje de los alumnos.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Programación de los Módulos

Desarrollo de programa de Módulo

4.- RESPONSABILIDADES

El Director es el responsable de la programación de la ejecución de los módulos.

El Asistente Técnico Administrativo es el responsable de la recopilación y registro de los datos para la programación.

El Ayudante de Laboratorio coordina la comunicación entre el Departamento, los profesores y los alumnos.

El Digitador se responsabiliza del registro de las calificaciones en la base de datos de la Facultad.

5.- DESARROLLO

1. Una vez conformados los grupos con la cantidad de 25 a 30 alumnos se procede a realizar el aviso de programación de modulo en el que consta el listado de los alumnos que van a tomar el modulo. Se indica el número del

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 01
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS MÓDULOS	Versión: Página 2 de 7

módulo, el horario y la fecha de inicio; la publicación se la realiza con una o dos semanas de anticipación para que los alumnos se mantengan informados

2. Para iniciar el modulo se prepara una carpeta la cual consta la programación del módulo correspondiente que el profesor tiene que desarrollar y se adjunta la lista de asistencia de los alumnos
3. El control de asistencias de profesores se lo realiza en el Departamento en el que se detalla el nombre del profesor, el modulo, el horario y el grupo
4. Al iniciar el modulo se le entrega al profesor el material didáctico e implementos a utilizarse.
5. Se asigna las aulas correspondientes y la utilización del aula-laboratorio.
6. La duración del módulo es de 4 semanas cuando se lo desarrolla de lunes a viernes y de 6 semanas cuando se lo desarrolla los días sábados y domingos.
7. El Departamento ofrece 4 módulos de Ingles para los estudiantes de la carrera de Ingeniería y 3 módulos para los estudiantes de Análisis de Sistemas. El nivel del Ingles va de básico a intermedio y en los últimos módulos se ofrece tópicos técnicos propios de las carreras.
8. El sistema de calificación es sobre 10 puntos, aprueba el módulo el estudiante que obtiene como mínimo 7, los que obtienen 5 y 6 rinden un examen de recuperación, los que obtienen menos de 5 pierden el módulo. La calificación se divide en 50% para la nota académica y el 50% para el examen escrito el cual se archiva en secretaría con la firma del profesor.
9. La metodología de enseñanza es participativa con el objetivo de que el estudiante adquiera la habilidad de hablar el idioma Inglés, también se hace énfasis en la interpretación y traducción de los tópicos técnicos.
10. Una vez concluido el módulo se le entrega al profesor el acta de calificaciones, una por cada carrera, que contiene el listado de estudiantes

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 01
	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS MÓDULOS	Versión: Página 3 de 7

que han cumplido los requisitos de aprobación del módulo inmediato anterior, documentación en regla y cancelación del valor de módulo

- 11.El profesor procede a llenar el acta. Una vez que está llena el acta y adjunto los exámenes y verificado se realiza un oficio del Director al Secretario de la Facultad en el que se detalla las actas de calificaciones ese oficio debe ser firmado por el director y secretario y debe tener el sello del secretario y la fecha en que se entrega el oficio. Es necesario resaltar que las actas deben ser firmadas por el Profesor, Director, Secretario y Asistente Técnico Administrativa que es la encargada de realizar las actas de calificaciones
- 12.Luego de ser firmadas las actas por el secretario se entregan las actas al digitador que es el encargado de ingresar la nota a la base datos.
- 13.Al final del periodo lectivo se revisa si el programa de la materia ha cumplido los objetivos y sí se requiere alguna modificación.

6.- REGISTROS

Programación del módulo FOR PRS 01 (ANEXO 1)

Control de asistencia Docentes FOR PRS 02 (ANEXO 2)

Desarrollo de Programa de Módulo FOR PRS 03 (ANEXO 3)

Actas de calificaciones FOR PRS 04 (ANEXO 4)



7.- ANEXOS

MODULO IV D INGLES

PROGRAMA DE MÓDULO | Código: FOR PRS 01 | Versión : 04-11-09

FECHA DE INICIO: 24 DE OCTUBRE

DURACION 6 SEMANAS

PROFESOR:

HORARIO: SABADOS Y DOMINGOS : 12H15 A 16:00

No	# DE CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DE COMPROBANTE
1	0921706273	ACOSTA PEÑA IVAN MARCELO	200901695
2	0921434817	AGUAYO SALAZAR LUIS CARLOS	200902356
3	1711830321	AMAYA CEREZO WILLIAN	200903746
4	0925800211	AVILA CEDENO CESAR GREGORIO	200902133
6	092680185	CANCIO AYOVI ANDRES GUSTAVO	200901524
7	0925065377	CARLOS SANCHEZ CHARLIE STEVEN	200902186
8	0923055792	CARRERA SOLEDISPA LUIS	200901847
9	0925306920	CEVALLOS GARCIA TELMO DAVID	200902290
10	1206030148	CEVALLOS MEDRANDA KELLY LEONIDAS	200901641
11	0923055438	CHOEZ PIBAQUE GABRIEL RICARDO	200903949
12	0922598685	CONASTANTE BARONA JUAN JAVIER	200902606
13	0921240016	ESPINEL ESPINEL EDISON DAVID	200902131
14	0919359711	FIGUEROA CHOEZ ANDRES	200901649
15	0915099014	GARZON MONCAYO JORGE LUIS	200902112
16	0923847123	GOYA CASTRO NELSON IVAN	200902281
17	0922813720	HERRERA CARRION PAULO CESAR	200902132
18	0922057294	HIDALGO CONTRERAS MARCELO	200902536
19	0918279092	LAPO PAUCAR CARLOS	200903966
20	0922632310	LEIVA QUIIMI JORGE ENRIQUE	200902109
21	0928491450	LINO NARVAEZ LUIS ALFREDO	200901536
22	0921373593	LOOR CALDERON ELTON	200902730
23	1205864091	MERELO VERDESOTO LUIGUI	200901684
24	0911992402	MORA GILBERT PEDRO ANTONIO	200902361
25	0913437745	NARANJO CANALES AURELIO ERIC	200901533
26	0925302422	ORDONEZ MENDIETA MAYRA	200904015
27	0924756307	PAZ CARRASCO SANTIAGO SAUL	200902259
28	0922058797	QUIJANO MUNOZ IVAN ROBERTO	200902564
29	0925042145	QUINDE BUCHELI LENIN ANTONIO	200902417
30	0925465189	RAMOS SALVATIERRA FABIAN	200902111
31	0912180163	RENTERIA MENDEZ MARIANO	200902512
32	0920106580	RODRIGUEZ PLAZA GIOVANNY	200902386
33	0922717111	SANTAMARIA MERO BILLY DANIEL	200902282
34	0923617633	VALVERDE VILLAVICENCIO DIANA	200902273
35	0925201451	VELOE SANTILLAN TYRONE ANTONIO	200901557
36	1260075762	VERA MUNOZ MARINO RICARDO	200902595
37	0918806029	VILLAMAR BARZOLA CHARLES RONALD	200902558
38	0919128108	VITERI CASABONA FREDDY GEOVANNY	200902388
RESPONSABLE:		FECHA:	



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 01

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN,
DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS
MÓDULOS

Versión:

Página 5 de 7

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS			
CONTROL DE ASISTENCIA DOCENTE	Código: FOR PRS 02	Versión: 04-11-09	
FECHA DE INICIO:		FECHA DE FINALIZACIÓN	
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
NOMBRE: MÓDULO: GRUPO: FIRMA: HORARIO: AULA:			
COORDINADOR.	FECHA.	DIRECTOR:	FECHA:



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 01

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN,
DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS
MÓDULOS

Versión:

Página 7 de 7

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTA: LLI. 4 09 001 - (ALCANCE)

MATERIA: INGLES

MODULO: IV

PROFESOR: DR. EDGAR MOYANO

GRUPO: 1

FECHA DE INICIO: 1 DE AGOSTO DEL 2009

FECHA DE TERMINACION: 6 DE SEPTIEMBRE DEL 2009

No.	# de Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	COMPROB. DE PAGO No.	% de Asist.	Asist. Examen	CALIFICACION		OBSERVACIONES
						NUM.	LETRAS	
1	0925068108	PAREDES VILLALTA JOSE AURELIO	200904238	90%	SI	10	DIEZ	
2	0924177348	PEÑALOZA SOTO LUIS ANTONIO	200904090	90%	SI	8	OCHO	
3	0912875374	VARELES MOLESTINA RAFAEL	200904084	90%	SI	8	OCHO	

TOTAL DE ESTUDIANTES: 3 (TRES)

TOTAL DE COMPROBANTES DE PAGO: _____

ADJUNTO: _____ EXÁMENES

DR. EDGAR MOYANO

ING. MAURO ZEA HERAS
DIRECTOR DPTO. IDIOMAS

RECEPCIÓN Y PREPARADO POR
DPTO. DE IDIOMAS

FECHA Y RECIBIDO POR
SECRETARIO

Código: FOR PRS 04

Versión: 04/11/09

Anexo 4

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 02
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	Versión: Página 1 de 7

1.- OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la difusión, captación y seguimiento de los alumnos de las diferentes carreras de la Facultad.

2.- ALCANCE

Se extiende a toda la Facultad y se inicia con la difusión del inicio de los módulos, seguido de la inscripción y concluye con la asignación del alumno inscrito en el módulo correspondiente.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento General de Matriculación

4.- RESPONSABILIDADES

El Director establece los lineamientos generales para el inicio de la inscripción.

El Coordinador se relaciona con secretaría para obtener información de los alumnos matriculados en la facultad que deben tomar módulos de inglés.

El personal del Departamento recepta las inscripciones y los selecciona por módulos y grupos.

5.- DESARROLLO

Para los estudiantes que se matriculan en una carrera para el periodo lectivo anual

1. Los estudiantes deben registrarse en las ventanillas de secretaría de acuerdo al nivel que van a tomar utilizando el formulario de inscripción al modulo correspondiente-
2. Los formularios de inscripción son enviados de las respectivas ventanillas al departamento de idiomas
3. Se clasifican los formularios por modulo y por horario

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 02
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	Versión: Página 2 de 7

4. Una vez clasificados se archivan hasta recibir de secretaria una fotocopia de los comprobantes de pago cancelados de los estudiantes en el cual va incluido el curso de ingles
5. Las fotocopias de los comprobantes de pago se los clasifica por modulo, una vez que se han clasificado se adjunta el formulario de inscripción con el comprobante de pago correspondiente para formar los grupos para los cursos de ingles.

Para los estudiantes egresados

1. El estudiante egresado compra una especie valorada dirigida al Director del departamento para solicitar la inscripción al modulo
2. Llena el formulario de inscripción para proceder a emitir el comprobante de pago para luego ubicarlo en el horario que eligió; una vez que se complete la cantidad de 25 alumnos se procede a abrir el modulo

Emisión de comprobante de pago

1. El estudiante adquiere una especie valorada en la cual solicita al Director la inscripción al modulo correspondiente.
2. Llena el formulario de inscripción para proceder a emitir el comprobante de pago
3. Una vez que se ha llenado la solicitud y el formulario se procede a verificar en la base de datos que si le corresponde tomar el modulo que el estudiante está solicitando
4. después de haber verificado se emite el comprobante de pago.

Trazabilidad

En cada etapa del proceso se ejecuta revisiones para comprobar que el proceso de enseñanza – aprendizaje se lleva de acuerdo a los requerimientos reglamentarios y didácticos.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 02
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	Versión: Página 3 de 7

6.- REGISTROS

Formulario de inscripción FOR PRS 05 (ANEXO 1)

Comprobante de pago FOR UNI 02 (ANEXO 2)

Especie valorada FOR UNI 03 (ANEXO 3)

Formulario de Identificación y Trazabilidad FOR PRS 07 (ANEXO 4)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 02
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS	Versión: Página 4 de 7

7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS											
FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN				Código: FOR PRS 05				Versión: 04-11-09			
INSCRIPCIÓN A MÓDULO DE INGLES (NÚMERO)		PERIODO		CÉDULA							
APELLIDOS:						NOMBRES:					
TELÉFONO DOMICILIO:			TELÉFONO TRABAJO:			OTRO TELÉFONO (MENSAJE):					
CARRERA											
INGENIERÍA INDUSTRIAL		ANÁLISIS DE SISTEMAS		PRODUCCIÓN Y CALIDAD							
MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD						NIVEL					
ULTIMO MÓDULO CURSADO		FECHA (MES/AÑO)		PROFESOR(A)							
MÓDULO A TOMAR		HORARIO LETRA (CONSULTE EL REVERSO DE ESTA FORMA)									
LOS MÓDULOS SE INICIARAN CON UN MÍNIMO DE 25 ESTUDIANTES CON ÓRDENES CANCELADAS, EMITIDAS EN EL DEPARTAMENTO O VALOR DE MÓDULO INCLUIDO EN LA MATRÍCULA DE LA CARRERA											
ME COMPROMETO A RETIRAR Y CANCELAR DE INMEDIATO LA ORDEN DE PAGO O LA MATRÍCULA DE LA CARRERA, ENTREGAR UNA FOTOCOPIA DE LA MISMA EN EL DEPARTAMENTO Y ASISTIR AL HORARIO SELECCIONADO DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN QUE PUBLIQUE EL DEPARTAMENTO											
FECHA DE PRESENTACIÓN: (DÍA/MES/AÑO)						FIRMA:					

Anexo 1



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 02

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS

Versión:

Página 5 de 7

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

COMPROBANTE DE PAGO N°: 10200804171
FECHA DE PAGO: 17/07/2008
E. VALDEZ TORRES DIANA GARY
US\$ 5.15

PERCEPCIONES
N°: 10200804171

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARRER: 092189304
CARRER: 092189304
VALDEZ TORRES DIANA GARY
708-2009
14/07/2008
VALDEZ TORRES DIANA GARY

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
RECAUDACIONES

Cajero	2	PERALTA GARCIA BETTY
Orden Pago N°	150100200804171	
Recibo Cajero N°	24041	
Cédula Identidad	092189304	VALDEZ TORRES DIANA GARY
Fecha del Pago	15/07/2008	17/07/08
Período Lectivo	2008 - 2009	
Valor a Pagar	5.15	
Billetes		Cheques

Tarjeta

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Facultad de Ing. Industrial
RECIBIDO *Alcira Mora*
Departamento de Idiomas

17 JUL. 2008

Anexo 2



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 02

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS

Versión:

Página 7 de 7

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LA REALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS DE INGLÉS

Código: FOR PRS 07

Versión : 04-11-09

ÁREA: FECHA:

PROCESO(S) RELACIONADO(S)

JUSTIFICACIÓN:

FECHA EN QUE SE REALIZÓ EL SERVICIO:

ACTIVIDADES RELACIONADAS:

PERSONAL INVOLUCRADO:

DOCUMENTACIÓN (OFICIO, CÓDIGO, FECHAS)

SECUENCIA PARA REALIZAR LA TRAZABILIDAD:

CONCLUSIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA TRAZABILIDAD

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 03
	PROCEDIMIENTO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Versión: 04-11-09 Página 1 de 6

1.- OBJETIVO

Planificar la actividad docente para el desarrollo de los módulos

2.- ALCANCE

Se inicia con la revisión de Plan didáctico anual, continúa con el desarrollo de la enseñanza, el seguimiento de los alumnos y concluye con el cierre del curso.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Plan didáctico

Actas de calificaciones

Control del programa

4.- RESPONSABILIDADES

El Director y los profesores son responsables por el diseño del Plan didáctico anual.

El Asistente Técnico Administrativo es responsable del registro y control e los datos generados durante el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje

5.- DESARROLLO

1. El director y los docentes planifican la distribución de los contenidos y actividades para cada módulo, los recursos necesarios y el sistema de evaluación y los periodos en que llevan a cabo.
2. Durante el desarrollo del módulo se evalúa el proceso de acuerdo con los registros y reportes.
3. Se realiza el seguimiento de los estudiantes con el propósito de que cumpla con todos los requisitos.
4. Al cierre del módulo se registran los datos obtenidos, se revisan los resultados

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 03
	PROCEDIMIENTO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Versión: 04-11-09 Página 2 de 6

y se propone, de ser necesario, acciones de mejora.

6.- REGISTROS

Control de Desarrollo de programa por módulo (ANEXO 1)

Control de asistencia del profesor (ANEXO 2)

Control de asistencia de los alumnos (ANEXO 3)

Actas de calificaciones (ANEXO 4)



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 03

PROCEDIMIENTO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE

Versión: 04-11-09

Página 4 de 6

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS			
CONTROL DE ASISTENCIA PROFESOR		Código: FOR PRS 02	Versión: 04-11-09
FECHA DE INICIO:		FECHA DE FINALIZACIÓN	
NOMBRE:			
MÓDULO:		GRUPO:	FIRMA:
HORARIO:		AULA:	
NOMBRE:			
MÓDULO:		GRUPO:	FIRMA:
HORARIO:		AULA:	
NOMBRE:			
MÓDULO:		GRUPO:	FIRMA:
HORARIO:		AULA:	
NOMBRE:			
MÓDULO:		GRUPO:	FIRMA:
HORARIO:		AULA:	
NOMBRE:			
MÓDULO:		GRUPO:	FIRMA:
HORARIO:		AULA:	
COORDINADOR:	FECHA:	DIRECTOR:	FECHA:



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 03

PROCEDIMIENTO DE ENSEÑANZA
APRENDIZAJE

Versión: 04-11-09

Página 6 de 6

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTA: I.I.I. 4 09 001 - (ALCANCE)

MATERIA: INGLÉS

MODULO: IV

PROFESOR: DR. EDGAR MOYANO

GRUPO: 1

FECHA DE INICIO: 1 DE AGOSTO DEL 2009

FECHA DE TERMINACION: 6 DE SEPTIEMBRE DEL 2009

No.	# de Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	COMPROB. DE PAGO No.	% de Asist.	Asist. Examen	CALIFICACION		OBSERVACIONES
						NUM.	LETRAS	
1	0925068108	PAREDES VILLALTA JOSE AURELIO	200904238	90%	SI	10	DIEZ	
2	0924177348	PEÑALOZA SOTO LUIS ANTONIO	200904090	90%	SI	8	OCHO	
3	0912875374	VARELES MOLESTINA RAFAEL	200904084	90%	SI	8	OCHO	

TOTAL DE ESTUDIANTES: 3 (TRES)

TOTAL DE COMPROBANTES DE PAGO:

ADJUNTO: EXÁMENES

DR. EDGAR MOYANO

ING. MAURO ZEA HERAS
DIRECTOR DPTO. IDIOMAS

RECEPCIÓN Y PREPARADO POR
DPTO. DE IDIOMAS

FECHA Y RECIBIDO POR
SECRETARIO

Código: FOR PRS 04

Versión: 04/11/09

ANEXO 4

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES	Fecha: 04-11-09 Página 1 de 7

1.- OBJETIVO

Determinar las acciones a tomar ante el requerimiento de los alumnos y profesores con el propósito de cuidar la calidad de los procesos involucrados, evaluar el grado de satisfacción del cliente, solucionar las quejas o reclamos de los estudiantes y comunicar cualquier problema del servicio resultante a las áreas correspondientes del Departamento y/o a las partes interesadas externas.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica principalmente al personal del Departamento, que pueda medir el grado de satisfacción o recibir las quejas de éstos con respecto a los problemas con el desarrollo de los módulos.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Manual de la Calidad del Departamento

4.- RESPONSABILIDADES

Todo el personal del Departamento de Idiomas está en capacidad de dar atención e información a los alumnos.

La Asistente Técnico Administrativo y El Ayudante de Laboratorio dan atención e información tanto a los estudiantes como a los profesores.

El Director toma las decisiones de las acciones correctivas y de mejora del Departamento.

5.- DESARROLLO

La Asistente Técnico Administrativo y el Ayudante de Laboratorio realizan las siguientes actividades:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES	Fecha: 04-11-09 Página 2 de 7

Inscripción al modulo

1. Orientar a los alumnos para que se matriculen, en las respectivas ventanillas, de acuerdo al nivel que les corresponde; se le entrega una hoja de inscripción.
2. los formularios de inscripción son enviados de las respectivas ventanillas al departamento de idiomas

Inscripción para los egresados

1. Adquirir una especie valorada en la cual el estudiante debe solicitar al Director del Departamento, la inscripción al módulo.
2. Llenar el formulario de inscripción para proceder a emitir el comprobante de pago para luego ubicarlo en el horario que eligió.
3. Una vez que se complete la cantidad de 25 alumnos se procede a comunicarle la fecha de inicio del modulo.

Emisión de comprobante de pago

Para emitir comprobantes de pago el alumno debe realizar lo siguiente:

1. El estudiante adquiere una especie valorada la cual debe ser dirigida al Director del departamento para solicitar la inscripción al modulo
2. Llena el formulario de inscripción para proceder a emitir el comprobante de pago
3. Una vez que se ha llenado la solicitud y el formulario se procede a verificar en la base de datos si le corresponde tomar el modulo que el estudiante está solicitando
4. después de haber verificado se emite el comprobante de pago y se le entrega personalmente al alumno.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES	Fecha: 04-11-09 Página 3 de 7

Cambio de grupo o de horarios

Al estudiante se le permite solicitar cambio de grupo o de horarios antes de que comience el módulo para lo cual debe presentar una solicitud en especie valorada con las justificaciones del caso.

Atención del profesor

1. Al iniciar el modulo se le entrega al profesor el material didáctico a utilizarse.
2. Una vez concluido el modulo se le entrega al profesor una acta para que registre las calificaciones.
3. Una vez que se ha registrado las notas en las bases de datos se le comunica al profesor que se liquidación para la cancelación está en trámite.

Sugerencias y quejas

Los estudiantes y profesores pueden presentar quejas y sugerencias verbalmente o por medio del formato FOR MAM 05 (Anexo 4) las cuales son atendidas por todo el personal, en caso de requerir alguna solución especial se la comunica al Director para su análisis y resolución.

6.- REGISTROS

Formulario de inscripción FOR PRS 05 (Anexo 1)

Comprobante de Pago de Inscripción FOR UNI 02 (Anexo 2)

Acta de Calificaciones FOR PRS 04 (Anexo 3)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES	Fecha: 04-11-09 Página 4 de 7

7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS									
FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN				Código: FOR PRS 05			Versión: 04-11-09		
INSCRIPCIÓN A MÓDULO DE INGLÉS (NÚMERO)		PERIODO		CÉDULA					
APELLIDOS:					NOMBRES:				
TELÉFONO DOMICILIO:			TELÉFONO TRABAJO:			OTRO TELÉFONO (MENSAJE):			
CARRERA									
INGENIERÍA INDUSTRIAL		ANÁLISIS DE SISTEMAS		PRODUCCIÓN Y CALIDAD					
MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD		NIVEL							
ULTIMO MÓDULO CURSADO		FECHA (MES/AÑO)		PROFESOR(A)					
MÓDULO A TOMAR		HORARIO LETRA (CONSULTE EL REVERSO DE ESTA FORMA)							
LOS MÓDULOS SE INICIARAN CON UN MÍNIMO DE 25 ESTUDIANTES CON ÓRDENES CANCELADAS, EMITIDAS EN EL DEPARTAMENTO O VALOR DE MÓDULO INCLUIDO EN LA MATRÍCULA DE LA CARRERA									
ME COMPROMETO A RETIRAR Y CANCELAR DE INMEDIATO LA ORDEN DE PAGO O LA MATRÍCULA DE LA CARRERA, ENTREGAR UNA FOTOCOPIA DE LA MISMA EN EL DEPARTAMENTO Y ASISTIR AL HORARIO SELECCIONADO DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN QUE PUBLIQUE EL DEPARTAMENTO									
FECHA DE PRESENTACIÓN: (DÍA/MES/AÑO)					FIRMA:				

Anexo 1



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 04

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES

Fecha: 04-11-09

Página 5 de 7

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

COMPONENTE PROFESIONAL: 101200304171 FACULTAD: EDUCACION
ESPECIALIDAD: USI S.15 INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACIONES
Nº: 1521020304171

REPRESENTANTE LEGAL: MARIA TERESA TORRES DIAZ
DIRECCION: AV. BOLIVAR Y AV. 29 DE ABRIL
CANTON: GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACION ESPECIAL
INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACIONES
USI S.15

915

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL - Sección Recaudaciones

Cajero	2	PERALTA GARCIA BETTY
Orden Pago N°	150100200804171	
Recibo Cajero N°	26041	
Código Identidad	092189550-0	VALDEZ TORRES DIANA GARCIA
Fecha/Vigencia Pago	15/07/2008 11:30:16	
Período Lectura	2008 - 2009	
Valor a Pagar \$	5,15	Cheques
Billetes		

Tarjeta

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Facultad de Ing. Industrial
RECIBIDO *Alicia Mora*
Departamento de Idiomas

17 JUL. 2008

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES	Fecha: 04-11-09 Página 6 de 7

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS
CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL

ACTA: LLI. 4 09 001 - (ALCANCE)

MATERIA: INGLES MODULO: IV
PROFESOR: DR. EDGAR MOYANO GRUPO: 1

FECHA DE INICIO: 1 DE AGOSTO DEL 2009 FECHA DE TERMINACION: 6 DE SEPTIEMBRE DEL 2009

No.	# de Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	COMPROB. DE PAGO No.	% de Asist.	Asist. Examen	CALIFICACION		OBSERVACIONES
						NUM.	LETRAS	
1	0925068108	PAREDES VILLALTA JOSE AURELIO	200904238	90%	SI	10	DIEZ	
2	0924177348	PEÑALOZA SOTO LUIS ANTONIO	200904090	90%	SI	8	OCHO	
3	0912875374	VARELES MOLESTINA RAFAEL	200904084	90%	SI	8	OCHO	

TOTAL DE ESTUDIANTES: 3 (TRES) **TOTAL DE COMPROBANTES DE PAGO: _____**

ADJUNTO: _____ EXÁMENES

DR. EDGAR MOYANO

ING. MAURO ZEA HERAS
DIRECTOR DPTO. IDIOMAS

RECEPCIÓN Y PREPARADO POR
DPTO. DE IDIOMAS

FECHA Y RECIBIDO POR
SECRETARIO

Código: FOR PRS 04 | Versión: 04/11/09

Anexo 3



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO PRS 04

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A ALUMNOS Y PROFESORES

Fecha: 04-11-09

Página 7 de 7

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE ALUMNOS Y PROFESORES		Código: FOR MAM 05	
		Versión: 04-11-09	
AREA:			
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
DATOS DEL PROBLEMA:			
TOMA DE ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACCIÓN	% EFECTO
CAUSA RAÍZ:		% CONTRIBUCIÓN	
ACCIONES CORRECTORAS PERMANENTES	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	
CONTROL DE LA EFICACIA	CONTROLES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN		FECHA DE CIERRE	INFORME REALIZADO POR:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 05
	PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE SUFICIENCIA	Versión: Página 1 de 3

1.- OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para que el alumno pueda rendir examen de suficiencia y exonerarse de cursar Módulos I y II

2.- ALCANCE

Se limita al departamento e inicia con la solicitud del alumno y concluye con el rendimiento de la prueba y el asentamiento de la nota en la respectiva base de datos.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento General de matriculación

Contenido de módulos I y II

4.- RESPONSABILIDADES

El Director es el responsable de tomar el examen de suficiencia al alumno.

La Asistente Técnico Administrativo es la responsable de la emisión del comprobante de pago de la Tasa y la elaboración del acta de calificación.

5.- DESARROLLO

1. El estudiante que considera tener conocimientos avanzados de inglés y puede presentar evidencias solicita al Consejo Directivo de la Facultad, por intermedio del señor Decano, la autorización para realizar el examen de suficiencia. La solicitud la presenta en una especie valorada y acompañada de una tasa de derecho de copia.
2. El Decano pide un informe a Secretaría y cuando es pertinente lo hace también con el Departamento de Idiomas.
3. En sesión del Consejo Directivo se resuelve sí el estudiante es elegible para que rinda un examen de suficiencia del módulo solicitado.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 05
	PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE SUFICIENCIA	Versión: Página 2 de 3

4. El estudiante debe hacer una solicitud para examen de suficiencia de un módulo a la vez únicamente por los módulos I y II. No está permitido hacerlo para los módulos III y IV
5. Con la aprobación del Consejo Directivo el estudiante debe pagar una tasa de US\$5.30 (FOR UNI 04) en la tesorería de la Universidad.
6. Una vez completado el trámite, aprobación del HCD y pago de tasas, el estudiante se presenta ante el Director y se fija la fecha para que rinda el examen.
7. El estudiante debe obtener una calificación mínima de 7 (siete) para aprobar el módulo solicitado. Si obtuviere menos de 7 el estudiante reprueba y debe tomar el módulo de la forma regular.
8. Si el estudiante aprueba el módulo I por examen de suficiencia, puede hacerlo también para el módulo II.
9. No se permite solicitar examen de suficiencia para el módulo II si el estudiante ha aprobado el módulo I de la forma regular.

6.- REGISTROS

Acta de calificación FOR PRS 04

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO PRS 05
	PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE SUFICIENCIA	Versión: Página 3 de 3

7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL								
MATERIA: <u>INGLES</u> PROFESOR: <u>DR. EDGAR MOYANO</u>				ACTA: L.L. 4 09 001 - (ALCANCE) MODULO: <u>IV</u> GRUPO: <u>1</u>				
FECHA DE INICIO: 1 DE AGOSTO DEL 2009				FECHA DE TERMINACION: 6 DE SEPTIEMBRE DEL 2009				
No.	# de Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	COMPROB. DE PAGO No.	% de Asist.	Asist. Examen	CALIFICACION		OBSERVACIONES
1	0925068108	PAREDES VILLALTA JOSE AURELIO	200904238	90%	SI	10	DIEZ	
2	0924177348	PEÑALOZA SOTO LUIS ANTONIO	200904090	90%	SI	8	OCHO	
3	0912875374	VARELES MOLESTINA RAFAEL	200904084	90%	SI	8	OCHO	
TOTAL DE ESTUDIANTES: 3 (TRES)				TOTAL DE COMPROBANTES DE PAGO: _____				
ADJUNTO: _____ EXÁMENES								
<hr/> DR. EDGAR MOYANO				<hr/> ING. MAURO ZEA HERAS DIRECTOR DPTO. IDIOMAS				
<hr/> RECEPCIÓN Y PREPARADO POR DPTO. DE IDIOMAS				<hr/> FECHA Y RECIBIDO POR SECRETARIO				
Código: FOR PRS 04				Versión: 04/11/09				

Anexo 1

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 1 de 8

1.- OBJETIVO

Describir como se realiza la medición y análisis de los resultados del proceso enseñanza-aprendizaje de los módulos de Inglés y las decisiones que se toman para la mejora de la calidad de la enseñanza.

2.- ALCANCE

Todas las actividades del Departamento desde la propuesta del servicio hasta que el alumno aprueba y se registra su calificación.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Programación de Módulos FOR PRS 01

Actas de calificaciones FOR PRS 04

Desarrollo de programa de Módulos FOR PRS 03

Presupuesto Anual

4.- RESPONSABILIDADES

Representante de la dirección: recoge la información requerida y la remite a la dirección. Se encarga de difundir los resultados de la revisión y los objetivos anuales del departamento.

Director: analiza la información proporcionada por el representante de la dirección. Elabora un informe semestral del seguimiento de los resultados y propone correctivos y nuevos objetivos para el siguiente periodo de módulos.

Decanato: Aprueba los informes remitidos.

5.- DESARROLLO

1. El Departamento de inglés analiza semestralmente los diferentes resultados

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 2 de 8

que se obtienen de las actividades de los diferentes procesos lo que permite establecer acciones correctivas si es que no se han cumplido los objetivos.

2. La información es obtenida de la comunicación con los estudiantes y profesores, la revisión por la dirección, auditorías, análisis de datos y diagnóstico y de encuestas.
3. El Representante de la Dirección es el responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de toda la información con el propósito de que se cumpla con los requerimientos normativos y legales.
4. El Director en compañía del Representante de la dirección y el Asistente Técnico Administrativo, analizan la información y se elabora una acta de análisis de resultados confrontados con la política y los objetivos de calidad del Departamento determinándose si se producen desviaciones, identificadas sus causas y la propuesta de nuevos objetivos y las correspondientes acciones de mejora.
5. El Director en base al análisis elabora un informe semestral que incluye las desviaciones, análisis, diagnóstico y la propuesta de acciones correctivas que conduzcan a cumplir los objetivos de calidad.

El informe debe, al menos, contener lo siguiente:

- La política de Calidad y objetivos
- Los resultados de seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- El estado de las acciones de mejora
- Resultados de seguimiento del aprendizaje
- Las reclamaciones, necesidades y expectativas de los grupos interesados
- Sugerencia de mejoras

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 3 de 8

6.- REGISTROS

Actas de calificaciones FOR PRS 04

Evaluaciones de satisfacción FOR MAM 01

Evaluación de satisfacción del Personal FOR MAM 08

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 4 de 8

7.- ANEXOS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL									
MATERIA: <u>INGLES</u>					ACTA: LLL. 4 09 001 - (ALCANCE)				
PROFESOR: <u>DR. EDGAR MOYANO</u>					MODULO: <u>IV</u>				
					GRUPO: <u>1</u>				
FECHA DE INICIO: 1 DE AGOSTO DEL 2009					FECHA DE TERMINACION: 6 DE SEPTIEMBRE DEL 2009				
No.	# de Cédula	APELLIDOS Y NOMBRES	COMPROB. DE PAGO No.	% de Asist.	Asist. Examen	CALIFICACION		OBSERVACIONES	
1	0925068108	PAREDES VILLALTA JOSE AURELIO	200904238	90%	SI	10	DIEZ		
2	0924177348	PEÑALOZA SOTO LUIS ANTONIO	200904090	90%	SI	8	OCHO		
3	0912875374	VARELES MOLESTINA RAFAEL	200904084	90%	SI	8	OCHO		
TOTAL DE ESTUDIANTES: 3 (TRES)					TOTAL DE COMPROBANTES DE PAGO: _____				
ADJUNTO: _____ EXÁMENES									
_____ DR. EDGAR MOYANO					_____ ING. MAURO ZEA HERAS DIRECTOR DPTO. IDIOMAS				
_____ RECEPCIÓN Y PREPARADO POR DPTO. DE IDIOMAS					_____ FECHA Y RECIBIDO POR SECRETARIO				
Código: FOR PRS 04					Versión: 04/11/09				

Anexo 1

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 5 de 8

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Código: FOR MAM 01 Ver: 11-04-09
---	-------------------------------------

Gracias por acceder a realizar la Encuesta de Satisfacción de los estudiantes. Completar la encuesta nos será de gran ayuda para mejorar nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje. Los datos que se registren serán tratados de forma anónima.

Por favor indique el número del módulo, nombre del profesor y la fecha en que se dictó.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones				
1 = total desacuerdo	2 = parcial desacuerdo	3 = indiferente	4 = parcial acuerdo	5 = total acuerdo
Señale NA si no tiene un juicio formado sobre la pregunta				

	5	4	3	2	1	NA
1. El departamento realiza la labor esperada						
2. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo						
3. El trato es considerado y amable						
4. El personal da muestras de estar totalmente cualificado						
5. El contenido del módulo es interesante						
6. Lo explicado es de utilidad						
7. Lo explicado es fácilmente entendible						
8. El tiempo empleado es el adecuado						
9. El profesor expuso y desarrolló todo el programa						
10. El profesor tiene dominio de los temas del módulo						



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO MAM 01

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS
DE RESULTADOS

Versión: 04-11-09

Página 6 de 8

11. El profesor contesto a las preguntas de los estudiantes						
12. El profesor utilizó adecuadamente los medios audiovisuales						
13. El ambiente de trabajo fue adecuado						
14. El profesor fue puntual a la hora del inicio del módulo						
15. El profesor utilizó material del apoyo adicional						

MÓDULO:	PROFESOR:	FECHA:
---------	-----------	--------

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 7 de 8

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Código: FOR MAM 08 Ver: 04-11-09
---------------------------	-------------------------------------

Gracias por acceder a realizar la Encuesta de Satisfacción. Completar la encuesta nos será de gran ayuda para mejorar nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje. Los datos que se registren serán tratados de forma anónima.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones				
1 = Total Desacuerdo	2 = Parcial Desacuerdo	3 = Indiferente	4 = Parcial Acuerdo	5 = Total Acuerdo
Señale NA si no tiene un juicio formado sobre la pregunta				

	5	4	3	2	1	NA
1. La relación entre compañeros de trabajo es buena						
2. Me siento parte de un equipo de trabajo						
3. Expreso mis opiniones fácilmente						
4. El Director toma decisiones con la participación del personal y profesores						
5. Los Directivos tienen dominio técnico y conocimientos de sus funciones						
6. La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente						
7. Me proveen de la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo						
8. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros y explícitos.						
9. Las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, limpieza, ruido) facilitan mi labor diaria.						
10. Los equipos informáticos están adaptados a mi trabajo						
11. Las instalaciones, mobiliario y equipo causan estrés mínimo en mi persona y en la de los estudiantes.						

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 01
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS	Versión: 04-11-09 Página 8 de 8

12. Las condiciones de trabajo del Departamento y Aulas nos protege contra riesgos físicos y de salud.						
SI EXISTEN CONSIDERACIONES ESPECIALES QUE USTED DESEA DESTACAR ESCRIBA SUS COMENTARIOS A CONTINUACIÓN (RECUERDE QUE ESTA ENCUESTA ES ANÓNIMA)						

Realizado por:	Revisado por:
Fecha:	Fecha:

Anexo 3

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 02
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Fecha: 04-11-09 Página 1 de 7

1.- OBJETIVO

Planificar e implementar las Auditorías Internas y Externas de Calidad para determinar la eficacia del Programa de Gestión de Calidad.

2.- ALCANCE

Todas las actividades del Departamento desde la propuesta del servicio hasta las implementaciones de las mejoras propuestas.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Plan de Auditorías FOR MAM 03 (Anexo 1)

4.- RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección, es el responsable de mantener y cumplir este procedimiento, además debe elaborar en conjunto con el Director el Plan Anual de Auditorías.

El personal administrativo y de apoyo es responsable por la ejecución de este procedimiento.

5.- DESARROLLO

El Director y el Representante de la Dirección confeccionan el Plan de Auditoría Interna FOR MAM 03 basado en la normativa ISO 9001:2008 y el resultado de las Auditorías previas y debe estar listo en los dos primeros meses del año. Se realizarán dos auditorías al año.

El Plan de Auditorías debe ser aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad

El Representante de la Dirección determina la formación y selección del Auditor Interno de acuerdo a lo que expone la norma ISO 19001, o es su defecto

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 02
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 04-11-09 Página 2 de 7

contratará uno externo bajo las mismas exigencias.

La ejecución de las actividades se lleva a cabo con el siguiente orden: Reunión de inicio, Realización de la Auditoría, Reunión de Auditores y Reunión de Cierre.

Todas las auditorías deben ser convocadas por lo menos con dos días de anticipación, por medio de una comunicación formal en la que se indica la fecha y hora de la auditoría. Se debe establecer el Cronograma de Auditoría Interna.

Una vez formalizada la convocatoria, esta no puede ser postergada.

Los resultados de las Auditorías, especialmente las No Conformidades (NC), serán notificados por el Auditor Líder y registrados en la Solicitud de Acción Correctiva.

La NC será comunicada el mismo día de la auditoría, con una copia del formulario "Solicitud de Acción Correctiva" FOR MAM 02

El Representante de la Dirección utilizará el formulario "Informe de Auditorías Internas de Calidad" FOR MAM 07 para resumir los resultados de la auditoría, indicando el número de NC, por departamento o área y el tipo de clausula auditada y comunicará el resultado al Director.

El Representante de la Dirección en conjunto con el encargado del área o el proceso en donde se detectó la No Conformidad u Observación, designan al responsable de efectuar el seguimiento de la acción correctiva en la fecha comprometida, verificando que haya sido cumplida, lo que queda registrado en el Control de Acciones Correctivas/Preventivas/ FOR MAM 06"

Los resultados de las Auditorías internas son considerados en las Revisiones por la Dirección del Sistema de Calidad de acuerdo al procedimiento "Revisión por la Dirección" FOR DIR 03

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 02
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 04-11-09 Página 3 de 7

6.- REGISTROS

Solicitud de Acciones Correctivas FOR MAM 02 (Anexo 2)

Informe de Auditoría Interna FOR MAM 07 (Anexo 4)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 02
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 04-11-09 Página 4 de 7

7.- ANEXOS

DEPARTAMENTO DE IDIOMAS				
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA		Código: FOR MAM 03		Versión: 04-11-09
ÁREA		RESPONSABLE		AUDITORÍA N°
FECHA DE AUDITORÍA		TIPO AUDITORÍA		N° EMPLEADOS:
OBJETIVO		ALCANCE		
CRITERIOS O DOC. DE REFERENCIA APLICABLES		AUDITOR	FUNCIÓN	
DIRECTOR:		AUDITOR LÍDER:		



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO MAM 02

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA
INTERNA**

Fecha: 04-11-09

Página 5 de 7

Solicitud de Acción Correctiva

Departamento de Idiomas

Código: FOR MAM 02

Fecha: 04-11-09

Auditor:

Auditado:

Norma y Cláusula

Mayor

Menor

Informe de NC del auditor:

Firma:

Fecha:

Causa y Acción Correctiva propuesta:

Fecha de cumplimiento de la propuesta

Fecha:

Firma:

Revisión de la Acción Correctiva:

Firma:

Fecha:

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 02
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 04-11-09 Página 6 de 7

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA		Código: FOR MAM 04		Versión : 04-11-09										
OBJETIVO	a) VERIFICAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SGC b) VERIFICAR LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. c) IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA DE SGC PARA DETERMINAR RECOMENDACIONES													
ÁREA Y REQUISITO A AUDITAR	ESTADO	Correspondiente al año 2010											Comentarios	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov		Dic
	Planeada													
	Ejecutada													
	Planeada													
	Ejecutada													
	Planeada													
	Ejecutada													
	Planeada													
	Ejecutada													
	Planeada													
	Ejecutada													
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:		FECHA:												

Anexo 3

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 1 de 8

1.- OBJETIVO

Asegurar que el proceso de mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento sea un proceso recurrente que garantice a todos sus miembros la posibilidad de aportar propuestas que mejore el sistema de gestión

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal, documentos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño

Manual de la calidad del Departamento de Idiomas

4.- RESPONSABILIDADES

El Director, Personal Administrativo, Operativo y Profesores con nombramiento y contratados.

5.- DESARROLLO

El proceso de mejora continua dentro de la organización, debe ser recurrente y garantizar un servicio cada vez mejor para todas las personas internas, externas o relacionadas con los servicios ofrecidos por este Departamento, bajo los siguientes lineamientos:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA</p>	Versión: Página 2 de 8

1. Este proceso da inicio a partir de la definición de la política y el establecimiento de los objetivos generales del Departamento establecidos por la alta dirección.

2. Todos los colaboradores de la organización tienen la responsabilidad de trabajar en función de la mejora continua de sus procesos, de acuerdo a los niveles y funciones en que se desempeñan.

3. El Representante de la Dirección es quien evalúa de forma periódica el establecimiento de acciones, cambios de procesos y toda actividad que tenga relación con la mejora continua del sistema.

4. El procedimiento de acciones correctivas y preventivas PRO MAM 05 es una herramienta que permite aplicar la mejora continua a través de acciones que se anticipen a las no conformidades o que eviten la recurrencia de las causas que dan origen a estas y que se relacionan con el SGC.

5. Las encuestas de satisfacción del cliente FOR MAM 01 y FOR MAM 08 ofrecen a la organización una oportunidad de mejora a través de la percepción que los clientes externos tienen de los servicios ofrecidos por esta Dirección Municipal.

6. Las solicitudes y propuestas de mejora FOR MAM 02 de cualquier colaborador interno son un medio para mejorar el servicio otorgado por la Organización, autorizado por la Dirección y/o el Representante de la Dirección.

7. El formato de tratamiento de de quejas FOR MAM 05 es una fuente de información que permite activar el proceso de mejora en la organización.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 3 de 8

8. Cuando existe una verificación del sistema mediante la realización de auditorías internas o externas la detección de hallazgos obliga al levantamiento de un reporte de no conformidad, este proceso garantiza la mejora continua.

9. La dirección del departamento y todos sus colaboradores y/o responsables del proceso de realización de los módulos tienen la obligación de llenar la solicitud de acciones correctivas FOR MAM 02, cuando detecten que existe una no conformidad o riesgo potencial en su área de responsabilidad, esto permite asegurar la mejora en el sistema.

10. El responsable de analizar las encuestas de satisfacción del cliente podrá levantar un reporte de acciones cuando los resultados de dicha encuesta no estén cumpliendo con los requerimientos del cliente. Dicho reporte será enviado al área donde se detecte la irregularidad, para que su responsable implemente acciones para el mejoramiento del sistema.

11. Cuando algún colaborador detecte que en alguna parte del Departamento o del sistema, existen áreas de oportunidad para la mejora deberá llenar la solicitud de acción correctiva FOR MAM 02 (Anexo 2), el cual señala la condición actual, la propuesta de mejora y sus efectos en caso de aplicarse.

12. Las quejas y sugerencias emitidas por personal interno o externo de la organización son recolectadas personalmente por cualquier miembro del Departamento y junto con los resultados de las encuestas de clima organizacional deberán tener un seguimiento por el Representante de la Dirección, de acuerdo con el tratamiento de quejas FOR MAM 05 (Anexo 3)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 4 de 8

13. Se analiza la lista de quejas y sugerencias, resultados de la encuesta de clima organizacional para determinar si ameritan el levantamiento de reporte de acciones.
14. Las propuestas de mejora que haga cualquier colaborador del Departamento serán entregadas al Representante de la Dirección para su presentación en la reunión de la Revisión por la Dirección.
15. La Dirección hará una evaluación de dichas propuestas y en coordinación con el representante de la Dirección determinarán si procede la implementación de mejora de acuerdo a los recursos disponibles o las condiciones existentes en la organización.
16. Una vez tomada la determinación por el comité y aprobada por la Dirección y/o el representante de la Dirección, en el mismo formato donde se hizo la propuesta se especificará la respuesta y una copia del mismo se enviará al solicitante para su conocimiento. El original lo guarda el Representante de la Dirección como evidencia del proceso de mejora continua.
17. En caso de que la Dirección o el representante de la Dirección, consideren que la respuesta contiene información de carácter confidencial podrán omitir dar la explicación y solo se informará que no procede.
18. El plazo para llevar a cabo la propuesta de mejora aprobada quedará asentada en el acta de la reunión.

6.- REGISTROS

Control de Acciones Correctivas o Preventivas FOR MAM 06 (Anexo 1)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 5 de 8

Tratamiento de Quejas (FOR MAM 05) (Anexo 3)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 6 de 8

7. ANEXOS

CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	
Código: FOR MAM 06	Versión: 04-11-09

1.- Registro de la no conformidad

Tipo de acción			
RAC		RAP	

Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados
--------	-------------------------

Detección de la no conformidad

Auditoría		Otro proceso	
Interna	Nº.	Nombre	Código
Servicios	Nº.		

Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

2.- Análisis y solución de la no conformidad

Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones

Nombre	Cargo	Firma

Solución a la no conformidad

No conformidad	Descripción
Acción preventiva o correctiva temporal	
Solución definitiva a la no conformidad	
Encargado de seguimiento	Firma Fecha de solución propuesta

3.- Verificación de la no conformidad

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

4.- Finalización

Nombre	Fecha	Firma

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 7 de 8

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA				
Departamento de Idiomas		Código: FOR MAM 02		Fecha: 04-11-09
Auditor:		Auditado:		
Norma y Cláusula		Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor:				
Firma:				
Fecha:				
Causa y Acción Correctiva propuesta:				
Fecha de cumplimiento de la propuesta				
Fecha:		Firma:		
Revisión de la Acción Correctiva:				
Firma:				
Fecha:				

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 03
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Versión: Página 8 de 8

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE ALUMNOS Y PROFESORES		Código: FOR MAM 05	
		Versión: 04-11-09	
ÁREA:			
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
DATOS DEL PROBLEMA:			
TOMA DE ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACCIÓN	% EFECTO
CAUSA RAÍZ:		% CONTRIBUCIÓN	
ACCIONES CORRECTORAS PERMANENTES	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	
CONTROL DE LA EFICACIA	CONTROLES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN		FECHA DE CIERRE	INFORME REALIZADO POR:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAN 04
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL	Fecha: Versión: Página 1 de 5

1.- OBJETIVO

Describir las directrices de carácter general para llevar a cabo el reconocimiento y medición de la satisfacción de los estudiantes y profesores del Departamento de Idiomas.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que se prepara el cuestionario para ser llenado por los estudiantes o profesores hasta que se analizan los resultados obtenidos y se generan las acciones correspondientes.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Norma ISO 9001/2008.

Manual de Calidad.

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PRO MAM 05

4.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal administrativo y operativo de este Departamento, la correcta aplicación de este procedimiento, así como el analizar los resultados que se obtengan, dándole el seguimiento correspondiente

5.- DESARROLLO

1. Se prepara el cuestionario para el estudiante, donde se le solicita evalúe el servicio recibido (Encuesta para medir la satisfacción del alumno).
2. El estudiante solicita en el Departamento el cuestionario para ser llenado o se realiza la encuesta directamente a los estudiantes en las horas habituales de clase.
3. Si en alguno de los puntos evaluados, el estudiante presenta evaluación no

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAN 04
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL	Fecha:
		Versión: Página 2 de 5

conforme se le contactará para preguntarle la razón de su inconformidad y obtener mayor retroalimentación respecto al punto evaluado.

4. El Representante de la Dirección presenta en las Reuniones de Revisión aquellas evaluaciones que detallan una no conformidad para que se comenten en el pleno. Se analizan los registros de evaluación que contienen no conformidades para la toma de decisiones correspondientes que deberán traducirse en el establecimiento de acciones preventivas ó correctivas que permitan mejorar el servicio.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO:

1. Si aplica, la Asistente Técnico Administrativo y el Ayudante de Laboratorio presentan al Representante de la Dirección las gráficas y/o análisis de la encuesta realizada cada mes
2. Los resultados de la evaluación del cliente se pueden consultar por cada módulo en el SGC, en el apartado correspondiente, y la revisión de los documentos la hace El Representante de la Dirección una vez que estos formatos recibidos son entregados por la Asistente Técnico Administrativo quien se encarga de recibirlos en la ventanilla que se encuentra en el Departamento o el Ayudante de laboratorio quien se encarga de receptorlos en las aulas de clase.
3. El Representante de la Dirección presentará los resultados para su análisis, en la Reunión de Revisión por la Dirección
4. Se recepta también las opiniones del personal del Departamento incluidos los profesores.

6.- REGISTROS

Los registros generados por este procedimiento se guardan por lapso de tiempo señalado en el inventario de registros.

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAN 04
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL	Fecha:
		Versión: Página 3 de 5

7.- ANEXOS

Encuesta de satisfacción de los estudiantes FOR MAM 01 (Anexo 1)

Encuesta de Satisfacción del Personal FOR MAM 08 (Anexo 2)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAN 04
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL	Fecha:
		Versión:
		Página 4 de 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Código FOR MAM 01 Ver: Noviembre 04/09
---	---

Gracias por acceder a realizar la Encuesta de Satisfacción de los estudiantes. Completar la encuesta nos será de gran ayuda para mejorar nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje. Los datos que se registren serán tratados de forma anónima.

Por favor indique el número del módulo, nombre del profesor y la fecha en que se dictó.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones				
1 = total desacuerdo	2 = parcial desacuerdo	3 = indiferente	4 = parcial acuerdo	5 = total acuerdo
NA = si no tiene un juicio formado sobre la pregunta				

	5	4	3	2	1	NA
1. El departamento realiza la labor esperada						
2. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo						
3. El trato es considerado y amable						
4. El personal da muestras de estar totalmente cualificado						
5. El contenido del módulo es interesante						
6. Lo explicado es de utilidad						
7. Lo explicado es fácilmente entendible						
8. El tiempo empleado es el adecuado						
9. El profesor expuso y desarrolló todo el programa						
10. El profesor tiene dominio de los temas del módulo						
11. El profesor contesto a las preguntas de los estudiantes						
12. El profesor utilizó adecuadamente los medios audiovisuales						
13. El ambiente de trabajo fue adecuado						
14. El profesor fue puntual a la hora del inicio del módulo						
15. El profesor utilizó material del apoyo adicional						

MÓDULO:	PROFESOR:	FECHA:
---------	-----------	--------

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAN 04
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PERSONAL	Fecha:
		Versión:
		Página 5 de 5

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Código: FOR MAM 08 Ver: 04-11-09
---------------------------	-------------------------------------

Gracias por acceder a realizar la Encuesta de Satisfacción. Completar la encuesta nos será de gran ayuda para mejorar nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje. Los datos que se registren serán tratados de forma anónima.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones				
1 = Total Desacuerdo	2 = Parcial Desacuerdo	3 = Indiferente	4 = Parcial Acuerdo	5 = Total Acuerdo
Señale NA si no tiene un juicio formado sobre la pregunta				

	5	4	3	2	1	NA
1. La relación entre compañeros de trabajo es buena						
2. Me siento parte de un equipo de trabajo						
3. Expreso mis opiniones fácilmente						
4. El Director toma decisiones con la participación del personal y profesores						
5. Los Directivos tienen dominio técnico y conocimientos de sus funciones						
6. La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente						
7. Me proveen de la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo						
8. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros y explícitos.						
9. Las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, limpieza, ruido) facilitan mi labor diaria.						
10. Los equipos informáticos están adaptados a mi trabajo						
11. Las instalaciones, mobiliario y equipo causan estrés mínimo en mi persona y en la de los estudiantes.						
12. Las condiciones de trabajo del Departamento y Aulas nos protege contra riesgos físicos y de salud.						
SI EXISTEN CONSIDERACIONES ESPECIALES QUE USTED DESEA DESTACAR ESCRIBA SUS COMENTARIOS A CONTINUACIÓN (RECUERDE QUE ESTA ENCUESTA ES ANÓNIMA)						

Realizado por:	Revisado por:
Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: Versión: Página 1 de 6

1.- OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, controlar, analizar y eliminar las No Conformidades y emprender acciones correctivas y preventivas para evitar su recurrencia.

2.- ALCANCE

Aplica a todos los procesos y actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Idiomas que requieran de una acción correctiva o preventiva. Se inicia con la identificación de una no conformidad hasta la aplicación efectiva de los Planes de Acción Correctiva y Preventiva.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad

Manual de la Calidad

Solicitud de acciones correctivas/preventivas

4.- RESPONSABILIDADES

El Director es responsable del cumplimiento cabal y efectivo del Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

El Representante de la Dirección, el Ayudante de Laboratorio, el Conserje y los Profesores son los responsables de la implantación del Procedimiento en su respectiva área.

5.- DESARROLLO

Las acciones correctivas y preventivas se inician cuando se presentan No conformidades reales o potenciales, mayores o menores en los procesos de la prestación del servicio de los módulos de Inglés. La solicitud deber ser realizada mediante una Solicitud de Acción Correctiva.

Las fuentes utilizadas para su identificación son

- Reportes del Servicio no conforme
- Auditorías de Calidad internas y externas
- Resultados de las Revisiones de la Dirección

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: Versión: Página 2 de 6

- Medición y control del proceso enseñanza aprendizaje
- Análisis de datos
- Retroalimentación de los estudiantes
- Quejas de los estudiantes y profesores
- Resultados de las mediciones de satisfacción del cliente

Las soluciones deben estar implementadas en un plazo no mayor de treinta días.

Pasos:

1. El Director, El Representante de la Dirección y la Asistente Técnico Administrativo forman el equipo que debe tomar acciones de mejora y preparan el Plan de Acción.
2. El equipo describe el problema en términos de ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuánto?, ¿Desde Cuándo es? Si es requerido se debe describir las herramientas estadísticas que permitió identificar y cuantificar la No conformidad. El equipo determina el impacto estimado en términos cuantificables.
3. El equipo analiza y determina la(s) causa(s) raíz del problema. El equipo puede utilizar cualquier herramienta de análisis de calidad para llegar a un consenso.
4. Define las actividades que se implementarán en cada acción correctiva/preventiva para eliminar la(s) causa(s) raíz y la No conformidad, incluyendo responsable y fecha de realización.
5. El equipo determina las metas a ser logradas y los responsables de la medición.
6. El equipo define las medidas adecuadas para que los cambios sean definitivos y las acciones sean permanentes.
7. El Representante de la Dirección es el encargado de la verificación de la implantación de la acción correctiva, la que no debe de exceder los 30 días calendario. En caso contrario debe solicitar una prórroga con los

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha:
		Versión: Página 3 de 6

justificativos pertinentes.

6.- REGISTROS

Control de Acciones Correctivas/Preventivas FOR MAM 06 (Anexo2)

7.- ANEXOS

Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas FOR MAM 02 (Anexo 1)

Control de Acciones Correctivas/Preventivas FOR MAM 06 (Anexo 2)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha:
		Versión: Página 4 de 6

Solicitud de Acción Correctiva			
Departamento de Idiomas		Código: FOR MAM 02	Fecha: 04-11-09
Auditor:		Auditado:	
Norma y Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor:			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:		Firma:	
Revisión de la Acción Correctiva:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 1

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha:
		Versión:
		Página 5 de 6

Control acciones correctivas o preventivas

Código: FOR MAM 06	Versión:
--------------------	----------

1.- Registro de la no conformidad

Tipo de acción			
RAC		RAP	

Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados

Detección de la no conformidad

Auditoria		Otro proceso	
Interna	Nº.	Nombre	Código
Servicios	Nº.		

Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

2.- Análisis y solución de la no conformidad

Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones

Nombre	Cargo	Firma

Solución a la no conformidad

No conformidad	Descripción
Acción preventiva o correctiva temporal	
Solución definitiva a la no conformidad	

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha:
		Versión:
		Página 6 de 6

Encargado de seguimiento	Firma	Fecha de solución propuesta

3.- Verificación de la no conformidad

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

4.- Finalización

Nombre	Fecha	Firma

Anexo 2

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 06
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Versión: Página 1 de 6

1.- OBJETIVO

Asegurar que el Servicio de Módulos de Inglés del Departamento de Idiomas, que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y se controla.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal y profesores involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Idiomas.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas PRO MAM 05

Manual de la Calidad MAC GLC 01

Tratamiento de quejas FOR MAM 05

4.- RESPONSABILIDADES

El Representante de la Dirección verificará que el personal administrativo y los profesores registren adecuadamente sus actividades.

5.- DESARROLLO

Las causas que puedan generar del Servicio no conforme se derivan del no cumplimiento de las especificaciones establecidas en el proceso enseñanza – aprendizaje.

El Director es el responsable de decidir el tratamiento que va a tener el servicio no conforme y entre otras cosas puede incluir:

- a) Una comunicación que justifique o explique las razones del servicio no conforme
- b) Capacitación al personal

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 06
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Versión: Página 2 de 6

- c) Cambio de procedimiento o instructivo de enseñanza - aprendizaje
- d) Cambio de formatos

Manejo del servicio no conforme previo a la realización de los módulos

Si durante el proceso hubiera desviaciones en las especificaciones de la enseñanza - aprendizaje, se tomarán las siguientes acciones:

1. Determinar con el(los) Profesor(es) las medidas correctivas a seguir.
2. Revisar en conjunto con el Representante de la Dirección, los formatos de control de procedimientos, para establecer los motivos del incumplimiento de las especificaciones.
3. Proceder con las medidas correctivas establecidas por el Profesor. Cualquier acción correctiva a ejecutarse deberá contar con aprobación previa del Director.

Manejo de producto no conforme recibido por el cliente

Se considerará servicio No Conforme, a los reclamos que se presenten por:

- Reclamos a la Calidad de la práctica docente.
- Reclamos por incumplimiento de los objetivos establecidos.

Cuando se recepte un reclamo de un servicio definido como no conforme, deberá ser manejado como se indica en el Procedimiento *“Atención a los Alumnos”* PRO MAM 01, y por el tratamiento de las quejas de alumnos y profesores FOR MAM 05 (Anexo 2)

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 06
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Versión: Página 3 de 6

ACCIONES CORRECTIVAS PARA UN SERVICIO NO CONFORME

Cada vez que se presente un servicio No Conforme, éste será registrado en el formulario *“Solicitud de Acción Correctiva”* FOR MAM 02 (Anexo 1), cuya copia deberá ser entregado al Representante de la Dirección, y el manejo de la No Conformidad, se hará según el procedimiento *“Acciones Correctivas y Preventivas”* PRO MAM 05.

Según el tipo de NO CONFORMIDAD, el Director y/o el Representante de la Dirección deberán coordinar inmediatamente con el Profesor o persona responsable o involucrada para que se dé trámite, solución y contestación al reclamo a la brevedad posible, aplicando los procedimientos de identificación y trazabilidad, si procede.

Se actualiza en el *“Control de Acciones Correctivas o Preventivas”* FOR MAM 06 (Anexo 3) para su presentación en la Reunión de Revisión por la Dirección y registrado en el *“Acta de Revisión por la Dirección”*.

6.- REGISTROS

Control de Acciones Correctivas y preventivas FOR MAM 06 Anexo 3

	DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Código: PRO MAM 06
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Versión: Página 4 de 6

7.- ANEXOS

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Departamento de Idiomas	Código: FOR MAM 02	Fecha: 04-11-09	
Auditor:	Auditado:		
Norma y Cláusula	Mayor	Menor	
Informe de NC del auditor:			
Firma:			
Fecha:			
Causa y Acción Correctiva propuesta:			
Fecha de cumplimiento de la propuesta			
Fecha:		Firma:	
Revisión de la Acción Correctiva:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 1



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO MAM 06

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL
SERVICIO NO CONFORME

Versión:

Página 5 de 6

TRATAMIENTO DE QUEJAS DE ALUMNOS Y PROFESORES		Código: FOR MAM 05	
		Versión: 04-11-09	
ÁREA:			
RESPONSABLE:			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:			
DATOS DEL PROBLEMA:			
TOMA DE ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACCIÓN	% EFECTO
CAUSA RAÍZ:		% CONTRIBUCIÓN	
ACCIONES CORRECTORAS PERMANENTES	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	
CONTROL DE LA EFICACIA	CONTROLES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	
COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN		FECHA DE CIERRE	INFORME REALIZADO POR:

Anexo 2



DEPARTAMENTO DE IDIOMAS

Código: PRO MAM 06

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL
SERVICIO NO CONFORME

Versión:

Página 6 de 6

CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Código: FOR MAM06

Versión: 04-11-09

1.- Registro de la no conformidad

Tipo de acción			
RAC		RAP	

Proceso detectado

Nombre	Documentos relacionados

Detección de la no conformidad

Auditoria		Otro proceso	
Interna	Nº.	Nombre	Código
Servicios	Nº.		

Tipo de no conformidad real o potencial

Descripción de la no conformidad (clara y concisa)
Impacto de la no conformidad

2.- Análisis y solución de la no conformidad**Grupo de trabajo para la definición y aplicación de acciones**

Nombre	Cargo	Firma

Solución a la no conformidad

No conformidad	Descripción	
Acción preventiva o correctiva temporal		
Solución definitiva a la no conformidad		
Encargado de seguimiento	Firma	Fecha de solución propuesta

3.- Verificación de la no conformidad

Revisa		
Nombre	Fecha	Firma

4.- Finalización

Nombre	Fecha	Firma

Anexo 3

ANEXO 9

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS**

Guayaquil, 04 de Noviembre del 2009
OFICIO 013-DI-2009

Señor. Economista.
CARLOS VELIZ ALVARADO
Coordinador del
Departamento de Idiomas
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito informarle que ha sido designado por esta dirección para que desempeñe las funciones de Representante de la Dirección.

Conocedor de su involucramiento y responsabilidad estoy seguro que la Gestión de la Calidad del Departamento tendrá un éxito asegurado.

Permítame felicitarlo y augurarle muchos éxitos.

Atentamente,

ING. MAURO ZEA HERAS, MSc
Director Dpto. de Idiomas

Alicia

DOC GLC 01

ANEXO 10

DATOS ESTADÍSTICOS

- 1 REGISTRO DE CALIFICACIONES
- 2 REGISTRO DE ENCUESTAS

1. REGISTRO DE CALIFICACIONES

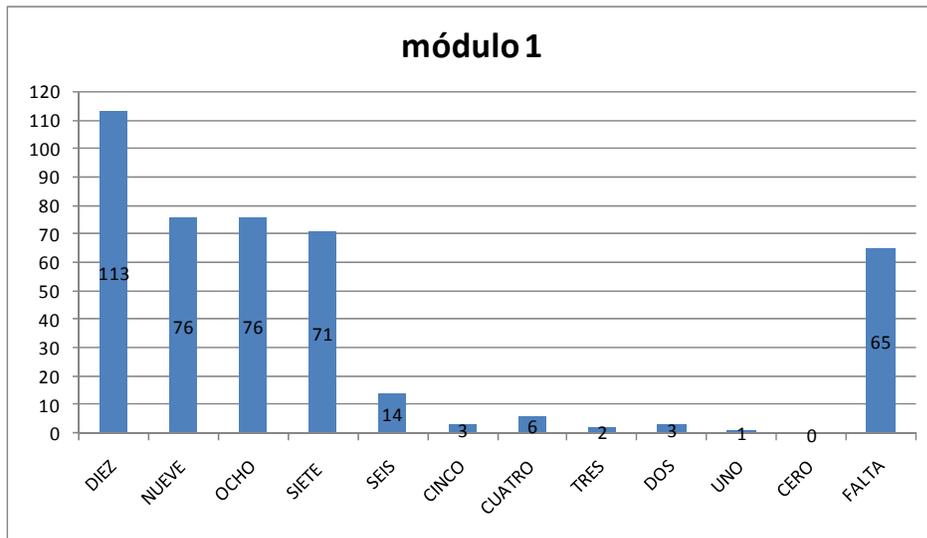
Módulo 1

	DIEZ	NUEVE	OCHO	SIETE	SEIS	CINCO	CUATRO	TRES	DOS	UNO	CERO	FALTA
7	7	10	5									
5	7	5	4	1	2							3
1	6	7	6				1					7
8	6	8	9				3					2
7	4	2	5						2	1		4
	1	3	2				1		1			2
5	4	7	14				1	2				1
8	6	4	1	1								7
1												5
4	4	5	6									10
16			1	1								4
1			3	2								3
15		2										1
12	9	1		2								1
		2										
			1									
4	7	11	8	1	1							6
17	12	4	2									5
2	3	5	4	6								4
TOTAL	113	76	76	71	14	3	6	2	3	1	0	65

TOTAL
% >

430

APROBADOS	336	78,14%
REPROBADOS	29	6,74%
FALTAS	65	15,12%
TOTAL	430	100%



2. REGISTRO DE ENCUESTAS

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO	TOTAL
1	El Departamento realiza la labor esperada	48	33	7	4	4	1		1	98
2	El personal se muestra dispuesto a ayudarlo	66	24	4	1	1	1		1	98
3	El trato es considerado y amable	76	19						3	98
4	El personal da muestras de estar totalmente cualificado	64	24	3	2		2	2	1	98
5	El contenido del módulo es interesante	76	17	1	3					98
6	Lo explicado es de utilidad	80	12	3	1	2				98
7	Lo explicado es fácilmente entendible	69	20	5	1	1	1	1		98
8	El tiempo empleado es el adecuado	50	24	3	7	2	8	4		98
9	El profesor expuso todo el programa	56	23	2	1	2	9	5		98
10	El profesor tiene dominio de los temas del módulo	84	9	1			1	3		98
11	El profesor contesta a las preguntas de los estudiantes	88	7			1	1		1	98
12	El profesor utiliza adecuadamente los medios audiovisuales	48	26	6	3	2	7	4	2	98
13	El ambiente de trabajo es el adecuado	68	19	5	2	1	2	1		98
14	El profesor es puntual a la hora del inicio del módulo	73	12	3	1	8	1			98
15	El profesor utiliza material de apoyo adicional	61	17	9	2	1	6			98
TOTAL		1007	286	52	28	25	41	22	9	1470
PORCENTAJE %		68,50	19,46	3,54	1,90	1,70	2,79	1,50	0,61	

1470

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

No	RUBROS DE EVALUACIÓN	5	4	3	2	1	NA	BLANCO	NULO	TOTAL
1	La relación entre compañeros de trabajo es buena	9	2							11
2	Me siento parte de un equipo de trabajo	9		1					1	11
3	Expreso mis opiniones fácilmente	9	1					1		11
4	El Director toma decisiones con la participación de todos	6	3					2		11
5	Los Directivos tienen dominio técnico y conocimiento de sus funciones	11								11
6	La comunicación interna dentro del departamento funciona bien	9	2							11
7	Me proveen de la información necesaria	11								11
8	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto son claros y explícitos	11								11
9	Las condiciones ambientales facilitan mi labor diaria	7	3	1						11
10	Los equipos informáticos están adaptados a mi trabajo	4	2	1			2	2		11
11	Las instalaciones causan estrés mínimo en mi persona	4	3	1	1	2				11
12	Las condiciones del Departamento nos protege contra riesgos	6	2	1	1		1			11
TOTAL		96	18	5	2	2	3	5	1	132
PORCENTAJE %		72,73	13,64	3,79	1,52	1,52	2,27	3,79	0,76	100,00

132

ANEXO 11
BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

ASAMBLEA CONSTITUYENTE DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Constitución de la República del Ecuador. Ecuador. 2008

CONEA. El Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Ecuador. 2003

CONEA. La Calidad en la Universidad Ecuatoriana, Principios, Características y Estándares de Calidad. Ecuador. 2003.

CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Ley de Educación Superior. Ley Nº 16 RO77. Congreso Nacional. Ecuador. 2000.

DONNA C. S. SUMMERS. Quality. Pearson Prentice Hall. Fourth Edition. USA. 2006.

ICONTEC. GTC 200, Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación. Colombia. 2005

ICONTEC. ISO 9000:2000, Guía para las Pequeñas Empresas. Standards Australia International. Colombia. 2001.

ISO. ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Ginebra. 2005.

ISO. ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos. Ginebra. 2008

ISO. ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Ginebra. 2002.

ISO. ISO 9004, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Ginebra. 2000.

ISO. IWA 2, Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education. Geneva. 2003

JAMES R. EVANS. Total Quality. Management, Organization and Strategy. Thompson. Fourth Edition. 2005

JAMES R. EVANS, WILLIAM M. LINDSAY. Administración y Control de Calidad, Servicio al Cliente. Thompson/South Western. 7ª. Edición. México. 2008.

NAVA CARBELLIDO, JIMÉNEZ VALADEZ. ISO 9000:2000 Estrategias para Implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua. Limusa. México. 2005

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Estatuto Orgánico. Guayaquil. 2002.