



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“ESTUDIO PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA UNIDAD
ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO”**

Autor(es): Franco Mejía Carlos Luis

Romero Alvarado Iván Armando

Milagro, Diciembre 2014

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de tesis de grado con el título **“Estudio para el diseño de un Manual de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro”**.
Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de **Ingeniero Industrial**.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Milagro, ___Diciembre del 2014

Presentado por los egresados:

Franco Mejía Carlos Luis

C.I. 0927317008

Romero Alvarado Iván Armando

C.I. 0927343459

TUTOR:

Ing. Rigoberto Zambrano Burgos, Msc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros: Franco Mejía Carlos Luis y Romero Alvarado Iván Armando, por medio de este documento, entregamos el proyecto de **“Estudio para el diseño de un Manual de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro”**, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal del Ing. Rigoberto Zambrano Burgos, Msc.

Milagro, ____Diciembre del 2014

Franco Mejía Carlos Luis
C.I. 0927317008

Romero Alvarado Iván Armando
C.I. 0927343459

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO INDUSTRIAL, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios que está presente en todo momento, con la ayuda y guía de él, he podido terminar el presente trabajo.

A mis padres que gracias a ellos he llegado a esta etapa importante de mi vida. Sembrando en mí siempre valores, dándome siempre ánimo para obtener lo que me he propuesto, enseñando que mi educación es la mejor herencia que me dejan de cuentas han servido porque han sido para mi propio bien para ser una persona con un espíritu humano de gran nivel.

Carlos Franco Mejía

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres Ing. Carlos Luis Franco y Prof. María Antonieta Mejía por brindarme una formación moral e intelectual que me ha ayudado a superar los retos y salir hacia adelante haciendo las cosas bien.

A mis hermanos por darme su apoyo siempre. También a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación y de manera especial a mi director de tesis de grado, Ing. Rigoberto Zambrano.

Carlos Franco Mejía

DEDICATORIA

Dedico a Dios este triunfo ya que él estuvo y estará presente todos los días de mi vida derramando sus bendiciones sobre mí y ha permitido que se haga realidad mi meta.

A mis padres y hermano que con su amor, esfuerzo y paciencia se dedicaron a cada momento a ayudarme, con sus consejos que han servido para que sea una persona de mucho bien y de provecho para que enfrente las duras circunstancias de la vida.

A mis amigos y demás familiares que de una u otra manera han aportado con una idea en mi formación.

Iván Romero Alvarado

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios sobre todas las cosas por darme la inteligencia y facultad para buscar y lograr mis sueños, venciendo las adversidades que se me presentaron en el camino de mi vida estudiantil.

A mi madre Mirella Alvarado Arguello que con sus consejos, regaños y mucho amor guio mis pasos para lograr mi meta; al igual a mi padre Segundo Romero Solórzano por el apoyo brindado.

Agradezco a mi abuelita Antonieta Arguello a mis tíos: Héctor, Vinicio, José y Robín Alvarado Arguello que siempre me brindaron su apoyo incondicional en cada momento.

Grande es mi agradecimiento a mi tutor Rigoberto Zambrano por el tiempo dedicado a este trabajo por su gran capacidad de guiarme en este proyecto.

A los que han sido mis maestros en mi vida estudiantil gracias por sus sabias enseñanzas, los recordare siempre porque me llenaron de conocimientos preparándome para ser una persona cada vez más competitiva.

Iván Romero Alvarado

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ing.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Estudio para el diseño de un Manual de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro”**, y que corresponde a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Milagro, ____Diciembre del 2014

Franco Mejía Carlos Luis

C.I. 0927317008

Romero Alvarado Iván Armando

C.I. 0927343459

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

	Pág.
Carátula.....	i
Aceptación por el tutor.....	ii
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Cesión de los derechos del autor.....	ix
Índice general.....	x
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

	Pág.
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Problematización.....	2
1.1.1.1 Causas del problema.....	3
1.1.1.2 Efectos del problema.....	3
1.1.1.3 Pronostico.....	3
1.1.1.3 Control de pronostico.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3 Formulación del Proyecto.....	4
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del problema.....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5

1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.3.1 Justificación de la investigación.....	6

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

	Pág.
2.1 Marco teórico.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.1.1 Historia de la calidad.....	7
2.1.1.2 Mejora de la calidad educativa en la educación ecuatoriana.....	9
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	12
2.1.3 Fundamentación.....	16
2.1.3.1 Teoría de Deming.....	16
2.1.3.1.1 Los catorce puntos para la gestión de la calidad.....	16
2.1.3.1.2 El ciclo de Shewhart.....	23
2.1.3.1.3 Las siete enfermedades mortales de la gerencia de Deming.....	24
2.1.3.2 Teoría de Crosby.....	24
2.1.3.3 Teoría de Feigenbaum.....	26
2.1.3.4 Teoría de Juran.....	28
2.1.3.4.1 Trilogía de Juran.....	28
2.1.3.5 Teoría de Ishikawa.....	30
2.1.3.5.1 Herramientas estadísticas.....	30
2.1.3.6 Teoría de Taguchi.....	31
2.2 Marco Conceptual.....	32
2.3 Hipótesis y variables.....	39
2.3.1 Hipótesis General.....	39
2.3.2 Hipótesis Particulares.....	39
2.3.3 Declaración de variables.....	40

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

	Pág.
3.1 Tipo y diseño de investigación y su perspectiva general.....	42
3.2 La población y la muestra.....	43
3.2.1 Características de la población.....	43
3.2.2 Delimitación de la población.....	44
3.2.3 Tipo de muestra.....	44
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	44
3.2.5 Proceso de selección.....	46
3.3 Métodos y técnicas.....	46
3.3.1 Métodos teóricos.....	46
3.3.2 Métodos empíricos.....	46
3.4 El tratamiento estadístico de la información.....	46

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

	Pág.
4.1 Análisis de la situación actual.....	47
4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectiva.....	48
4.3 Resultados.....	58
4.4 Verificación de hipótesis.....	59

CAPITULO V
PROPUESTA

	Pág.
5.1 Tema.....	61
5.2 Fundamentación.....	61
5.3 Justificación.....	62
5.4 Objetivos.....	63
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	63
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.....	63

5.5 Ubicación.....	64
5.6 Factibilidad.....	65
5.7 Descripción de la propuesta.....	65
5.7.1 Actividades.....	100
5.7.2 Recursos análisis financiero.....	100
5.7.3 Impacto.....	100
5.7.4 Cronograma.....	101
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	102
Conclusiones.....	103
Recomendaciones.....	104
Bibliografía.....	105
Anexo 1.....	106
Anexo 2.....	131
Anexo 3.....	191
Anexo 4.....	193

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1.	
Declaración de las variables de la hipótesis general.....	40
Cuadro 2.	
Declaración de las variables de las hipótesis específicas.....	40
Cuadro 3.	
Diseño y aplicación de un manual de la calidad.....	48
Cuadro 4.	
Utilización de un manual de la calidad.....	49
Cuadro 5.	
Aplicación de un manual de la calidad.....	50
Cuadro 6.	
Estandarización de procesos.....	51
Cuadro 7.	
Interrelación de procesos.....	52
Cuadro 8.	
Nivel de calidad educativa.....	53
Cuadro 9.	
Revisión periódica de funciones y procesos.....	54
Cuadro 10.	
Desarrollo de modelos de calidad.....	55
Cuadro 11.	
Implementar modelos de calidad.....	56
Cuadro 12.	
Evaluación de niveles de calidad.....	57
Cuadro 13.	
Verificación de hipótesis general e hipótesis particulares.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICO

	Pág.
Grafico 1.	
El ciclo de Shewhart.....	23
Grafico 2.	
Diseño y aplicación de un manual de la calidad.....	48
Grafico 3.	
Utilización de un manual de la calidad.....	49
Grafico 4.	
Aplicación de un manual de la calidad.....	50
Grafico 5.	
Estandarización de procesos.....	51
Grafico 6.	
Interrelación de procesos.....	52
Grafico 7.	
Nivel de calidad educativa.....	53
Grafico 8.	
Revisión periódica de funciones y procesos.....	54
Grafico 9.	
Desarrollo de modelos de calidad.....	55
Grafico 10.	
Implementar modelos de calidad.....	56
Grafico 11.	
Evaluación de niveles de calidad.....	57
Grafico 12.	
Documentación de un sistema de gestión de la calidad.....	63
Grafico 13.	
Ubicación de la institución.....	64
Grafico 14.	
Cronograma de actividades.....	101

RESUMEN

El desarrollo de este proyecto se enfoca al estudio para el diseño de un manual de la calidad para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro con el propósito de elevar el nivel de calidad educativa.

El propósito de este proyecto es mostrar a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería una propuesta de cambio a través de un manual de la calidad, documento en el cual se puede direccionar la aplicación de procedimientos que contribuyan a elevar el nivel de calidad educativa.

Motivo por el cual se planteó el desarrollo de la problemática planteada, la misma que se la centro con una pregunta principal, también se establecen varias preguntas reconociéndolas como la sistematización en el capítulo I, las mismas que se las responde a través de las hipótesis en el capítulo II, las cuales fueron verificadas en el proceso de encuesta que fue aplicada a los estudiantes de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería en el capítulo IV.

Dentro de la propuesta en el capítulo V se detalla los procedimientos a seguir en un manual de la calidad. Como complemento se especifica las conclusiones y recomendaciones del presente proyecto.

ABSTRACT

The development of this project focuses on the study for the design of a quality manual for the Academic Unit of Engineering Sciences at the State University of Milagro in order to raise the level of educational quality.

The purpose of this project is to show Sciences Academic Unit of engineering change proposal through a quality manual, document which can direct the implementation of procedures to help raise the level of educational quality.

Why the development of the issues raised, the same as the center with a main question was raised several questions as recognizing the systematization are also established in Chapter I, the same as the answer through hypothesis chapter II, which were verified in the process of survey was administered to students at the Academic Unit of Science Engineering in Chapter IV.

Within the proposal in Chapter V the procedures in the quality manual is detailed. Complementing the findings and recommendations of this project is specified.

INTRODUCCIÓN

El gobierno de la República del Ecuador, actualmente está comprometido en mejorar la calidad de la educación en este país, por lo que lleva a cabo hace varios años la implantación de varios proyectos dirigidos a la calidad educativa en instituciones universitarias del país.

Está a la vista de todos que el actual gobierno en el área de educación tiene varios objetivos como:

- Realzar la calidad de todo el sistema educativo, para conseguir una educación eficaz.
- Cambiar la imagen educativa en este país.
- Actualizar la formación profesional, buscando el fortalecimiento del sistema educativo.
- Implantar una nueva cultura en teoría de la educación, desarrollando el compromiso de las instituciones, en busca de la mejora de la calidad educativa.

Con estos antecedentes, se enfoca el desarrollo de este proyecto el estudio para el diseño de un manual de la calidad, para impulsar el uso de herramientas de gestión en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería con la finalidad de facilitar un documento que sirva como referencia de funcionamiento, organización y metodología. Cabe indicar que el proyecto se desarrolla con referencia a la norma ISO 9001:2008, para asegurar la calidad del servicio educativo.

El contenido del proyecto está distribuido en cinco capítulos, en los cuales se describe los temas establecidos en el reglamento de la universidad. La información inicia con la descripción de la problemática actual, el desarrollo de los temas relacionados, seguidamente el análisis de la metodología de la investigación, en donde se estableció la utilización de la encuesta, la cual proporcione información relevante acerca de la importancia de un manual de la calidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro formada por las carreras de Ingeniería Industrial e Ingeniería en Sistemas Computacionales las cuales deben de pasar un proceso de acreditación, de acuerdo con las nuevas exigencias del CES que rige la educación universitaria en el Ecuador, siendo obligatorio verificar que el desempeño de las Universidades del país cumpla con las características y estándares de calidad.

La evaluación y acreditación institucional y de carreras de la educación superior es hoy algo prioritario para el gobierno nacional, el que por medio de la Ley de Educación Superior expresa lo importante que tienen que ser estos procesos, para lograr el mejoramiento continuo y la excelencia educativa, que se traducirá en la entrega por parte de las universidades a la sociedad de profesionales de gran calidad y a la vez en el interior de las instituciones el desarrollo de la investigación y el desarrollo tecnológico, aspectos vitales para el desarrollo del país.

El presente estudio se lo desarrolla debido a la necesidad de mejorar las interacciones entre la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería y el medio social, económico,

tecnológico y cultural de la región; a fin de elevar el nivel de calidad de la educación y de sus respectivas carreras.

La falta de estandarización de los procesos en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería son causantes de varios problemas que detienen los cambios significativos que eleven y controlen la calidad de la educación.

1.1.1.1 Causas del problema

Frente al problema presentado, podemos mencionar las siguientes causas:

- No existe un manual de la calidad que permita estandarizar y especificar los procesos.
- La inexistencia de un proceso de planificación estratégica de desarrollo institucional.
- Poca evaluación de los niveles de calidad educativa en las carreras de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

1.1.1.2 Efectos del problema

- Desconocimiento de las operaciones en forma ordenada y las funciones a realizar para alcanzar una meta propuesta.
- Inexistencia de indicadores para controlar el éxito o fracaso de la gestión institucional.
- Desconocimiento del nivel de calidad educativa en que se encuentran las carreras

1.1.1.3 Pronóstico

Al no desarrollar un Manual de la Calidad para mejorar los procesos, con el objetivo de lograr una excelencia educativa; la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería sería difícil que acrediten sus carreras quedando así la ciudad de Milagro sin carreras técnicas que hoy en día son muy importantes en el desarrollo tecnológico del país.

1.1.1.4 Control del pronóstico

La Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería debe de pasar un exigente proceso de acreditación para obtener una educación de calidad, una buena opción es adoptar el diseño de un Manual de la Calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008; esto ayudaría a mejorar los procesos y actividades en busca de la excelencia educativa lo que daría un reconocimiento y prestigio a nivel nacional e internacional a la Universidad Estatal de Milagro.

1.1.2 Delimitación del problema

El estudio se realiza en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería – Universidad Estatal de Milagro (Cdla. Universitaria, Km. 1.5 vía Milagro – Km.26) – Ciudad: Milagro – Provincia: Guayas – País: Ecuador. Se realiza en el periodo comprendido entre Septiembre del 2013 a Febrero del 2014.

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué está incidiendo para que no se haya podido desarrollar un Manual de la Calidad que permita elevar el nivel de calidad de la educación en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería?

1.1.4 Sistematización del problema

¿Cómo afecta la falta de un manual de la calidad en la estandarización de los procesos?

¿Qué efecto genera la falta de un plan estratégico de desarrollo institucional en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería?

¿Cómo incide la poca evaluación en los niveles de calidad educativa de las carreras?

1.1.5 Determinación del tema

Título del tema: Estudio para el diseño de un Manual de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Identificar los procesos que permitan diseñar un Manual de la Calidad para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería basado en la norma ISO 9001:2008; para elevar el nivel de calidad educativa de las carreras.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los motivos que están afectando la elaboración de un Manual de la Calidad que permita estandarizar los procesos y definir actividades a seguir para lograr un objetivo.
- Generar las bases para la elaboración de un Plan Estratégico o procedimientos para el desarrollo institucional en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.
- Identificar la estructura de evaluación de los niveles de calidad para determinar acciones de mejora en esta área.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Es necesario realizar el presente estudio ya que con el diseño de un manual de la calidad se establecerán las políticas, estructura organizativa y definición de responsabilidades de los integrantes de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

El manual de la calidad es la base para implantar un eficiente sistema de calidad, es la guía para elaborar procedimientos, actividades, especificaciones, etc. Este documento asegura que las actividades se realicen de forma ordenada y con la debida coordinación, buscando una estandarización de los procesos relacionados con la educación.

Es importante este documento porque permite formar a los docentes y administrativos a los elementos de un sistema de calidad y que sean conscientes de que su trabajo influye de gran manera en la calidad de la educación.

Actualmente se debe pasar por un proceso de acreditación dentro de un tiempo determinado lo cual obliga a trabajar constantemente para el mejoramiento de la calidad educativa y servicios relacionados con la educación dentro de la institución.

Con un manual de la calidad se proyecta una buena imagen de la institución, se consigue ganar la confianza de los estudiantes y satisfacer los requisitos del entorno en que se encuentra.

En el país son varias las universidades que cuentan con un sistema de gestión de la calidad, por tal motivo se plantea el Manual de la Calidad con lo cual mejoraríamos los procesos de la Unidad Académica que ayudara a elevar el nivel de calidad de la educación.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

2.1.1.1 Historia de la calidad¹

A partir de los años 30 tiempo antes de la II guerra mundial empezaron los primeros estudios sobre la calidad, la misma que no se mejoró pero se realizaron varios ensayos para conseguir que esta se eleve.

El Dr. W. A. Shward por el año 1933, utilizo el control estadístico de proceso en los Bell Laboratories todo esto con fines industriales; su propósito era optimizar las líneas de producción en los términos de costo-beneficio, el resultado de este control fue la aplicación de la estadística de una forma eficiente con el objetivo de mejorar la productividad y reducir los errores, formando un análisis del comienzo de los problemas. Al empezar la II guerra mundial en 1939, el concepto de control estadístico de procesos fue tomado como un arma secreta dentro de la industria, donde se realizaron varios análisis de como elevar la calidad basándose en el control estadístico del proceso dando como resultado la creación del sistema de aseguramiento de la calidad que hoy en día sigue vigente y de gran aplicación en el mundo.

¹ CRUZ, José: *Historia de la calidad*, <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>

Al finalizar la II guerra mundial la calidad tomo auge en el continente europeo tanto como en Japón y Estados Unidos; Japón convirtiéndose en el dueño del siglo XXI dando lugar a Asia como nueva fuerza global. La época de la calidad, de la información orientada al cliente, el inicio de la competencia está basada en entender los requisitos del cliente y satisfacer la petición de los mercados mundiales. En dicho periodo fue cuando países del mundo se organizaron para formar estándares de calidad, de aquí nace los antecedentes de la ISO, cuando entre los años 1950 y 1996 el término de la calidad se convirtió en una preferencia y prioridad a nivel mundial.

Los japoneses jugaron un papel importante en el tema de la calidad, pero a nivel mundial no fueron los únicos que incidieron en los procedimientos de la elevación de la calidad; Joseph Juran fue una persona esencial en el desarrollo de la misma en Estados Unidos, a estos nombres como los de Deming y Juran en Japón se debe añadir el nombre de Phillip Crosby quien revoluciono la calidad en los Estados Unidos en los años 60 y a su vez el nombre de Armand V. Feigenbaum, otro gran promotor del control de la calidad.

Deming al llegar a Japón comenzó a exponer sobre su modelo de mejora continua lo cual al principio no le entendían lo que el procuraba realizar con la calidad, por lo cual se le dificulto el éxito a Deming, una vez cuando todos los directores generales realmente comprendieron el sentido de la calidad y el esfuerzo que conlleva para que se realice las cosas cambiaron y empezaron a mejorar a esto se le llamo la tan famosa calidad de los japoneses.

El Doctor Armand V. Feigenbaum sin duda otro nombre importante dentro de lo relacionado a la calidad, creador del concepto de gestión de la calidad, se le atribuye la introducción de programas de calidad de la General Electric que fue la primera aplicación del Total Quality Control en los Estados Unidos, hecho publicado en su libro "Total Quality Control" en el año de 1951. Feigenbaum divulga sus conocimientos acerca de la calidad en la General Electric cuando fue nombrado director mundial de todas las unidades de producción de la compañía, Feigenbaum en el año de 1956 va

hacia Japón por reiteradas ocasiones; gracias a estos tres personajes Deming, Juran y Feigenbaum se debe la gran revolución de la calidad en Japón la misma que consigue un fortalecimiento a través del Doctor Ishikawa a partir del año de 1955.

El concepto norma de calidad a partir del año 1970 se convierte en algo firme dentro de la historia industrial del mundo actual, la calidad se convierte en una forma de vida en todos los países industriales a nivel mundial y de forma global en muchas organizaciones. A principios de los años 60 se creía que el hombre en la empresa no era nada más que un factor que no tenía responsabilidad en el logro de la calidad; pero en el año 1961 Phillip Crosby da a conocer su concepto de cero defectos que involucra directamente al hombre que se lo creía nada más que un factor en algo importante dentro de la obtención de la calidad.

A partir de la década de los años 90 se estima que solo los países que tendrán cabida en el mundo del siglo XXI son los que tuvieron un efectivo y preciso control de calidad, los que aplicaran normas de calidad y sistemas de certificación tales como el de ISO 9000. A partir del año 90 se impulsa constantemente para el mejor control de calidad y productividad, en el nuevo siglo la rápida globalización de la calidad en todo el mundo, será el cimiento exacto para la llamada competitividad entre organizaciones y países.

2.1.1.2 Mejora de la calidad educativa en la educación ecuatoriana.

Una vez que el Ecuador quedara independiente del yugo español y formando la Gran Colombia el 24 de mayo de 1822; el intendente general de aquella época el 18 de julio de 1822 desplegó que se requería revisar el plan de estudios que seguían las instituciones y a la vez las constituciones que regían a las mismas, con el propósito de que los planes de estudios satisfagan los objetivos del gobierno y las propuestas del país en sentido de su desarrollo y esplendor.

Por el año 1830, época por la cual el Ecuador se proclama República independiente y soberana, dentro de las constituciones de esta época han decretado el deber de impulsar y promover la educación pública. Dentro de la primera presidencia que tuvo el Ecuador la del General Flores, la Universidad Central siguió su camino y se crearon nuevas cátedras con el objetivo de mejorar la educación del país.

En el periodo de García Moreno la educación pública se convirtió en una tarea esencial del Gobierno, por ese motivo se tuvo como objetivo particular el innovar y mejorar el sistema educativo del país que mostraba varios problemas y insuficiencias. En aquel periodo se adoptó por introducir al país modelos pedagógicos desarrollados en Europa; resultado de esto la gestión en la educación del país creció significativamente en aquella época. Se creó la Escuela Politécnica Nacional que por aquellos tiempos se la considero como el centro de educación superior más importante de la región.

La reprogramación curricular, el aumento del presupuesto educativo, la reforma de la ley de educación pública; fueron los propósitos esenciales del gobierno de García Moreno que se lo considero como el normalismo en el país; convirtiéndose en un destacado acierto de este régimen en relación a la educación.

El sistema educativo casi siempre soporto fallas, una gran causa de esto es por no haber relacionado la proyección educativa con la realidad actual y necesidades que vive el país. Ecuador actualmente experimenta varios cambios y mejoras en el sistema educativo y que el Gobierno está constantemente preocupado por la enseñanza que brindan los centros de educación. La calidad de educación en el país ha mejorado a nivel universitario en los últimos años ya que siempre se ha carecido de profesionales y técnicos de alto nivel de conocimiento lo que ha provocado que se contrate a extranjeros para que ocupen plazas de trabajo en puestos que necesitan un alto grado de conocimiento en ciertas ramas que no existen dentro del país, disminuyendo así el crecimiento de la economía nacional.

Las instituciones de educación principalmente las de Educación Superior tales como las Universidades son de gran importancia dentro del desarrollo de un país ya que son los encargados de formar los recursos humanos con el más alto nivel de conocimiento y a la vez los encargados de crear, innovar y desarrollar tecnología o sistemas acorde a las necesidades de la sociedad actual ya que en un futuro estos recursos humanos serán los que aporten significativamente al desarrollo nacional. El mundo actual y la sociedad demandan cada vez más que la educación sea de calidad ya que en este mundo globalizado que se vive exige que el hombre sea cada vez más eficaz en su trabajo y de alto nivel de conocimiento.

Las instituciones de educación superior hoy en día se las considera como el centro principal del desarrollo de ciudades, regiones y países, las esperanzas de un país están puestas en estas instituciones ya que juegan un papel clave en el intento de aumentar la competitividad y calidad de vida. Un reto de suma importancia para estas instituciones es el de adaptarse al cambio en este mundo de constante transformaciones en los sistemas productivos lo cual crea nuevas oportunidades para aplicar la investigación.

La acelerada globalización de la calidad en el mundo hace necesario revisar constantemente los sistemas educativos de las instituciones de educación superior del país con criterios en base al desarrollo nacional, identificando y analizando las necesidades de la sociedad moderna que los rodea y así determinar los objetivos en los temas de investigación, docencia y vinculación con la sociedad en busca de aportar a las metas nacionales propuestas por el Gobierno para el desarrollo de la competitividad de la nación.²

² GARCIA, Ana: *Breve evolución histórica de la educación en el Ecuador*, <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=antecedentes+historicos+de+la+calidad+educativa+en+ecuador&source=web&cd=8&cad=rja&ved=0CFkQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.dspac.e.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F5787%2F4%2FCAPITULO%25201.doc>

2.1.2 Antecedentes referenciales

En la revisión de trabajos realizados, relacionados con el presente estudio se encontró algunas investigaciones tales como una tesis realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar para una Maestría en Gerencia educativa con el tema “LA GERENCIA EDUCATIVA COMO FACTOR ASOCIADO CON LA CALIDAD DE LA EDUCACION EN UNA INSTITUCION DE NIVEL MEDIO”³.

De este trabajo se resume que fue realizado con el objetivo de identificar causas del porque no ha sido eficiente la gestión de las autoridades en las instituciones de nivel medio; para concretar el grado de responsabilidad de los que ejercen el liderazgo en las instituciones para concretar medios de solución en busca de la mejora continua. A la vez en el presente trabajo se examina algunos factores del porque se obstaculiza el éxito gerencial en las instituciones, para definir tareas con el propósito de mejorar las realidades encontradas.

También menciona que dentro del proceso educativo si la gerencia del mismo es eficaz esto permitirá incorporar a varios actores importantes para llevar a cabo la gestión como alumnos, docentes, personal directivo y a la comunidad educativa para llevar a cabo la conformación de un equipo de trabajo capaz de aprender constantemente de los cambios que suceden dentro de la institución y las interrelaciones con la sociedad.

Otro punto importante afirma que una gerencia educativa eficiente es importante para lograr el éxito de una institución, basándose en la existencia de capacitación de autoridades y personal que laboran dentro de la institución, para de esta manera se asuman las responsabilidades por parte del personal con el propósito de lograr los objetivos planteados bajo los criterios de la misión y visión de la institución. Debe existir el compromiso y la colaboración de todas las partes que conforman la institución para

³ GALARZA, Marlon: *La gerencia educativa como factor asociado con la calidad de la educación en una institución de nivel medio*, p.13-14.

que sea eficiente la gestión educativa obteniendo las metas propuestas. La única manera de mejorar la calidad educativa está en el compromiso que se genere de cada integrante del proceso educativo.

Otro tema de investigación realizado en la Universidad Técnica Particular de Loja para una maestría en pedagogía con el tema “EVALUACION DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DOCENTE Y DIRECTIVO EN EL COLEGIO TECNICO NACIONAL HUAMBI, DE LA PARROQUIA HUAMBI, CANTON SUCUA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, EN EDUCACION GENERAL BASICA Y BACHILLERATO, DURANTE EL AÑO ACADEMICO 2011-2012”⁴

Como resumen de este trabajo investigativo menciona puntos importantes tales como que en el país el Ministerio de Educación es el encargado de verificar la calidad educativa, de evaluar a los docentes y directores de las instituciones educativas con criterios de estándares de desempeño profesional. Afirma que es importante que los docentes aumenten su autoestima y adquieran el compromiso de ser competentes en sus actividades docentes y directivas.

Este trabajo también expone temas sobre la calidad educativa, los estándares que el docente ecuatoriano debe cumplir para demostrar su profesionalismo, la importancia de la evaluación, el marco legal del proceso de evaluación del Ecuador, etc. También se muestra un estudio investigativo en el Colegio Técnico Nacional Huambi, mediante varios métodos y técnicas utilizadas como la encuesta, el método socioeducativo, entre otros, con tales resultados comprueban que la educación ecuatoriana no es corriente ni de baja calidad; sino más bien de categoría B.

⁴ ACEVEDO, Doris: *Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio técnico nacional Huambi, de la parroquia Huambi, cantón Sucua, provincia de Morona Santiago, en educación general básica y bachillerato, durante el año académico 2011-2012*, p. 1.

Un punto importante es que en el trabajo investigativo mencionado se enfoca a la capacidad y profesionalismo de los docentes de las instituciones y lo que ellos necesitan para ser de mejor nivel. Para ello presentaron el proyecto de mejoramiento educativo: Estrategias Metodológicas para el Colegio Técnico Nacional Huambi durante los años académicos 2012 – 2015 con el fin de llegar a la excelencia educativa.

Otro tema consultado, fue realizado en la Escuela Politécnica Nacional con el tema “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION, NORMA ISO 9001:2000, APLICADO AL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL LICEO CAMPOVERDE”⁵; para obtener el título de Ingeniería Empresarial.

En resumen este trabajo investigativo trata sobre cómo debe ser el análisis, planificación y propuesta del proyecto debido a que la institución mencionada se proyecta como una institución diferente queriendo fomentar el cambio en el sistema educativo, para eso realiza cosas importantes dentro de la calidad como fundamentar sus actividades en procesos, acogiendo un enfoque hacia el cliente buscando la satisfacción permanente de los mismos; entre las cosas importantes del proyecto menciona que la calidad en los procesos asegura el logro de los objetivos trazados por la organización con eficacia y pertinencia. Fue necesaria la recopilación valiosa de información de autoridades y personal de la institución, se realizó levantamiento de procesos existentes en la organización y complementando todo esto con información de fuentes secundarias se lleva a cabo el proyecto.

Con la aplicación de los métodos mencionados se presenta resultados del análisis al proceso administrativo de la institución, además de la definición del alcance del sistema de gestión de calidad y la delimitación del proceso administrativo para llevar a cabo el diseño del mismo.

⁵ PICO, Santiago: *Diseño del sistema de gestión, norma ISO 9001:2000, aplicado al proceso administrativo del Liceo Campoverde*, pp. 5-6.

Con la aplicación del proyecto se especifica el desarrollo del sistema de gestión de la calidad detallando estructura de la Norma aplicada y las referencias a la documentación necesaria, procedimientos documentados, manuales, instructivos de trabajo y registros.

En la Escuela Politécnica Nacional se realizó un trabajo de investigación sobre “DESARROLLO DE BASES PARA UN SISTEMA DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA”⁶

En resumen el proyecto trata del desarrollo de las bases y documentos para un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001-2008 en la Facultad de Ingeniería Mecánica en la Escuela Politécnica Nacional para pasar por un proceso de acreditación lo cual se consideró que en la institución es necesario desarrollar un sistema de gestión de la calidad en base a las normas internacionales ISO 9001-2008 con el objetivo de buscar la mejora continua de sus procesos.

El desarrollo de los manuales y los procedimientos de calidad son herramientas fundamentales en las que se basan las operaciones y procesos de la calidad, permitiendo estandarizar varias actividades con el propósito de brindar un mejor servicio tanto a clientes internos como externos.

Hoy en día la utilización de sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001-2008 cumple un gran efecto para las instituciones de educación en todo el mundo ya que se convierte en algo infaltable en un proceso de acreditación en la educación superior.

La estandarización de procesos en una institución es de mucha importancia para elevar la eficiencia y calidad de los servicios prestados por la organización. La estandarización se la logra por medio de la documentación del manual de la calidad, políticas de calidad

⁶ MARTINEZ, Oswaldo y MONTENEGRO, Luis: *Desarrollo de bases para un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la facultad de Ingeniería Mecánica*, pp. XI

y procedimientos, conformando las bases para la aplicación de un sistema de gestión de la calidad; facilitando verificar cuales son las necesidades y los avances que se obtienen en la institución con un fin único el de lograr obtener un prestigio a nivel local como internacional.

2.1.3 Fundamentación

2.1.3.1 Teoría de Deming.⁷

Es el consultor muy reconocido a nivel mundial W. Edwards Deming, a él se le acredita la introducción de los principios de la gestión en la industria japonesa, elevando así la calidad y productividad en dicho país.

2.1.3.1.1 Los catorce puntos para la gestión de la calidad:

A estos 14 puntos para la gestión de la calidad se los considera como la base transcendental para la revolución de la industria. Estos 14 puntos son de gran influencia para las pequeñas y grandes organizaciones, en las empresas que brindan servicio y en las empresas industriales.

1.- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.

Para las empresas que se proyectan a mantenerse en el mercado existen dos clases de problemas llamados: los problemas de hoy y los problemas del futuro. Los problemas de hoy encierra el cómo mantener la calidad del producto o servicio que se brinda, mantener los costos, beneficios, ventas, presupuesto, etc.

⁷ DEMING, Edwards: *Calidad, Productividad y Competitividad*, pp. 19-67.

La firmeza en el proyecto, la responsabilidad para elevar la competitividad; todo esto encierra los problemas del futuro que sirven para lograr conservar activa la organización que permitirá generar plazas de trabajo a los empleados.

2. Adoptar la nueva filosofía.

La actual era económica creada por un país como Japón; donde no se puede dejar pasar desapercibido los niveles aceptados de errores, defectos o cualidades que afectan la calidad del producto o servicio; personas con falta de capacitación sin saber cuál es su trabajo, métodos de trabajo pasados de moda, irresponsabilidad en el trabajo asignado lo cual varias de estas cosas provoca a sentirse incomodo en el lugar de trabajo.

3. Dejar de depender de la inspección en masa para lograr calidad.

La constante inspección al 100% para mejorar la calidad muy probablemente puede ser un motivo para planificar los defectos y dar a entender que el proceso no cuenta con la capacidad suficiente para cumplir con los requerimientos; la inspección para mejorar concurre a elevados costos.

La calidad no se la logra con la inspección constante, sino más bien mejorando el proceso de producción aportando los recursos y la planificación adecuada para llevar a cabo dicha mejora.

El reproceso implica elevado costes ya que comprende volver a pasar por el mismo proceso dos veces lo que duplicaría aproximadamente dichos costes de proceso; los artículos dejados para el reproceso si no se aplica una debida reutilización seguirán creciendo y con frecuencia generando pérdidas de material y recursos.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio únicamente. En vez de ello reducir los costos totales trabajando con un solo proveedor.

Si no existe medidas de la calidad el precio no tendría sentido, el mercado se dirigiría hacia el negociador más bajo, sin duda alguna esto conllevará a un resultado de bajo nivel de calidad y con un costo elevado.

Al momento de comprar equipos y herramientas se debe pensar en largo plazo y no solo considerar el precio actual de compra ya que un objetivo sería minimizar al máximo posible el costo por hora de vida de estos equipos y herramientas.

Hoy en día se trabaja mucho en la colección de cifras de costos tales como costo inicial, de mantenimiento y duración de vida útil ya que son datos importantes en el mercado actual.

5. Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.

Al empezar cualquier planificación se debe incorporar la calidad ya que si al intentar introducir la misma cuando los planes están en ejecución puede resultar ser demasiado tarde. El producto o servicio que se brinda debe ser tomado como si fuese el único para lograr un éxito inmejorable. Se debe practicar el concepto de mejora continua en los procesos de prueba y una comprensión clara de lo que requiere el cliente y de la manera que va a ser utilizado el producto o servicio por el cliente.

La búsqueda de la calidad empieza con la idea central la cual solo es fijada por la alta dirección, la idea debe ser transformada en planes, métodos, prácticas con el objetivo de satisfacer los requisitos del cliente, toda la responsabilidad para alcanzar el objetivo planeado, pertenece únicamente a la dirección.

En el intento de mejorar un proceso influye mucho el esfuerzo humano, desde el inicio se debe pensar en la selección del personal, cuál va a ser su lugar de trabajo, la formación que posee, brindándoles oportunidades de enseñanzas y contribuir al desarrollo potencial de sus talentos.

El estudio de registros es un paso muy importante en la mejora de un proceso para saber cómo se comportan los efectos por los cambios introducidos. Los expertos que son los encargados de mejorar el proceso pueden realizar cambios y verificar los efectos ocasionados. Los errores que aparecen habitualmente se les realiza un seguimiento de donde se ocasiono y sus características.

6. Implantar la formación en el trabajo.

La formación es un punto considerado importante dentro de un proceso. Es necesaria la formación con el fin de aprender todo en relación a la organización o compañía hasta llegar al cliente. La responsabilidad de la formación en el trabajo es netamente de la dirección la cual debe enfocar su mirada en los problemas que el trabajador presenta en su ambiente laboral quedando estancada la posibilidad de realizar su trabajo con satisfacción.

7. Adoptar e implantar el liderazgo.

La dirección debe asumir el rol del liderazgo, buscando las oportunidades de mejora y la manera de llegar a la calidad del producto o servicio; asumir la transformación del proceso desde la idea al diseño y hasta el producto o servicio brindado. El liderazgo es parte esencial dentro de la gestión; se debe dejar a un lado la proyección en la producción lo cual debe ser reemplazado por el liderazgo.

8. Desechar el miedo.

El miedo puede presentarse de varias maneras, pero para dar lo mejor de sí se necesita ser seguro y esta palabra quiere decir sin miedo; sin miedo de expresar las ideas, sin miedo de hacer preguntas.

Comúnmente en las organizaciones existe una resistencia al cambio a la vez representa una resistencia al saber nuevas cosas fuera de la rutina diaria de trabajo, las mejoras que introducen las industrias necesitan de un nivel de conocimiento, pero la mayoría presenta miedo de saber, el orgullo en las personas juega un papel importante en la resistencia al saber.

La aceptación de los nuevos conocimientos que se introduzcan será de gran ayuda a realizar de una manera más óptima el trabajo que se venía realizando.

9. Derribar las barreras entre las áreas de staff.

Todas las áreas deben estar enlazadas entre sí para conocer sobre los problemas que surjan en la producción para evitar las pérdidas que ocasiona el reproceso, causado por el mal uso de materiales o recursos inadecuados dentro del proceso.

10. Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.

Al intentar aumentar la productividad a las personas no es recomendable hacerlo por medio de metas, slogans o carteles, etc. Lo cual puede ocasionar resentimiento y frustración en las personas

11. Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.

Se debe abolir la medida del trabajo diario mediante lo que se conoce como cupo numérico o también llamado índice. Siempre hay que tener al día una predicción de costes. Los ingenieros industriales siempre tienen presente la estimación de los mismos; esto es lo que se transforma en un coste de trabajo, un estándar de trabajo, un índice o un cupo.

12. Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo.

Existen dos grupos de personas donde estas barreras se deben de eliminar. La dirección es un grupo que como barrera tiene una calificación anual o calificación por méritos. Los trabajadores por hora representan el otro grupo; la dirección está acostumbrada a enfrentarse a las ventas decrecientes, a dividendos decrecientes, incremento en los costes de la mayoría de cosas teniendo muchas cosas de las cuales hay que preocuparse no pudiendo hacer nada frente a los problemas de las personas, se quitan ese escollo haciendo falsas esperanzas de que los problemas dejaran de existir. Esto encierra la importancia de los empleados, su participación y la calidad de vida que ofrece el trabajo.

13. Estimular la educación y la automejora de todo el mundo.

Las organizaciones hoy en día no solo necesitan gente buena; también necesitan de gente que estén constantemente mejorando su educación que busquen su automejora para que no exista insuficiente nivel de conocimiento. Uno debería de invertir para hacer un curso sin esperar que se le devuelva el gasto realizado por dicho curso. En el saber se encuentra la base precisa para buscar la competitividad.

La industria para alcanzar una reconstrucción total es responsabilidad de todo el mundo y para eso se necesita un nivel óptimo de educación. La dirección debe considerar lo que las personas necesitan en su carrera como las oportunidades para el conocimiento tales deben ser cada vez mayores para aportar a la sociedad.

14. Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.

La dirección con la autoridad que maneja debe seguir los trece puntos anteriores mencionados, los directores deben establecer la orientación a seguir, a estar de acuerdo en llevar a la cima la nueva filosofía. Sentirse orgulloso de la nueva filosofía aplicada y de todas las nuevas responsabilidades definidas; deberán arrancar la costumbre.

La dirección debe comunicar ya sea por medio de cursos o seminarios a la gente de toda la compañía, por qué se realizó el cambio las necesidades que conllevaron a la misma y que dicho cambio involucra a todos en particular. Todas las personas deben comprender los catorce puntos para saber a qué se enfrentan y de que se trata el cambio de no ser así la gestión de la dirección sería mala.

Todo tipo de actividades o trabajos forman parte de un proceso. Un diagrama de flujo de cualquiera de los procesos existentes dividirá el trabajo en varias etapas. Las etapas en si forman lo que se llama un proceso.

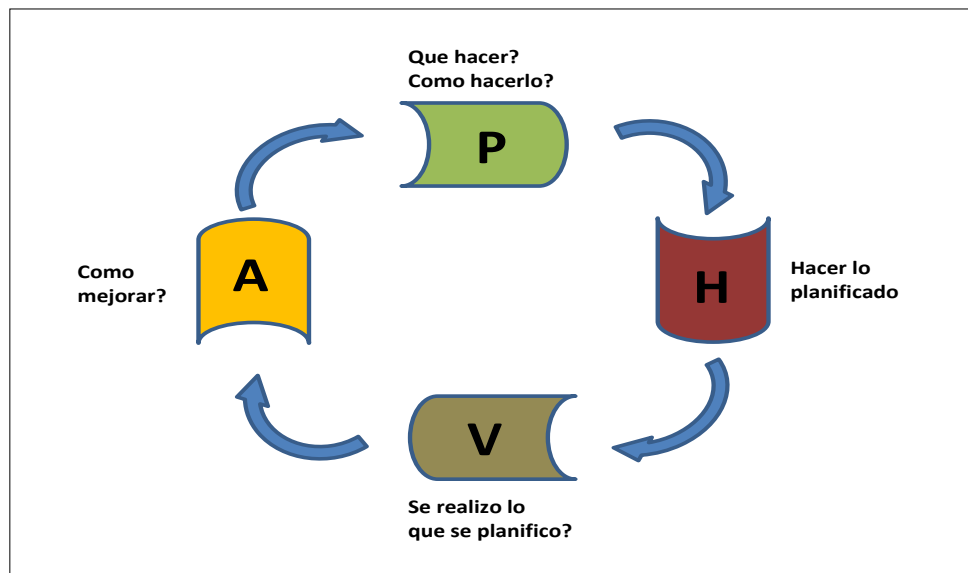
Cada etapa debe funcionar al máximo para ir completando el proceso. Un diagrama de flujo ya sea sencillo de entender o complicado es una forma teórica de explicar un proceso o sistema.

2.1.3.1.2 El ciclo de Shewhart.

Es un método de gran importancia que se lo utiliza para buscar siempre la mejora en cualquier etapa o proceso; es muy utilizado para descubrir las causas de algo que haya sido detectado por medio de resultados estadísticos.

El estudio de los resultados de un cambio introducido se enfoca en tratar de perfeccionar el producto o servicio que se va a brindar; para tratar de planificar se requiere algo de predicción, lo cual puede hacer crecer la fe en sí mismo dependiendo de los resultados del cambio para poder planificar. Si el cambio introducido muestra resultados favorables muy probablemente se puede decidir pasar por el mismo ciclo pero bajo otras condiciones diferentes para verificar si los resultados del primer ciclo son válidos. Los métodos estadísticos son de gran ayuda en cualquier parte del ciclo de Shewhart ya que permite economizar, hacerlo con más agilidad y evitando cualquier resultado erróneo por no haber comprobado y medido los efectos entre las interacciones que representen el ciclo.

Grafico # 1. El ciclo de Shewhart.



Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

2.1.3.1.3 Las siete enfermedades mortales de la gerencia de Deming.⁸

1. Escasez de firmeza en las intenciones de planificar un producto o servicio.
2. Proyección en los bienes a corto plazo.
3. Valoración de la actuación, apreciación por las virtudes o evaluación anual.
4. Inestabilidad de la dirección, se cambia de un trabajo a otro repentinamente.
5. Utilización solamente de cifras visibles, no teniendo en cuenta las cifras que son desconocidas o indescifrables.
6. Costos enormes de gastos médicos y de salud.
7. Costos de garantía excesiva, gastos legales desmedidos.

2.1.3.2 Teoría de Crosby.⁹

Crosby propone la implantación de un programa de la calidad, la cual está constituida por 4 pilares fundamentales los cuales son:

1. Participación y actitud de la administración.

La dirección debe asumir la actitud adecuada hacia la obtención de la calidad y la entienda como realmente debe de ser, es importante que lo consideren vital. La dirección debe hacerse del compromiso y de adoptar gestiones con respecto a la calidad, asignar a los responsables de fijarse y de evaluar la calidad continuamente.

Inspeccionar para definir qué acciones y decisiones son las más acertadas obteniendo información de saber qué es lo que les gusta y también que es lo que no les gusta; recolectar todo este tipo de información y analizarla.

⁸ DEMING, Edwards: op. cit., pp. 75-76.

⁹ CROSBY, Philip: *La calidad no cuesta*, pp. 14-17.

2. Administración profesional de la calidad.

Encontrar a las personas con la responsabilidad de la calidad se tornaba difícil ya que comúnmente se encontraban inmersas dentro de la parte operativa o en la producción en el caso de que existieran. Como sustento a los programas de calidad se instituímos el colegio de la calidad "Quality College"; ofreciendo cursos como Calificación del producto y la Administración de la calidad. Esta manera de impartir los temas de calidad ha resultado ser muy eficaz que los profesionales en temas de calidad entienden los programas de la misma manera. Todo esto se proyecta para que la implantación de los programas de calidad sea de una manera adecuada y en orden.

3. Programas originales.¹⁰

En los programas originales se dan a conocer los 14 pasos de Crosby conocidos también como los 14 pasos para la Administración de la calidad.

- Compromiso de la dirección para mejorar la calidad.
- Componentes para el mejoramiento de la calidad.
- Control de la calidad.
- Valoración del costo de la calidad.
- Concientización para buscar la calidad.
- Acción correctiva.
- Constituir un comité de gestión para el programa de cero defectos.
- Entrenamiento.
- Día de los ceros defectos.
- Establecer las metas.
- Eliminación de todas las causas de error.
- Establecimiento de los encargados de mejorar la calidad.
- Frecuentar todo el proceso de mejoramiento de la calidad.

¹⁰ CROSBY, Philip: op. cit., pp. 104-114.

4. Reconocimiento.

Este punto importante dentro de cualquier programa de la calidad es comúnmente desconocido o llevado de una manera inadecuada. Cuando se lo maneja debidamente se transforma en lo más importante de todo el sistema.

En 1971 se establece un programa que se lo conoce como anillo de calidad. La idea de aquel programa se basa en darles reconocimiento a las personas destacadas que ofrecían un gran aporte al programa de la calidad por un periodo de 5 años o aquellos que alcanzaron un logro extraordinario, concreto y excelente. Dentro de poco tiempo en este programa los ganadores eran expresados por los propios compañeros de trabajo.

2.1.3.3 Teoría de Feigenbaum.¹¹

Feigenbaum reconocido gracias a sus tres grandes aportes con relación al concepto de calidad total, el desarrollo a nivel mundial de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad.

Feigenbaum da a conocer el sistema llamado Control Total de la Calidad basándose en la forma de cómo llegar a lograr la calidad de una forma organizada y gestionada. Dicho sistema orienta los esfuerzos de la organización para el desarrollo y la mejora de la calidad con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente o consumidor.

El sistema Control Total de la Calidad está conformado por varios puntos tales como:

1. Políticas y objetivos de la calidad definidos y específicos.
2. Orientación hacia el cliente.
3. Acciones para lograr las políticas y objetivos de la calidad.

¹¹ FLORES, Bertha: *Armand Feigenbaum*, <http://www.slideshare.net/bemaquali/armand-feigenbaum>.

4. Composición de las actividades de la organización.
5. Asignaciones al personal para el logro de la calidad.
6. Control de proveedores.
7. Identificación de todo el equipo de la calidad.
8. Flujo de información, procesamiento y control de la calidad debidamente definido y efectivo.
9. Interés en la calidad y formación sobre la misma en toda la organización.
10. Mediciones y estándares de desempeño de la calidad; costo de la calidad.
11. Acciones correctivas efectivas.
12. Retroalimentación y continuo control del sistema y su información, así como el análisis de resultados y asimilación con los estándares.
13. Auditoría habitual de todas las actividades sistemáticas.

Para Feigenbaum la calidad requiere de toda la organización y todos los empleados para poder lograrla. Para de esa manera edificar la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya está todo realizado.

Costos de la calidad.- Son los costos que una organización necesita invertir para brindar al cliente un producto o servicio de calidad. Se dividen en: Costos de prevención: Son los costos en los que se incurre para impedir fallas, y los costos que estas puedan originar, prevenir más costos. En este punto se utilizan conceptos tales como: costos de planeación, entrenamiento, revisión de nuevos productos o servicios, reportes de calidad, inversiones en planes de mejora, etc.

Costos de reevaluación.- Son los costos que se incurren al evaluar las condiciones del producto o servicio en todas las etapas de realización. En este punto se consideran conceptos tales como: inspección de materias primas, reevaluación de inventarios, inspección y pruebas del proceso del producto o servicio.

Costos de fallas internas.- Estos costos son los generados dentro de la operación hasta antes de que el producto o servicio salga de su realización hacia el consumidor final, por ejemplo: desperdicios, reproceso, pruebas, fallas de equipo y pérdidas por rendimientos.

Costos de fallas externas.- Dichos costos son los que se originan cuando el producto o servicio ya fue ejecutado hacia el consumidor final, por ejemplo: ajuste de precio por solicitudes, devolución de productos, rebajas y obligaciones por garantía.

2.1.3.4 Teoría de Juran.¹²

Juran define que la calidad es la adecuación al uso para los clientes ya sean externos o internos. También define a la calidad como la ausencia de deficiencias expresadas en el sentido de demoras en las entregas, errores durante la prestación de servicios, facturas erróneas, etc.

2.1.3.4.1 Trilogía de Juran.

La trilogía de Juran está conformada por:

- Planificación de la Calidad.
- Control de Calidad.
- Mejora de la Calidad

Al existir un proceso se debe empezar con las acciones de control, cuando un proceso sea nuevo se empieza con las acciones de planeación.

Acciones de control: En busca de mejorar un proceso primero se lo necesita controlar.

¹² DOMINGUEZ, Maribel: *Joseph M. Juran*, <http://www.slideshare.net/MARLEYBEL/juran-calidad>

Acciones de mejora: Este tipo de acciones se enfocan en cambiar el proceso para lograr mejores resultados con relación a la calidad y abordar las causas más importantes.

Acciones de planeación: Son las tareas que se enfocan en constituir todos los diseños y cambios para la operación que lleva el proceso sin inutilizar lo anteriormente hecho. Los cambios normalmente se realizan en el momento que el cliente exige nuevos o mejores requerimientos.

Planeación de la Calidad.- 1) Identificar quienes son los clientes 2) Determinar las insuficiencias y expectativas de los clientes 3) Convertir las necesidades de los clientes en la filosofía de la organización 4) Desarrollar un producto o servicio que satisfaga a las necesidades de los clientes. 5) Optimizar las características del producto o servicio, para que al cumplir con los requerimientos de los clientes también se consigan los objetivos de la organización. 6) Implementar un proceso que sea idóneo para lograr que el producto o servicio cuente con las características establecidas. 7) Perfeccionar el proceso 8) Evidenciar que el proceso puede conseguir el producto con las características normales de funcionamiento. 9) Traducir el proceso a las operaciones normales.

Autocontrol.- Juran argumenta que la administración en gran porcentaje tiene la culpa responsabilidad de los problemas que tiene una organización, mas no de los trabajadores, ya que son los administradores que tienen que establecer el trabajo para que los empleados obtengan un método de autocontrol.

Secuencia universal de mejoramiento.- al momento de realizar cambios se debe planificar y seguir ciertos pasos o secuencias como por ejemplo; comprobar que el cambio que se va a realizar es necesario, identificar los planes que van a demostrar los esfuerzos para lograr una mejora, emprender para afirmar que se posee los nuevos conocimientos que requiere la mejora, todo con el objetivo de lograr una acción eficaz.

Analizar el comportamiento actual.- En caso de existencia de la gran conocida resistencia al cambio esta se debe tratar de la mejor manera; determinar las acciones adecuadas para implementar el cambio hacia la mejora y establecer el método para controlar los niveles de desempeño que se obtendrán.

2.1.3.5 Teoría de Ishikawa.¹³

La responsabilidad de los productos o servicios de una empresa es netamente de la dirección de la misma; los responsables de la calidad del producto o servicio brindado en la respectiva fábrica, departamento o equipo; son los administradores de fábrica, los de departamentos, supervisores sobre ellos recae esta responsabilidad. La responsabilidad de disponer, analizar y mejorar metódica y sistemáticamente las normas es directamente de los ingenieros y de los especialistas que tienen el deber de proporcionar productos lo más barato y beneficioso posible al cliente.

Las estadísticas y graficas de control no significa tener el control total de la calidad; los propósitos de tener un control de la calidad deben ser de fortificar la economía de un país orientándolo para lograr la exportación de productos de alto nivel de calidad y con un precio prudente, afirmar las bases económicas para asegurar un futuro exportando tecnología industrial, con esto permitiendo que las empresas compartan sus beneficios imparcialmente entre sus empleados, consumidores y accionistas elevando el nivel y calidad de vida de un país haciendo que sea mejor para todo el pueblo en general.

2.1.3.5.1 Herramientas estadísticas.¹⁴

La estadística y los métodos estadísticos son de gran utilidad para el control de la calidad pero se necesita algo más para promover e innovar el control de la calidad y la gestión empresarial. Las siguientes herramientas estadísticas introductorias abarcan lo

¹³ ISHIKAWA, Kaoru: *Introducción al control de calidad*, p. 1.

¹⁴ Ibid, p. 105.

que son dirigidas a los empleados, empezando desde la alta dirección hasta los operarios, pasando por todos los directivos medios, estos son:

- Diagramas de Pareto.
- Diagramas de causa y efecto.
- Idea de estratificación.
- Hojas de comprobación.
- Histogramas y distribuciones de frecuencia.
- Diagramas de dispersión.
- Gráficas de control.

2.1.3.6 Teoría de Taguchi.¹⁵

Taguchi conocido por desarrollar sus propios métodos estadísticos aplicándolos al desarrollo de la productividad y la calidad en la industria; por ser el creador de la metodología considerada como Ingeniería de la calidad la misma que se basa o utiliza técnicas cuantitativas. La ideología de Taguchi se enfoca en toda la función de producción, desde la parte del diseño hasta su elaboración. Dicha metodología se centraliza en el consumidor final, basándose de la conocida función de pérdida. Dicha pérdida es considerada desde el instante en que un producto o servicio es realizado hasta el final de su vida útil o término del servicio. Esta pérdida se calcula en dólares, eso es lo que permite a los ingenieros comunicar su dimensión en un valor habitual, identificable. Puede significar que se puede hablar a los gerentes de alto nivel en términos de dólares o económicos, y a los ingenieros y quienes trabajan con el producto o servicio en término de objetos, horas, kilogramos o demás características. Con dicha técnica, el ingeniero está en circunstancias de notificar en la expresión del dinero y en la expresión de las cosas.

¹⁵ GIUGNI, Pablo: *La calidad como filosofía de gestión*,
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp101/>

Para la reducción de la pérdida no consiste en cumplir con las especificaciones, sino reducir la varianza con respecto al valor objetivo.

El método Taguchi es reconocido como la herramienta más eficaz para lograr el mejoramiento de la calidad. A continuación se muestra una visión general de la filosofía de la calidad sustentada por Taguchi.

- En un mercado competitivo, el mejoramiento continuo de la calidad y la reducción de los costes son indispensables para permanecer en la industria.
- La calidad y el coste final de un producto manufacturado o un servicio están determinados en gran medida por el diseño del producto o servicio y su proceso de elaboración.
- Un esquema de mejoramiento continuo de la calidad incluye una continua reducción en la variación de las especificaciones de performance del producto con respecto a sus objetivos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Acción correctiva.-

Es un método tomado para desaparecer las causas grandes de una no conformidad encontrada. La acción correctiva se la realiza para prevenir que algo vuelva a producirse en un futuro.

Acciones de control.-

Es un método preventivo y correctivo que permite detectar y corregir las ineficiencias o incongruencias en la formulación, realización y evaluación de las acciones, con la intención de cumplir con la normatividad que las administra, las estrategias establecidas, políticas, objetivos y metas.

Auditoria.-

Esto consiste en llevar a cabo una investigación de los procesos y de la actividad de una organización para ratificar si se ajustan o no a los criterios establecidos.

Calidad.-

Se puede definir como el grado en el que un conjunto de características inherentes al producto o servicio cumple y satisface los requisitos de un cliente.

Competitividad.-

Es la capacidad de las organizaciones de un país para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos o servicios en el mercado internacional en medio de toda la competencia global con organizaciones de otros países.

Concientización.-

Es la acción y efecto de crear conciencia en la gente refiriéndose acerca de un problema o situación que se considera importante.

Control estadístico.-

Se refiere al análisis de la información contribuida por el proceso para descubrir la presencia de causas providenciales; habitualmente se la realiza mediante una edificación grafica llamada como Grafico de control.

Control total de calidad.-

Es una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Es un programa para certificar la continua satisfacción de los clientes mediante el progreso permanente de la calidad del producto y sus servicios.

Dirección.-

Es el componente principal de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo proyectado con respecto a la calidad, practicada a base de decisiones adoptadas directamente o delegando dicha autoridad, y siempre vigilante de que se cumplan en forma ordenada todas las decisiones y ordenes formuladas.

Especificación de procesos.-

Es un instrumento que se utiliza para realizar modelados de sistemas, que permiten deducir qué suceden en los procesos o funciones dentro de un sistema.

Estándares de calidad.-

Es un proceso que nace de los criterios de autoevaluación que tenga una organización. Éstos sirven para medir la excelencia del servicio o producto prestado por la organización y si cumple con los requerimientos del cliente.

Evaluación de rendimiento.-

Es un método de la gestión que sirve para verificar la participación de las áreas que se involucran con el sistema de gestión de la calidad, en correspondencia a ciertos factores establecidos y en derivación del mismo la contribución que hacen a la consecución de los objetivos departamentales y generales de la organización.

Excelencia.-

Es la eficacia de todas las ideas planteadas, de los principios y acciones que se sitúan muy por encima del normal cumplimiento del deber, la excelencia está muy comprometida con generar algo de valor agregado.

Formación.-

Es una estrategia considerada de gran importancia por las organizaciones ya que se la utiliza para afrontar los cambios tecnológicos, sociales y económicos.

Gestión.-

Es la acción y resultado de administrar algo. Hay que resaltar que gestionar es llevar a cabo trámites para hacer posible la ejecución de una operación o de un anhelo cualquiera dentro de la organización.

Ingeniería de calidad.-

Es el conjunto de herramientas que se unen dentro de un proceso metodológico para incorporar la calidad en todas las fases de producción incluyendo en la fase de diseño de producto, fabricación y control de proceso. Se utiliza técnicas estadísticas para el diseño de productos y mejora de calidad de procesos.

Interacciones.-

Es la que describe las acciones que se desarrollan de modo bilateral entre dos o más entidades, centros, agentes, componentes, métodos, técnicas o funciones.

Mejora continua.-

Es el método el cual se lo utiliza para tratar de perfeccionar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Metodología estadística.-

Es la utilización esencial de las estadísticas como un método científico para todo lo referente a la investigación teórica de un proceso o sistema. Este método está fundamentado por la utilización del progreso de las ideas que surgen de la teoría de las probabilidades.

Métodos.-

Se refiere al medio o a los medios manejados para alcanzar un fin determinado.

Normas.-

Son reglas maestras que tienen que ser respetadas ya que las mismas permiten concordar ciertas gestiones o actividades.

Orientación hacia el cliente.-

El objetivo primordial de cualquier sistema de gestión de una organización será el de satisfacer las necesidades de los clientes adquiriendo el compromiso para lograr cumplir con sus demandas, pretensiones y expectativas. Además la organización se debe preocupar por concebir las necesidades de los clientes y dar salida a sus problemas; también la organización debe esforzarse con el objetivo de exceder las expectativas de los clientes y mejorar la calidad de vida de los mismos.

Planeación.-

Es la enunciación del futuro que se busca para una organización y con base en ésta plantear las acciones, evaluaciones y así concretar los elementos adecuados a perseguir para lograr los objetivos propuestos, además de determinar la asignación de recursos humanos y físicos que se necesitan para un eficiente plan.

Planificación.-

Es el método que permite la elaboración inmediata de un plan, los mismos que son realizados y controlados con respecto al planeamiento elaborado.

Predicción.-

Es aquello que expresa lo que supuestamente sucederá en algún momento. La predicción se puede basar a partir de conocimientos científicos, hipótesis o algún tipo de indicios.

Procedimiento.-

Es la acción que significa proceder de una forma ya establecida o determinada de cierta manera. Así mismo se puede definir como el método o una forma de realizar algún trabajo o proceso. Se basa en la consecución de varios pasos predefinidos para llevar a cabo una tarea ya programada y que sea de manera eficaz.

Proceso.-

Es el conjunto de las operaciones o actividades normalizadas que se ejecutan o tienen término con un fin determinado.

Productividad.-

Es la relación que hace referencia entre el producto conseguido y los insumos utilizados para el mismo, a través de la productividad se puede obtener mediciones de la frecuencia del trabajo humano en diferentes condiciones.

Producto.-

Se refiere a un objeto o una cosa que se lo pone en un mercado con el fin de satisfacer lo que el consumidor requiere o necesita.

Programa de control.-

Es la implantación de mecanismos, métodos o técnicas en una organización con el objetivo de mejorar la calidad de los productos o servicios mejorando su productividad.

Revisión.-

Se refiere a todo un análisis y revisión que se lleva a cabo sobre una determinada cosa.

Satisfacción.-

Es la acción o el hecho mediante la cual se responde a un reclamo o queja.

Seguimiento y Control.-

El seguimiento trata de analizar la información concebida de un proceso para identificar las ineficiencias con respecto al plan determinado. Controlar percibe el impulso de las acciones para que el resultado de lo planificado sea el que se pronosticó.

Servicio.-

Se refiere a los quehaceres desarrollados por una organización de acuerdo a lo planificado para satisfacer los requerimientos de los clientes.

Sistema.-

Es la interacción de procesos o partes que son interdependientes entre sí; también se le llama sistemas a los conjuntos formados de elementos que interactúan entre si.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**2.3.1 Hipótesis General**

La ausencia de un Manual de la Calidad, influye en la estandarización de procesos y en la mejora del nivel de calidad educativa en las carreras de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

2.3.2 Hipótesis Particulares

- Si se diseña un manual de la calidad, entonces permitirá interrelacionar los procesos que administren, desempeñen, verifiquen y revise las funciones y el trabajo que afecta la calidad.
- Si se realiza un plan estratégico, entonces influiría positivamente en el control administrativo y en el manejo de situaciones imprevistas para la administración.
- Si se desarrolla modelos de calidad o referenciales, entonces permitirá supervisar las actividades de control de calidad y estandarizar un proceso de evaluación.

2.3.3 Declaración de variables

Cuadro # 1. Declaración de las variables de la hipótesis general.

Hipótesis General	Variable Independiente	Variable Dependiente
La ausencia de un Manual de la Calidad, influye en la estandarización de procesos y en la mejora del nivel de calidad educativa en las carreras de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.	Diseño de un manual de la calidad.	Estandarización de procesos y la mejora del nivel de calidad educativa.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Cuadro # 2. Declaración de las variables de las hipótesis específicas.

Hipótesis Particulares	Variable Independiente	Variable Dependiente
Si se diseña un manual de la calidad, entonces permitirá interrelacionar los procesos que administren, desempeñen, verifiquen y revise las funciones y el trabajo que afecta la calidad.	Diseño de un manual de la calidad.	Interrelación entre procesos.

<p>Si se realiza un plan estratégico, entonces influiría positivamente en el control administrativo y en el manejo de situaciones imprevistas para la administración.</p>	<p>Realización de un plan estratégico.</p>	<p>Control administrativo.</p>
<p>Si se desarrolla modelos de calidad o referenciales, entonces permitirá supervisar las actividades de control de calidad y estandarizar un proceso de evaluación.</p>	<p>Desarrollo de modelos de calidad o referenciales.</p>	<p>Supervisión de actividades de control de calidad.</p>

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El tipo y diseño de investigación es no experimental. Por lo tanto se emplea el diseño longitudinal, debido a que el estudio se lo aplica una sola vez en el transcurso del tiempo que perdure el trabajo investigativo, donde se hará necesario la utilización de un instrumento investigativo con el objetivo de que proporcione información relevante sobre la problemática planteada. Para el desarrollo de este trabajo se aplica las siguientes investigaciones:

Aplicada.- Esta se aplica en resolver problemas prácticos con un margen de generalización limitado. Esta investigación es aquella que se realiza con un propósito inmediato, aplicar los conocimientos desde un punto de vista teórico.

Investigación Descriptiva: Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Investigación Explicativa.- Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.

De campo.- La investigación de campo se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural. Se aplica una investigación de campo ya que se realiza en el lugar de los hechos (Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería), donde se obtiene datos más relevantes, los mismos que son analizados. Esto permite la recopilación de información sobre la realidad para estudiar a fondo el problema del cual se plantea.

Bibliográfica.- Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados vinculados en sí. Será bibliográfica porque utilizaremos como ayuda de búsqueda de un tema específico, a través de la consulta de documentos (libros, revistas, memorias, internet, etc.). Se utiliza una recopilación adecuada de datos que permitieron redescubrir hechos.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

Los cambios sociales utilizados en nuestro medio, y el empeño de la ciudadanía por contar dentro de la propia comunidad con centros superiores de estudio que permitan el desarrollo tecnológico y aprendizaje de sus nuevas generaciones estudiantiles en carreras profesionales nuevas y eficientes, e identificadas con el progreso social, no pasaron inadvertidos por los directivos de la Universidad Estatal de Milagro, quienes en el 2004 crearon la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

La Universidad Estatal de Milagro a través de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, buscando el cumplimiento de su objetivo de ofertar nuevas carreras a la juventud de la provincia y del país, puso a consideración de la comunidad Milagreña y su zona de influencia las carreras de Ingeniería y Tecnología. Las Carreras de ingeniería que se promocionan en la UNEMI representan un pilar fundamental para el desarrollo de la economía nacional, un correcto aprovechamiento de los equipos y maquinaria hace que aumente sus índices de fiabilidad, disminuya gastos de

producción. Por lo que se forma profesionales calificados con conocimientos teóricos prácticos, con espíritu crítico y valor humanístico y ético basándonos en los fundamentos epistemológicos de la educación superior representa nuestro compromiso, para lo cual esta Unidad Académica contará con un cuerpo docente de inmensa experiencia que garantice un elevado nivel académico, científico y tecnológico para formar con éxito a profesionales líderes con aptitudes y destrezas, de manera que contribuyan eficazmente al mejoramiento de la producción de bienes y servicios, de acuerdo a las necesidades de la sociedad.

3.2.2 Delimitación de la población

El universo objeto de estudio corresponde a los estudiantes de la Unidad Académica Ciencias de las Ingenierías, se considera el periodo lectivo Septiembre del 2013 a Febrero del 2014.

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra de investigación es probabilística, ya que es aquella en la que el investigador selecciona a los individuos u objetos, donde todos pueden formar parte de la muestra. Se estima que el procedimiento es riguroso y científico, la investigación se la lleva a cabo para determinar el universo objeto de estudio.

3.2.4 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: ? (tamaño de la muestra)

N: 982 (tamaño de la población)

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

$$n = \frac{982(0,5)(0,5)}{\frac{(982 - 1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{982(0,25)}{\frac{(981)0,0025}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{245,5}{\frac{2,45}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{245,5}{0,63802083 + 0,25}$$

$$n = \frac{245,5}{0,88802083}$$

$$n = 276$$

3.2.5 Proceso de selección

El proceso de selección se lo realiza con la muestra probabilística, la selección de los individuos y sujetos es del muestreo aleatorio, la cual se asigna un número a cada individuo de la población y que a través de algún medio se eligen cuantos sujetos sean necesario para completar el tamaño de la muestra requerido.

3.3 MÉTODOS Y TECNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Método Analítico-sintético.- Para el cumplimiento de este proceso se realiza encuestas, donde se analiza de forma individual por medio de métodos estadísticos y aplicar un modelo de objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otra su dinámica.

3.3.2 Métodos empíricos

La encuesta.- Se realiza es la encuesta, para lo cual se formula un cuestionario de preguntas para receptar opiniones, la encuesta considera contenido de puntos importantes del presente estudio.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados son tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándolas de manera computarizada, posteriormente los datos se presentan de manera escrita, tabulada y graficada, empleando grafica de tipo circular con el respectivo análisis de los resultados obtenidos, además se emplea las medidas de tendencia central, tales como porcentajes y proporciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Universidad Estatal de Milagro es una entidad educativa que ha ido de menos a más, es decir con un desarrollo constante tanto en infraestructura como en docencia con el fin de cumplir con las exigencias que demanda actualmente la educación superior.

En el análisis estadístico se emplea técnicas estadísticas para interpretar datos y explicar las características o condicionantes que determinan la ocurrencia de algo, lo cual servirá para la toma de decisiones.

El estudio de este trabajo está enfocado a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, con el fin de orientar hacia la calidad sus carreras, programas académicos y servicios que ofrece.

Con el firme propósito de ahondar en esta problemática se ha elaborado varias preguntas a fin de verificar las hipótesis; estos análisis se lo presentan en hojas de cálculo para demostrar por medio de gráficos los resultados obtenidos.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Pregunta # 1.

¿Considera usted que el diseño y aplicación de un manual de la calidad, ayudara a elevar el nivel de calidad educativa de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería?

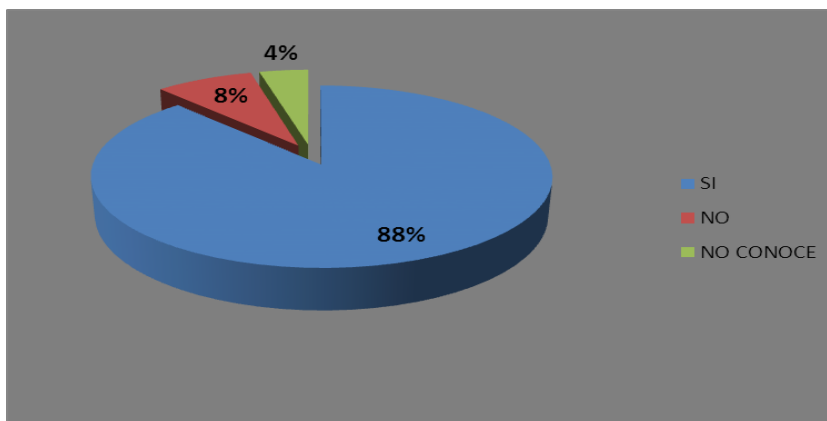
Cuadro # 3. Diseño y aplicación de un manual de la calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	244	88%
NO	21	8%
NO CONOCE	11	4%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 2. Diseño y aplicación de un manual de la calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 88% de los encuestados manifestaron, que si consideran que el diseño y aplicación de un manual de la calidad ayudaría a elevar el nivel de calidad educativa; mientras que el 8% no está de acuerdo que sea una herramienta adecuada para elevar el nivel de la calidad en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería y el 4% indicaron no conocer sobre este aspecto.

Pregunta # 2.

¿Cree usted que la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería podrá estandarizar los procesos mediante la utilización de un manual de la calidad?

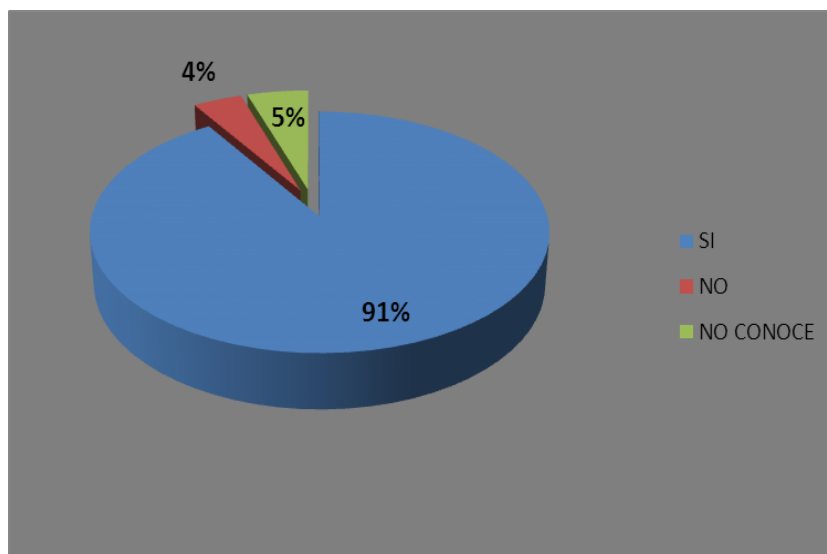
Cuadro # 4. Utilización de un manual de la calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	251	91%
NO	10	4%
NO CONOCE	15	5%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 3. Utilización de un manual de la calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 91% de los encuestados manifestaron que consideran que mediante la utilización de un manual de la calidad se podría estandarizar los procesos de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería; mientras que el 4% no está de acuerdo que sea el mecanismo adecuado y el 5% respondió no conocer del tema.

Pregunta # 3.

¿Cree usted que la aplicación de un manual de la calidad influiría de manera satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos de la Unidad Académica?

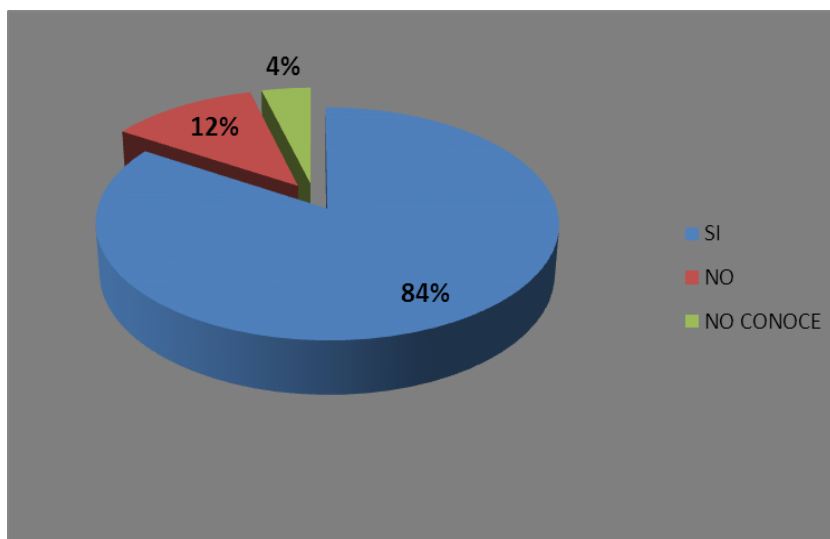
Cuadro # 5. Aplicación de un manual de la calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	231	84%
NO	34	12%
NO CONOCE	11	4%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 4. Aplicación de un manual de la calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 84% de los encuestados manifiestan que con la aplicación de un manual de la calidad se podría alcanzar los objetivos propuestos en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería; mientras que el 12% no está de acuerdo que se logre alcanzar los objetivos por parte de la misma y el 4% desconoce sobre la aplicación de dicho manual.

Pregunta # 4.

¿Considera usted que mediante la estandarización de procesos en la Unidad Académica, esta cumpliría con sus expectativas académicas?

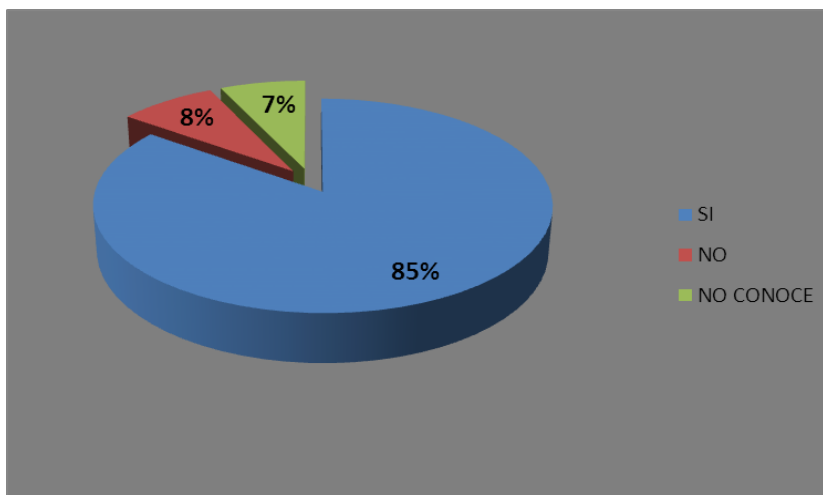
Cuadro # 6. Estandarización de procesos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	234	85%
NO	22	8%
NO CONOCE	20	7%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 5. Estandarización de procesos.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 85% de los encuestados manifestaron que mediante la estandarización de los procesos se podrá cumplir con las expectativas planteadas por la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería; mientras tanto el 8% dice no estar de acuerdo y el 7% desconoce sobre el tema.

Pregunta # 5.

¿Piensa usted que con la utilización de un manual de la calidad, la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería interrelacionara sus procesos con el propósito de elevar el nivel de calidad educativa?

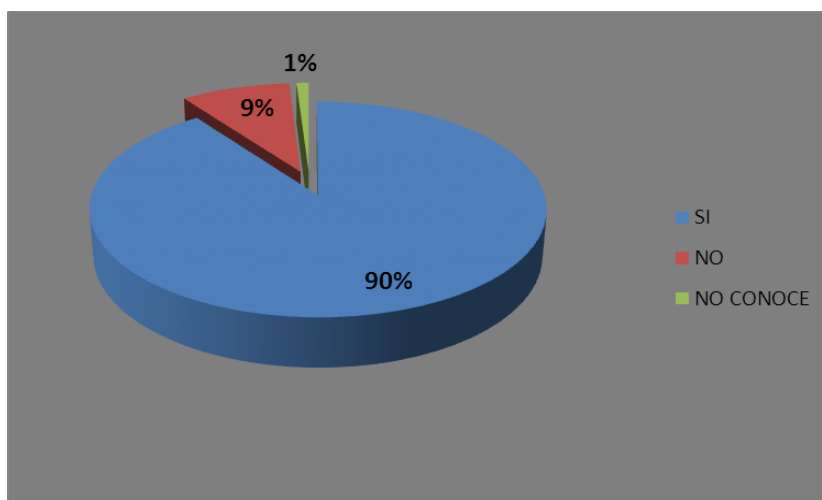
Cuadro # 7. Interrelación de procesos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	248	90%
NO	25	9%
NO CONOCE	3	1%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 6. Interrelación de procesos.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 90% de los encuestados indicaron que la utilización de un manual de la calidad ayudaría con la interrelación de los procesos de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería; mientras que el 9% dijo que no está de acuerdo y el 1% desconoce cómo funciona este procedimiento.

Pregunta # 6.

¿Considera usted que con la debida interrelación de los procesos de la Unidad Académica se elevara el nivel de calidad educativa?

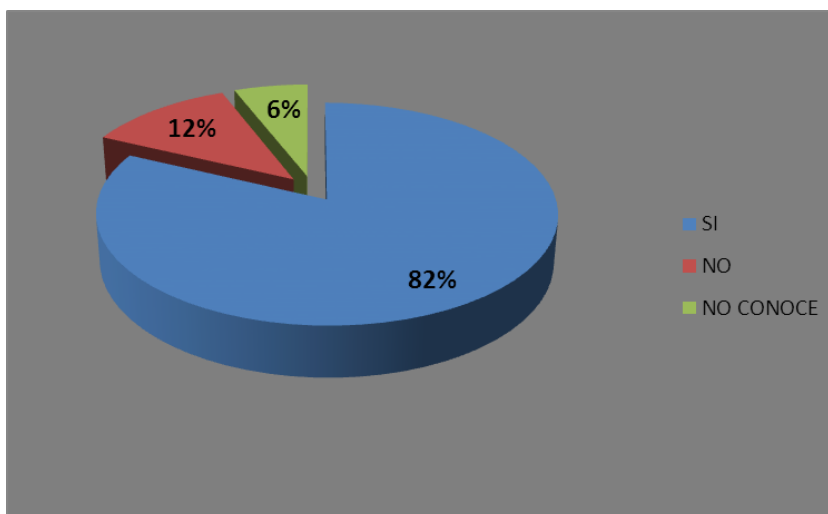
Cuadro # 8. Nivel de calidad educativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	225	82%
NO	33	12%
NO CONOCE	18	6%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 7. Nivel de calidad educativa.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 81% de los encuestados indicaron que con la debida interrelación de los procesos se podría elevar el nivel de la calidad educativa; mientras que el 12% contestaron que no están de acuerdo con esta propuesta y el 7% indicó desconocer del tema.

Pregunta # 7.

¿Cree usted que una revisión periódica de funciones y procesos que afectan la calidad educativa, influya significativamente en la educación que recibe?

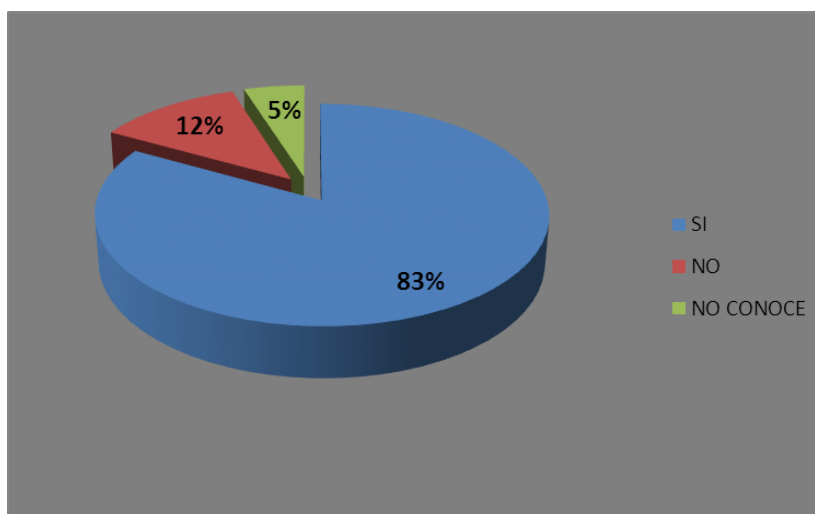
Cuadro # 9. Revisión periódica de funciones y procesos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	230	83%
NO	32	12%
NO CONOCE	14	5%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 8. Revisión periódica de funciones y procesos.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 83% de los encuestados indicaron que la revisión periódica de funciones y procesos que afectan la calidad educativa en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, influye significativamente en la educación que recibe, mientras que el 12% no está de acuerdo con el método y el 5% desconoce del procedimiento.

Pregunta # 8.

¿Cree usted que el desarrollar modelos de calidad en la Unidad Académica, permitirá mejorar la gestión académica y el perfil profesional de su carrera?

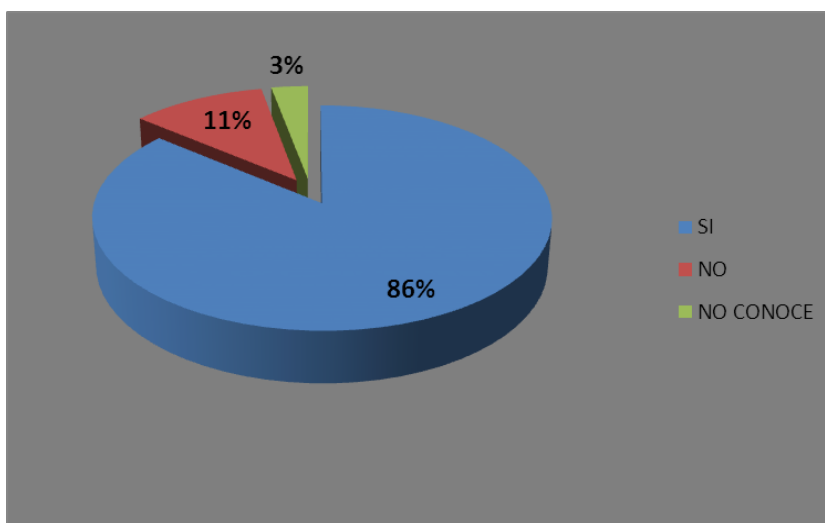
Cuadro # 10. Desarrollo de modelos de calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	237	86%
NO	30	11%
NO CONOCE	9	3%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 9. Desarrollo de modelos de calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 86% de los encuestados indicaron que desarrollar modelos de calidad en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, permitiría mejorar la gestión académica y el perfil profesional de las carreras; mientras que el 11% de los encuestados no están de acuerdo con esta propuesta y el 3% desconoce sobre este punto.

Pregunta # 9

¿Piensa usted que el implementar modelos de calidad, permitirá mejorar los niveles de calidad educativa?

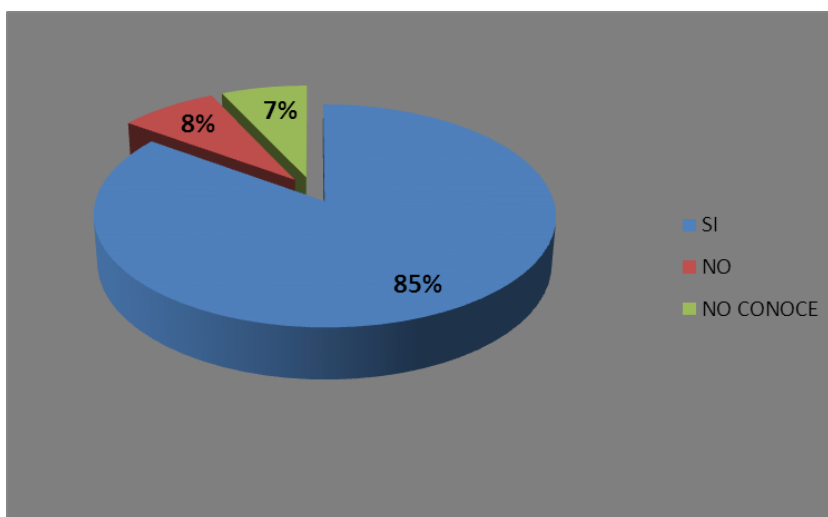
Cuadro # 11. Implementar modelos de calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	235	85%
NO	22	8%
NO CONOCE	19	7%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 10. Implementar modelos de calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 85% de los encuestados indicaron que al implementar modelos de calidad permitirá mejorar el nivel de calidad educativa; mientras que el 8% no están de acuerdo con que los modelos de calidad permitirán mejorar el nivel de calidad educativa y el 7% desconoce del tema.

Pregunta # 10.

¿Considera usted que con el manejo de modelos de calidad, permitirá estandarizar un adecuado proceso de evaluación de niveles de calidad?

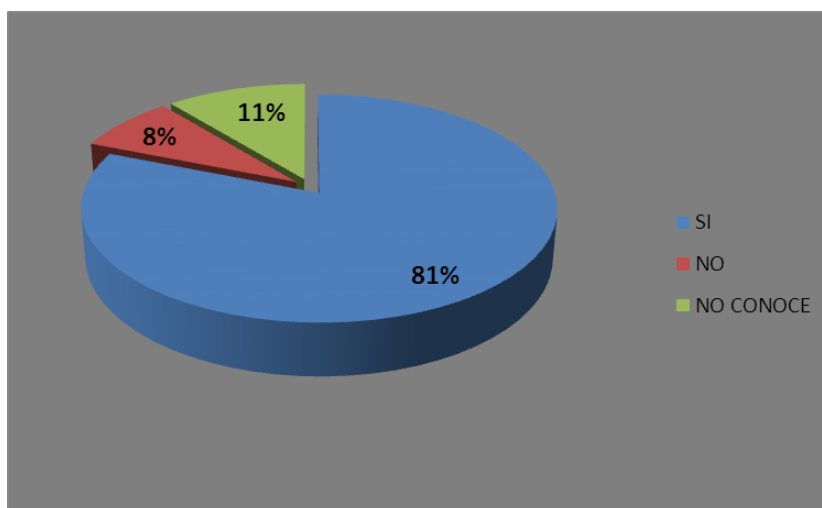
Cuadro # 12. Evaluación de niveles de calidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	223	81%
NO	23	8%
NO CONOCE	30	11%
TOTAL	276	100%

Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

Grafico # 11. Evaluación de niveles de calidad.



Fuente: Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

El 81% de los encuestados indicaron que con el manejo de modelos de calidad permitirá estandarizar un adecuado proceso de evaluación de niveles de calidad; mientras que el 8% no está de acuerdo con este punto y el 11% no conoce del tema.

4.3 RESULTADOS

El proceso de encuesta realizada a los estudiantes de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería manifestó que es muy importante (88%) el diseño y aplicación de un manual de la calidad que ayude a elevar el nivel de calidad educativa; se podrá estandarizar los procesos mediante la utilización del mismo (91%); se cumpliría satisfactoriamente con el logro de los objetivos (84%) definidos y permitirá estandarizar los procesos (85%) para cumplir con las expectativas académicas.

En lo referente a la utilización de un manual de la calidad los encuestados consideran que se interrelacionara los procesos (90%) de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, con el propósito de elevar el nivel de calidad educativa (82%).

Los encuestados indicaron que una revisión periódica de funciones y procesos que afectan a la calidad educativa en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, es muy necesario tener en cuenta (83%) ya que influye significativamente en la educación que reciben.

En lo referente al desarrollo de modelos de calidad los encuestados indicaron que la misma permitirá mejorar la gestión académica y el perfil profesional de las carreras (86%) existentes en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería; la implementación de modelos de calidad permitirá mejorar los niveles de calidad educativa (85%) y también consideran que con el manejo de los mismos permitirá llevar y estandarizar un adecuado proceso de evaluación de niveles de calidad (81%) que permita la respectiva supervisión de actividades de control de calidad.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro # 13. Verificación de hipótesis general e hipótesis particulares.

VERIFICACION DE HIPÓTESIS	
<p>Hipótesis General: La ausencia de un Manual de la Calidad, influye en la estandarización de procesos y en la mejora del nivel de calidad educativa en las carreras de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.</p>	<p>Con los resultados de las preguntas # 1, 2, 3 y 4; con porcentajes de 88%, 91%, 84% y 85% respectivamente con un promedio total del 87% indica que el diseño y aplicación de un manual de la calidad influye satisfactoriamente en la mejora del nivel de la calidad y en la estandarización de los procesos.</p>
<p>Hipótesis particular N° 1: Si se diseña un manual de la calidad, entonces permitirá interrelacionar los procesos que administren, desempeñen, verifiquen y revise las funciones y el trabajo que afecta la calidad.</p>	<p>Con los resultados de las preguntas # 5 y 6 con porcentajes de 90% y 82% respectivamente con un promedio total de 86% indica que con la utilización de un manual de la calidad, permite interrelacionar los procesos y la revisión de las funciones que afectan a la calidad educativa.</p>
<p>Hipótesis particular N° 2: Si se realiza un plan estratégico, entonces influiría positivamente en el control administrativo y en el manejo de situaciones imprevistas para la administración.</p>	<p>Con el resultado de la pregunta # 7 con un porcentaje del 83% indica que con la revisión periódica de funciones y procesos, influye positivamente en la educación impartida por la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.</p>

<p>Hipótesis particular N° 3: Si se desarrolla modelos de calidad o referenciales, entonces permitirá supervisar las actividades de control de calidad y estandarizar un proceso de evaluación.</p>	<p>Con los resultados de las preguntas # 8, 9 y 10 con porcentajes del 86%, 85% y 81% respectivamente con un promedio total del 84% indica que con el desarrollo e implementación de modelos de calidad, permite mejorar la gestión académica, los niveles de calidad y las actividades de control de calidad.</p>
--	--

Fuente: Información obtenida de las encuestas.

Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

“Manual de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para elevar el nivel de calidad educativa en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, de la Universidad Estatal de Milagro”.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La aplicación de un manual de la calidad es una herramienta que se emplea para varios propósitos tanto de gestión de la calidad como de aseguramiento de la calidad en una organización.

En el país son pocas las instituciones que cumplen con normas que garanticen la calidad educativa en cada uno de sus procesos de gestión. La idea y el reto del Gobierno Nacional son de impulsar el desarrollo del sector educativo a través de instrumentos, como los sistemas de gestión de la calidad, para elevar los niveles de la educación del país.

El logro de acarrear y operar una organización de una forma exitosa, demanda que ésta se administre y controle, en forma sistemática y clara. Se puede conseguir el éxito efectuando y manteniendo un sistema de gestión, que este diseñado para optimizar

consecutivamente su desempeño, mediante la consideración de las insuficiencias de todas las partes interesadas dentro de un sistema de gestión de la calidad.

5.3 JUSTIFICACIÓN

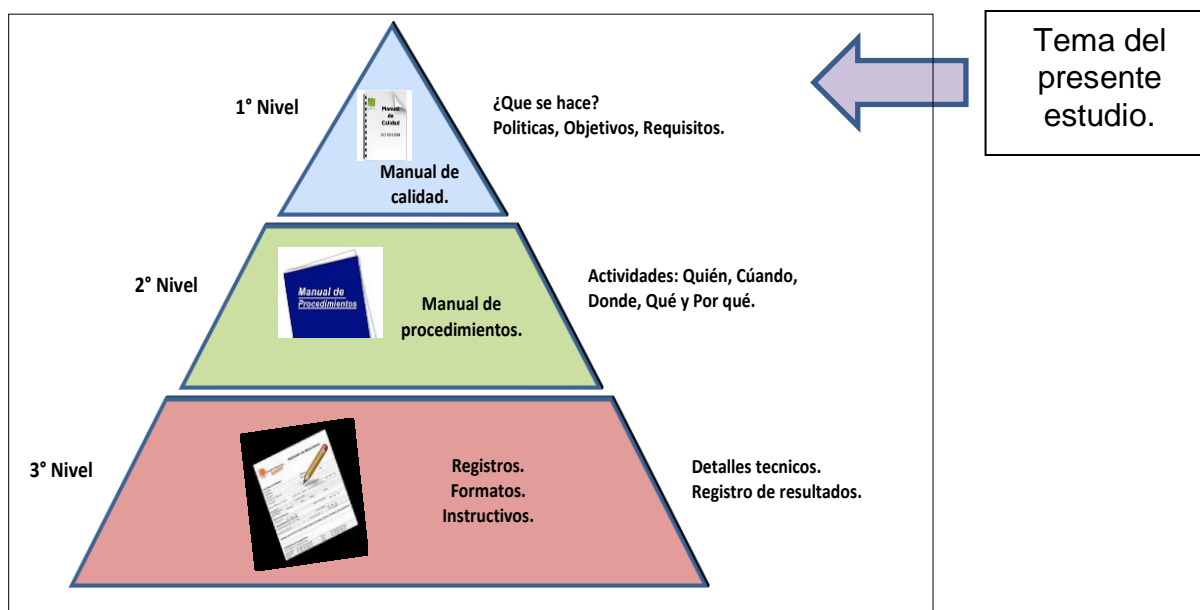
La propuesta se origina en base a los resultados de la encuesta realizada, motivo por el cual se propone un manual de la calidad para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

La finalidad de este proyecto es de contribuir al desarrollo de la Universidad Estatal de Milagro a que cumpla con las disposiciones de los organismos que se encargan de analizar la capacidad intelectual de los catedráticos, infraestructura entre otros factores y así brindar una educación de calidad. Los beneficios de la propuesta están direccionados principalmente a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

A lo relacionado al manual de la calidad se plantea un esquema basado en las normas ISO 9001:2008, predestinadas a proyectar y administrar el conjunto de labores que afectan a la calidad. Un manual de la calidad es hecho y manejado para notificar o transmitir la política de la calidad, los procedimientos a seguir y los requisitos de la organización; detallar y realizar un sistema de gestión de la calidad; facilitar las actividades para sobrellevar el aseguramiento de la calidad; formar bases fundamentadas para las auditorías que se lleven a cabo en el sistema de gestión de la calidad, etc.

El manual de la calidad se lo considera como de primer nivel en la llamada pirámide de la documentación de un sistema de gestión, es un elemento primordial para este sistema de gestión.

Grafico # 12. Documentación de un sistema de gestión de la calidad.



Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la propuesta

Elevar el nivel de calidad educativa en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, por medio de un manual de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta

- Proveer lineamientos para un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- Servir de guía en la aplicación para obtener calidad en los procesos y la satisfacción de los requerimientos de los estudiantes y partes interesadas.

- Mostrar una visión general de un Sistema de Gestión de la Calidad y crear conciencia de la oportunidad para el mejoramiento de la calidad educativa.

5.5 UBICACIÓN

El presente estudio se realiza en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería que se encuentra ubicada en la Universidad Estatal de Milagro; limitada al Norte con la Cdla. Los Troncos, al Sur con la hacienda Juan E. Vargas, al Este con la vía Milagro – Virgen de Fátima y al Oeste con la Cdla. Las Palmas; en la ciudad de Milagro, provincia del Guayas, país Ecuador.

Grafico # 13. Ubicación de la institución.



5.6 FACTIBILIDAD

El desarrollo de esta propuesta se la ejecuta a través de la colaboración de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, facilitando la información necesaria, posibilitando así la ejecución de este estudio, el mismo que será un gran aporte en la institución.

Esto se hace posible, puesto que no existe ley, norma o reglamento que impida la ejecución del mismo.

La Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería se sitúa en un edificio de dos plantas; en la planta baja funcionan oficinas administrativas y sala de profesores. En el primer piso alto se encuentran laboratorios de cómputo y laboratorios de equipos industriales; además cuenta con un bloque de talleres el cual se encuentra ubicado en la parte adjunta del edificio principal.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Sistema de gestión de la calidad

Requisitos generales

La Universidad Estatal de Milagro dirige y controla la institución con respecto a la calidad, estableciendo las políticas, los objetivos y alcanzar los mismos. De acuerdo con lo establecido en el **ESTATUTO ORGÁNICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.**

El Sistema de Gestión por Procesos es la parte de la institución enfocada al logro de resultados, en relación con los objetivos definidos, para alcanzar la satisfacción de los clientes internos, clientes externos, usuario final y demás partes interesadas. Esto implica la búsqueda de la eficiencia, eficacia, excelencia y la competitividad como medidas de evaluación del desempeño.

Requisitos de la documentación

Generalidades

La eficacia del sistema consiste en que la institución desarrolle los procesos de acuerdo con las instrucciones de los procedimientos documentados y los resultados se visualicen en los registros de calidad los cuales sirven para realizar el seguimiento y establecer bases para las mejoras futuras.

Manual de la calidad

El manual de la calidad puede funcionar como una guía en la institución, donde se especifica las actividades a realizar (Que se hace, quien lo hace, cuándo lo hace, cómo y en qué lugar se hace). Este incorpora la política de la calidad, los objetivos de la calidad, procedimientos, descripción de las interacciones y secuencia de los procesos.

A continuación se elabora un modelo de un manual de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería que sirve como base para su implementación.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	PORTADA	SECCIÓN: I	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		



**UNIDAD ACADÉMICA
 CIENCIAS
 DE LA INGENIERÍA**

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	INDICE	SECCIÓN: II	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		

SECCIÓN	TÍTULO
I	PORTADA
II	INDICE
III	REGISTRO DE ACTUALIZACIONES
0	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
1	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
2	NORMAS DE REFERENCIA
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO
8	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i> FECHA:	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i> FECHA:	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i> FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



MANUAL DE LA CALIDAD



REGISTRO DE ACTUALIZACIONES



SECCIÓN: III

REVISIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 1

CAMBIO #	SECCIÓN	PÁGINA	CONCEPTO	AUTORIZADO POR	FECHA
01			Edición inicial		

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



	MANUAL DE LA CALIDAD		
	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	SECCIÓN: 0	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 2		

0. Introducción: Presentación de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

El 14 de junio de 1969, el H. Consejo Universitario de la Universidad de Guayaquil crea la extensión en Milagro e inicia sus actividades académicas el 4 de julio del mismo año, con el apoyo de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Ya en el año 1999 en convenio con las Facultades de Ciencias Administrativas y Ciencias Matemáticas y Físicas se crearon las carreras de Ingeniería Comercial e Ingeniería en Sistemas.

El 7 de febrero del 2001 mediante Ley 2001-37 de la Función Legislativa y publicada en el registro oficial N^o. 261 del Honorable Congreso Nacional crea la Universidad Estatal de Milagro que al tener autonomía se inicia el proceso de rediseño académico y administrativo manteniendo las carreras antes mencionadas. Los cambios sociales operados en nuestro medio, y la necesidad ferviente de la ciudadanía por contar dentro de la misma comunidad con centros superiores de estudio que permitan el desarrollo tecnológico y capacitación de sus nuevas promociones estudiantiles en carreras profesionales nuevas y de gran eficiencia, e identificadas con el progreso colectivo, no pasaron por alto por los directivos de la Universidad Estatal de Milagro, quienes ya en el 2004, crearon la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	SECCIÓN: 0	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 2 de 2		

La Universidad Estatal de Milagro a través de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería, cumpliendo con el objetivo de brindar nuevas carreras a la juventud estudiosa de la provincia y del país, puso a consideración del pueblo Milagreño y su zona de influencia las carreras de Ingeniería y Tecnología. Las Carreras de Ingeniería que se ofertan en la UNEMI representan un pilar fundamental para el desarrollo de la economía nacional.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	SECCIÓN: 1	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		

1. Alcance y campo de aplicación.

1.1 Generalidades

La Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería desea lograr la satisfacción de los educandos y demás partes interesadas consideradas como clientes tanto externos como internos.

De la misma manera la institución educativa desea y debe demostrar que provee servicios consistentes que satisfagan los requisitos de sus educandos y demás partes interesadas.

1.2 Aplicación

La institución educativa debe evaluar si todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 son aplicables a sus actividades. En caso de que exista algún requisito que pueda excluirse del sistema de gestión, puede hacerlo con la debida justificación, esto solo aplica a la sección o capítulo # 7 de la Norma mencionada.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	REFERENCIAS NORMATIVAS	SECCIÓN: 2	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		

2. Normas para consulta.

Las normas que a continuación se detallan contienen disposiciones que constituyen referencias al realizar un manual de la calidad:

- **ISO 9001:2008:** Sistema de gestión de la calidad – Requisitos.
- **ISO 10013:** Lineamientos para el desarrollo de un manual de la calidad.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	SECCIÓN: 3	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		

3. Términos y definiciones.

Se usa términos relacionados al sector de la educación y que son aplicables en los diferentes tipos de instituciones educativas.

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio. En el sector educativo los clientes de la institución pueden ser:
 - ✓ Estudiantes
 - ✓ Docentes
 - ✓ Gobierno Nacional
 - ✓ Empleadores
 - ✓ Organizaciones educativas que reciben estudiantes procedentes de otro nivel.
- **Organización educativa:** Establecimiento que proporciona educación o también puede ser un grupo de personas e infraestructura con una organización de forma ordenada.
- **Servicio:** Resultado de un proceso. El servicio es la educación, visto como la mejora en aptitudes intelectuales, competencias, hábitos y conducta del estudiante.
- **Enseñanza:** Conjunto de procesos que una organización administra para proveer educación.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 7		

4. Sistema de gestión de la calidad.

4.1 Requisitos generales

Se requiere que la institución educativa: establezca, documente, implemente, mantenga en el tiempo y mejore continuamente un sistema de gestión de la calidad.

La institución educativa al implementar su sistema de gestión debe:

- a) Determinar los procesos que van a formar parte del sistema. Son procesos que los resultados impactan sobre la calidad del servicio. Pueden existir otros procesos llamados de soporte los que sin agregar valor directo al servicio que se brinda, contribuyen a su eficacia.

- b) Ordenar los procesos en una manera de secuencia interrelacionada. El ordenamiento de esta secuencia involucra identificar a la persona o función responsable de cada proceso.

- c) Determinar los criterios y los métodos que permitan asegurar que los procesos son mantenidos bajo control y que son eficaces. Esto es clave dentro del sistema de gestión al requerir indicadores que permitan verificar la eficacia de los procesos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 2 de 7		

Los indicadores de eficacia pueden ser:

- ✓ Grado de cumplimiento de los programas previstos.
- ✓ Grado en que se dispone de los recursos para los estudiantes.
- ✓ Grado de aprobación de exámenes.
- ✓ Grado de consecución con los horarios establecidos.



d) Medir y monitorear los procesos según criterios establecidos. Los resultados de las mediciones se examinan para decretar si se ha logrado los resultados anhelados y para promover la mejora continua. En este análisis es provechoso utilizar conceptos de técnicas o métodos estadísticos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El sistema de gestión se respalda por documentación, que facilita la comunicación sobre los objetivos del sistema así como facilitar un accionar consistente en busca del cumplimiento de los mismos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 3 de 7		

El uso de la documentación ayuda a favorecer a:

- ✓ El logro o meta de los objetivos de la calidad de la institución.
- ✓ Garantizar trazabilidad en todos los procesos.
- ✓ Suministrar evidencias sobre la operación de los procesos y resultados
- ✓ Verificar la eficacia del sistema.

La estructura de la documentación debe estar conformada por:

- a) La política de la calidad y los objetivos resultados de la misma.
- b) El manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma. Los procedimientos son en relación con la evolución del sistema de gestión y son: control de documentos, de registros, auditorias, control de servicios con no conformidad, las acciones correctivas y las acciones preventivas.
- d) Otros documentos incluidos los registros que la institución considera necesario para la marcha efectiva de los procesos. Estos documentos pueden ser procedimientos que describen actividades o procesos específicos como:

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 4 de 7		

- ✓ Inscripción de estudiantes.
- ✓ Syllabus; modificaciones del programa educativo.
- ✓ Apreciación de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Los siguientes procedimientos pueden formar parte del manual de la calidad según la necesidad de la institución:

- ✓ Planes de estudio.
- ✓ Programas o métodos de formación para el personal.
- ✓ Programas de auditorías internas.
- ✓ Planificación del mantenimiento total de las instalaciones.

e) La Norma requiere la emisión y conservación de registros que son documentos que forman evidencias de la realización de actividades, estos documentos pueden ser tales como:

- ✓ Registro de asistencias.
- ✓ Registro de cumplimiento con el syllabus previsto.
- ✓ Registro de capacitación.
- ✓ Informes de auditoría y de revisiones por la dirección.
- ✓ Solicitudes de inscripción, certificados o diplomas.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 5 de 7		

Con lo relacionado a la secuencia de procesos que se establece, se debe concretar:

- ✓ Las entradas ha dicho proceso.
- ✓ Las salidas de dicho proceso.
- ✓ Los indicadores de la eficacia de todos los procesos.
- ✓ El control de los procesos.

4.2.2 Manual de la calidad

El manual de la calidad contiene en particular:

- a) El alcance del sistema de gestión; quiere decir, a que procesos, servicios o sitios se aplica el sistema de gestión.

- b) Los procedimientos del sistema documentados.

- c) La secuencia de los procesos.

Este manual es aprobado solo por la mayor autoridad de la organización responsable por el sistema de gestión de la calidad.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 6 de 7		

4.2.3 Control de documentos

El control de documentos incluye:

- a) La aprobación de documentos que son los apropiados para cumplir con los requisitos. El nombramiento de autoridades para la aprobación de documentos y definirlos en el procedimiento.
- b) En aplicación un documento puede necesitar ser modificado para adecuarse a cambios o mejoras. El sistema de gestión está pendiente de las modificaciones de los documentos cuando sea necesario.
- c) Los cambios implantados en un documento son identificados para conocer la versión vigente y los cambios introducidos en el mismo.
- d) Los documentos requieren estar disponibles en su lugar de uso y una distribución de forma controlada de los mismos.
- e) Los documentos son legibles y tienen una identificación apropiada.
- f) Los documentos externos a la institución son controlados como si fueran internos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 7 de 7		



g) En caso de ser necesario conservar versiones culminadas de algunos documentos; deben estar bien identificados para evitar su uso imprudente.

4.2.4 Control de los registros

Los registros son como reflejos de las situaciones o conclusiones, que se conservan para guardar evidencias del cumplimiento de los requisitos. El procedimiento documentado que requiere la Norma describe:

- ✓ Que registros se deben conservar.
- ✓ Como y donde se los guarda.
- ✓ Como se los puede recuperar.
- ✓ Quien los puede consultar.
- ✓ Cuánto tiempo se los conserva.
- ✓Cuál es el destino luego de culminado el tiempo de conservación de los mismos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 7		



5. Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería toma el compromiso de desarrollar y mejorar el Sistema de Gestión y de manifestar en la planificación los requerimientos y expectativas del estudiante y de las demás partes interesadas en el éxito del servicio brindado a la sociedad. La alta dirección asegura:

- a) Informar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos solicitados por el cliente del o de los servicios.
- b) Establecer la política de la calidad, la que permite dar a conocer cuáles son los elementos con los que se decide dirigir los procesos relacionados con la satisfacción del cliente.
- c) Establecer los objetivos de la calidad, los que permiten especificar las intenciones expresadas en la política de la calidad.
- d) Evaluar como es el funcionamiento de la organización con el objetivo de no perder de vista el cumplimiento de los objetivos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 2 de 7		

- e) Disponer en forma adecuada de los recursos y materiales necesarios para el logro de los objetivos establecidos en la planificación.

5.2 Enfoque hacia el cliente



La alta dirección determina las necesidades y expectativas de los clientes por medio de mediciones de grado de satisfacción y que las mismas se conviertan en requisitos y sean satisfechas.

5.3 Política de la calidad

La política de la calidad forma el símbolo de la dirección, con relación a los lineamientos respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales se considera para el accionar de la institución educativa. La dirección asegura:

- a) Determinar lo que necesitan y desean o esperan los clientes del servicio.
- b) Enunciar las intenciones de la organización, comprometiéndose en el cumplimiento de los requisitos tomados. El compromiso involucra la necesidad también de constituir un proceso de mejora continua del desempeño del sistema de gestión de la calidad.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 3 de 7		

- c) Lo que manifiesta la política es lo que sirve de base para especificar los objetivos de la institución.
- d) La dirección difunde el contenido de la política a toda la organización.
- e) La política no permanece intacta una vez concretada, ya que las necesidades y expectativas de los clientes son variables al igual que los requisitos y necesidades de la organización.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería a través de los objetivos de la calidad pone en práctica su política. Los objetivos se los maneja a partir de una visión estratégica, asociados a la mejora continua del sistema de gestión; para evaluar el nivel de mejora, los objetivos son medibles.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 4 de 7		

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La dirección una vez establecidos los objetivos, la obtención de los mismos son realizados en forma planificada. La planificación incluye:

- ✓ La documentación del plan y cronograma de ejecución.
- ✓ Las responsabilidades y autoridades de la ejecución de los planes.
- ✓ Los recursos totales y conocimientos necesarios para lograr hacerlo.
- ✓ La metodología y herramientas para la mejora continua.
- ✓ Los indicadores para la evaluación.
- ✓ La necesidad de que existan los registros.

Todo cambio introducido en el sistema, incluye en la planificación para asegurar que sigue siendo seguro y eficaz; estos cambios pueden ser por nuevas materias, nuevas carreras, nuevos cursos, nuevas instalaciones y cambios en la organización.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 5 de 7		

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La dirección de la organización define y comunica las responsabilidades y autoridades necesarias para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad en forma eficaz.

5.5.2 Representante de la dirección

El representante de la dirección tiene la potestad suficiente para asumir la responsabilidad de la implantación, mantenimiento y mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad en la institución. El representante de la dirección tiene que reportar a la dirección y asegurar que se comunique a los estudiantes y demás partes interesadas sobre temas relacionados con el sistema de gestión.

5.5.3 Comunicación interna

La dirección define e implanta los procesos que afirmen una adecuada comunicación de los requisitos de calidad, objetivos y nivel de cumplimiento. La comunicación incluye información sobre la implementación, operación del sistema de gestión y los resultados obtenidos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 6 de 7		

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La dirección establece un proceso de revisión constante del sistema de gestión para verificar su firmeza, ajuste y eficacia, considerando oportunidades de mejora y cambios en el sistema de gestión, en la política y en los objetivos de la calidad.



5.6.2 Información de entrada para la revisión

Las entradas para el análisis por la dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías del sistema de gestión.
- b) La medición de la satisfacción de las partes comprometidas.
- c) El funcionamiento de los procesos.
- d) Como se encuentran las acciones correctivas y preventivas.
- e) El estado de las acciones de revisiones anteriores.
- f) Las sugerencias para la mejora.

Este listado establece la información que es conveniente analizar durante la revisión.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:



	MANUAL DE LA CALIDAD		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	SECCIÓN: 5	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 7 de 7		

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección puntualizan la proyección de las acciones para mejorar el sistema de gestión y sus procesos, poniendo atención en aquellos enfocados a mejorar el servicio con el objetivo de satisfacer los requisitos de los clientes.

Los análisis, recomendaciones, soluciones y decisiones para las acciones son registradas para facilitar el seguimiento del proceso y esto usarse como elementos de entrada para futuras revisiones.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	SECCIÓN: 6	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 3		

6. Gestión de los recursos.

6.1 Provisión de recursos

Los recursos se consiguen y se protegen de manera que puedan ser instalados a disposición de quienes los necesitan para desarrollar las actividades de servicio para la mejor realización de los procesos.

6.2 Recursos humanos



6.2.1 Generalidades

El perfil de la persona quien es responsable por el sistema de gestión de la calidad se lo examina previamente, que tenga un amplio conocimiento de las actividades y el personal que las realiza, acoplado con el pensamiento de mejoramiento continuo, con sentido común, capacidad de liderazgo y habilidad para esquematizar; esto facilita una gestión de manera positiva de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La competencia se demanda a quienes se incorporan a la institución, esto, para involucrarse en el proceso de mejoramiento, tienen que percibir que es lo que se pretende en la organización y que se espera de cada uno.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i> FECHA:	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i> FECHA:	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i> FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	SECCIÓN: 6	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 2 de 3		

- a) Las competencias para los cargos contempla conocimientos generales y específicos de:
- ✓ En el caso de los docentes la cátedra que va a impartir; en el caso de asistentes de reglamentos y disposiciones y en el caso de la administración conocimientos de gestión.
 - ✓ Experiencia (técnica, administrativa, práctica) adaptable al medio.
- b) Se constituye un programa para asegurar la obtención de la capacitación necesaria, para permitir ayudar al personal a conseguir o actualizar sus competencias.
- c) Se evalúa el resultado de cada acción de formación o preparación.
- d) Se realiza programas de desarrollo personal que fortificaran el sentimiento de pertenencia y facilitando la adaptación de las actividades del personal en la obtención de los objetivos de la calidad de la institución.
- e) Se mantiene registros actualizados de los historiales del personal y de las acciones de formación o preparación realizadas y sus evaluaciones.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	SECCIÓN: 6	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 3 de 3		

6.3 Infraestructura



La organización determina y mantiene:

- a) Los lugares de trabajo (infraestructura) apropiados para las operaciones a desarrollar y la plaza a alojar durante las mismas.
- b) Aulas, talleres, laboratorios y otras instalaciones educativas con el equipamiento preciso para que la cantidad determinada de estudiantes pueda realizar sus actividades en forma adecuada y con seguridad.
- c) Los servicios de apoyo que formen parte del plan educativo tales como: asistencia médica, mantenimiento del edificio, mantenimiento de equipos, sistemas de seguridad, etc.

6.4 Ambiente de trabajo

La organización identifica los factores físicos (temperatura, ruidos, etc.) que afectan al normal desarrollo de todas las actividades y los tiene bajo control en el caso de que sea necesario hacerlo.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	SECCIÓN: 7	
		REVISIÓN: 01	
	PÁGINA: 1 de 1		

7. Realización del servicio.

No aplica porque las especificaciones de realización del servicio se encuentran definidas de carácter general.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 1 de 7		

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades

La organización define:

- ✓ Que medir.
- ✓ Como se realizara la medición.
- ✓ Quienes intermedian en la medición.

La organización planea la medición estableciendo: secuencia de actividades, plan de actividades, responsables, recursos obligatorios, etc. Los responsables de la medición tienen que ser facultados para mantener el criterio planeado y que pueda asegurar la continuidad de las mediciones mediante procedimientos que sean detallados.

8.2 Medición y seguimiento

8.2.1 Satisfacción del cliente

La organización conserva una comunicación adecuada con los clientes de los servicios educativos que ofrece, certifica esta comunicación con métodos y registros que permitan efectuar un seguimiento adecuado.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i> FECHA:	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i> FECHA:	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i> FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 2 de 7		

La organización planifica el procedimiento para realizar el seguimiento como:

- ✓ Describir indicadores utilizados para la medición de la satisfacción.
- ✓ Describir las técnicas para obtener información.
- ✓ Demostrar como la institución evalúa y mejora consecutivamente los sistemas de indicadores y los métodos para estipular la satisfacción del cliente.
- ✓ Evidenciar el análisis de cifras, datos y tendencias.

Toda la información es apreciable para generar ideas de cambio y futuras propuestas con el objetivo de mejorar el sistema de gestión y finalmente la satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditoría interna

La organización planifica las auditorías internas, identifica quienes serán los responsables de realizarlas, establece un ciclo y metodología documental que permita contar con antecedentes para fines de evaluación y seguimiento. La auditoría es un proceso para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente para determinar el grado con el cual el sistema de gestión de la institución cumple con los requisitos. Las evidencias pueden ser registros, declaraciones u información relevante basada en hechos.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 3 de 7		



El auditor interno debe ser independiente del área a auditar, que lleve un registro de la auditoria con un informe, haciendo una lista de los hallazgos y de que acción se debe llevar a cabo. La dirección recibe dicho informe y adopta las acciones correctivas y preventivas que según sea el caso o necesidad, asegurando que la auditoria siguiente controle la existencia y eficacia de dicha acción a modo de verificación y seguimiento.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización establece métodos para la medición y seguimiento de los procesos de realización planificados y necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. El sistema de gestión cuenta con métodos para medir la satisfacción de los clientes.

La dirección establece los indicadores y sobre qué actividades debe medirse, antes de elaborar las herramientas, el método de medición, el procesamiento de los datos y los modelos para el seguimiento de los procesos. La medición debe estar representada en un procedimiento documentado para poder ser entendida por las personas que la realicen.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 4 de 7		

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La organización establece un método y un seguimiento de las mediciones a realizar sobre el servicio en el momento apropiado de su proceso de realización. Al momento de realizar la medición se debe contar con los criterios de aceptación para evidenciar con la medición la conformidad o no en el cumplimiento de los requisitos del servicio. Este procedimiento queda documentado; en caso de que existiera no conformidades se emplean las acciones correctivas y preventivas necesarias para el cumplimiento.

8.3 Control del servicio no conforme

Cuando una no conformidad del servicio educativo queda evidenciada, la organización identifica y procede a una acción correctiva, esto demanda que la institución cuente con un procedimiento documentado para dicha acción.

8.4 Análisis de datos

La organización selecciona los datos adecuados que nacen de todas las mediciones, seguimientos, auditorías y cualquier dato útil para estar al tanto si el sistema de gestión está siendo eficaz y eficiente. La organización proporciona los medios para analizar estadísticamente los datos recopilados para proponer mejoras.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 5 de 7		

El análisis de datos debe proporcionar información de:

- a) La satisfacción de los clientes.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio educativo.
- c) Las características y preferencias de los procesos y servicios, incluyendo las acciones preventivas.



8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Los datos tales como: política de la calidad, objetivos de la calidad constituidos, resultados de la auditorias, análisis de mediciones, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección; se emplean como medios para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para el seguimiento de este proceso se requiere la determinación de compromisos para el seguimiento y control que se llevara a cabo y la asignación de las personas adecuadas para aquello.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 6 de 7		



8.5.2 Acción correctiva

La institución educativa constituye el procedimiento que certifique que toda no conformidad es remediada mediante una acción correctiva que admita excluir sus causas; a la vez se implanta procedimientos para garantizar la continua revisión de:

- a) Las quejas de los clientes
- b) Las no conformidades provenientes de auditorías y mediciones.
- c) Las observaciones encontradas por los auditores.
- d) Los informes internos, incluyendo sugerencias.

Se registra la acción correctora y se realiza el seguimiento dentro de un periodo prudente para determinar si ha sido efectiva.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SECCIÓN: 8	
		REVISIÓN: 1	
	PÁGINA: 7 de 7		

8.5.3 Acción preventiva

La institución determina el procedimiento que certifica la eliminación de las causas potenciales de no conformidad. La institución realiza un análisis sobre su propia práctica para identificar problemas aun no producidos pero que constituyen no conformidades potenciales y anticiparse a eso con una acción preventiva para evitar que aparezca.

Para que la acción preventiva sea triunfante esta es registrada, controlada y revisada hasta asegurar que la implantación resguarde los objetivos propuestos. El diseño del procedimiento documentado es simple, de fácil interpretación y con participación del personal que sea coordinado por el representante de la calidad en la institución.

ELABORADO POR: <i>Responsable de la calidad de la institución.</i>	REVISADO POR: <i>Comisión de gestión de la calidad.</i>	APROBADO POR: <i>Consejo Directivo de la Unidad Académica.</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

5.7.1 Actividades

Las actividades para desarrollar el presente estudio se detallan en el cronograma (véase 5.7.4).

5.7.2 Recursos, Análisis financiero

Recursos operacionales:

- Suministros de oficina (esferográficos, lápiz, borradores, resaltadores, carpetas, grapadoras, perforadora, etc.).
- Movilización (transporte).
- Impresiones.
- Copias.
- Varios.

Recursos tecnológicos:

- Internet.
- Computadoras, etc.

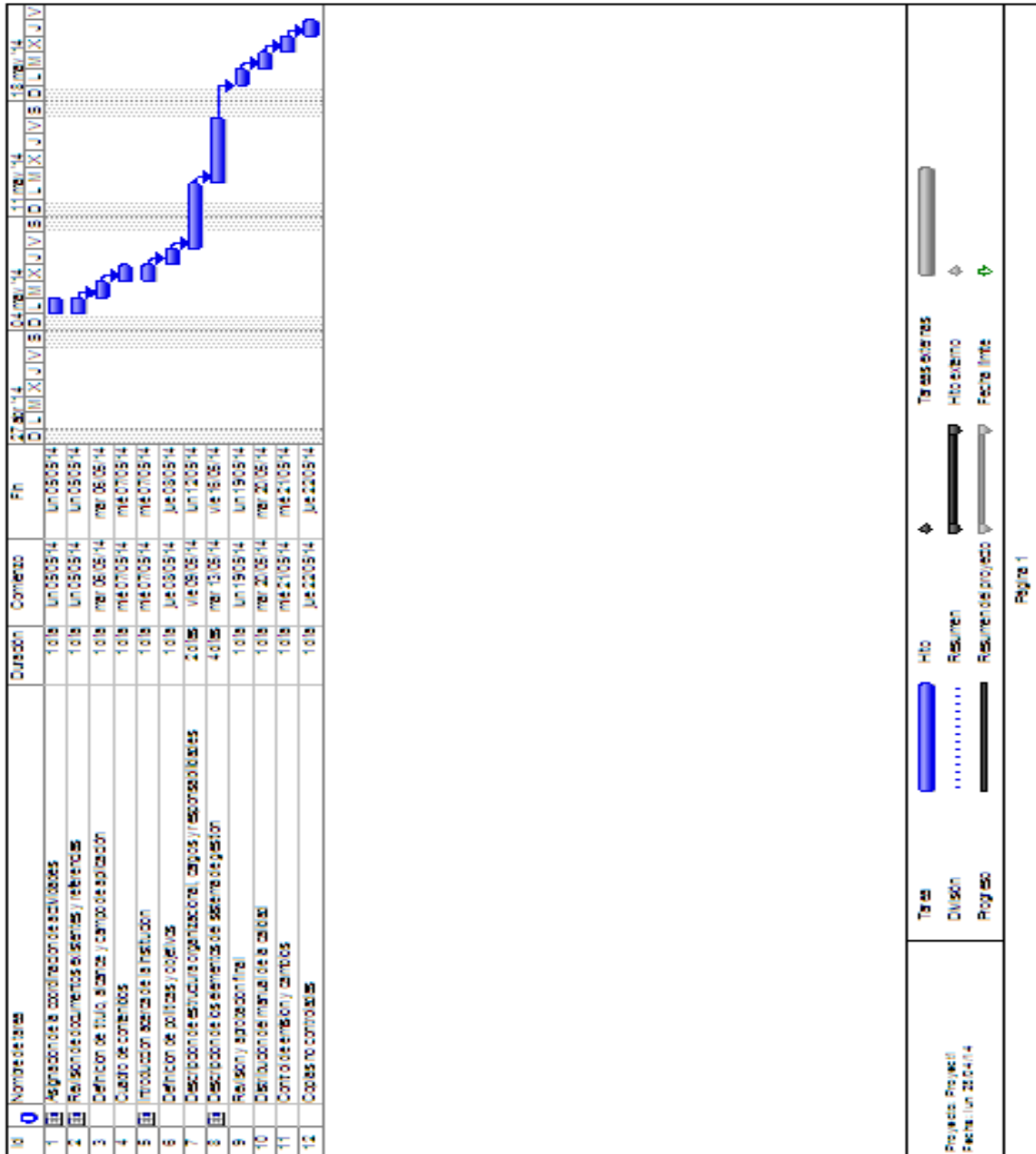
5.7.3 Impacto

Los beneficios que se obtendrán con la presente propuesta serán:

Garantizar a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería el alza del nivel de calidad educativa en sus carreras académicas; lo que permitirá así mismo garantizar la enseñanza y aprendizaje de quienes forman parte de la institución como de quienes aspiran a ingresar a la misma, quienes podrán continuar con sus metas que les permitirá incursionar en un mercado laboral como elementos altamente competitivos.

5.7.4 Cronograma

Grafico # 14. Cronograma de actividades.



Autores: Franco Carlos & Romero Iván.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La presente propuesta se basa en los lineamientos proporcionados por la Norma ISO 9001:2008 tales como:

- El ciclo Deming (P-H-V-A).
- Manual de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
- Norma ISO 9001:2008.

CONCLUSIONES

El manual de la calidad es adaptable a los procesos del servicio educativo con la finalidad de garantizar eficacia, eficiencia y la mejora continua.

Un manual de la calidad es la base para implantar un verdadero y eficiente sistema de calidad, ya que es la guía para la elaboración de procedimientos, instrucciones, registros, especificaciones para asegurar la calidad de los servicios.

El manual de la calidad asegura que las actividades del servicio se realizan ordenadamente y de forma estructurada, proyectando una imagen favorable de la institución satisfaciendo los requisitos exigidos por los clientes.

El éxito de la implementación de un manual de la calidad se concretiza al orientar e informar al personal de lo que se está realizando para que estén preparados y se sientan parte del proyecto.

El manual de la calidad es la herramienta que servirá para el buen desempeño de los procesos de la institución para garantizar un sistema de gestión válido y eficiente logrando competitividad educativa.

RECOMENDACIONES

Analizar tendencias e inquietudes y solicitudes realizadas por los clientes, la retroalimentación de la percepción del servicio ofrecido esto incluye observaciones y quejas.

Determinar si es necesario acciones correctivas o preventivas según sea el caso. Elaborar manuales tales como manuales de procedimiento, descripción de cargos ya que estos ayudarían al mejor funcionamiento de la institución.

Mejorar los procesos, reconocer las necesidades y las expectativas de los clientes, establecer indicadores, mejorar recursos en los procesos, etc.

Una buena gestión de los procesos y una estrategia adecuada llevara a obtener unos buenos resultados con los clientes.

Elaborar y aplicar cada cláusula de la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería con el objetivo de buscar la mejora continua y elevar el nivel de la calidad educativa.

BIBLIOGRAFIA

CRUZ, José: *Historia de la calidad*, <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>

² GARCIA, Ana: *Breve evolución histórica de la educación en el Ecuador*, <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=antecedentes+historicos+de+la+calidad+educativa+en+ecuador&source=web&cd=8&cad=rja&ved=0CFkQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.dspac.e.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F5787%2F4%2FCAPITULO%25201.doc>

³ GALARZA, Marlon: *La gerencia educativa como factor asociado con la calidad de la educación en una institución de nivel medio*, p.13-14.

⁴ ACEVEDO, Doris: *Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio técnico nacional Huambi, de la parroquia Huambi, cantón Sucua, provincia de Morona Santiago, en educación general básica y bachillerato, durante el año académico 2011-2012*, p. 1.

⁵ PICO, Santiago: *Diseño del sistema de gestión, norma ISO 9001:2000, aplicado al proceso administrativo del Liceo Campoverde*, pp. 5-6.

⁶ MARTINEZ, Oswaldo y MONTENEGRO, Luis: *Desarrollo de bases para un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la facultad de Ingeniería Mecánica*, pp. XI

⁷ DEMING, Edwards: *Calidad, Productividad y Competitividad*, pp. 19-67.

⁸ DEMING, Edwards: op. cit., pp. 75-76.

⁹ CROSBY, Philip: *La calidad no cuesta*, pp. 14-17.

¹⁰ CROSBY, Philip: op. cit., pp. 104-114

¹¹ FLORES, Bertha: *Armand Feigenbaum*, <http://www.slideshare.net/bemaquali/armand-feigenbaum>.

¹² DOMINGUEZ, Maribel: *Joseph M. Juran*, <http://www.slideshare.net/MARLEYBEL/juran-calidad>

¹³ ISHIKAWA, Kaoru: *Introducción al control de calidad*, p. 1.

¹⁵ GIUGNI, Pablo: *La calidad como filosofía de gestión*, <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp101/>

ANEXOS

Anexo1. Norma ISO 9001:2008

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
9001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Cuarta edición
2008-11-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos**

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

License: ISO Standard Single
ISO Standard Single
ISO
TOC
Downloaded: 2008-11-16
copying and networking prohibited

Número de referencia
ISO 9001:2008
(traducción oficial)

Índice

Página

1	Objeto y campo de aplicación.....	1
1.1	Generalidades.....	1
1.2	Aplicación.....	1
2	Referencias normativas.....	1
3	Términos y definiciones.....	2
4	Sistema de gestión de la calidad.....	2
4.1	Requisitos generales.....	2
4.2	Requisitos de la documentación.....	3
5	Responsabilidad de la dirección.....	4
5.1	Compromiso de la dirección.....	4
5.2	Enfoque al cliente.....	4
5.3	Política de la calidad.....	4
5.4	Planificación.....	5
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	5
5.6	Revisión por la dirección.....	6
6	Gestión de los recursos.....	6
6.1	Provisión de recursos.....	6
6.2	Recursos humanos.....	7
6.3	Infraestructura.....	7
6.4	Ambiente de trabajo.....	7
7	Realización del producto.....	8
7.1	Planificación de la realización del producto.....	8
7.2	Procesos relacionados con el cliente.....	8
7.3	Diseño y desarrollo.....	9
7.4	Compras.....	11
7.5	Producción y prestación del servicio.....	12
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	13
8	Medición, análisis y mejora.....	14
8.1	Generalidades.....	14
8.2	Seguimiento y medición.....	14
8.3	Control del producto no conforme.....	15
8.4	Análisis de datos.....	16
8.5	Mejora.....	16
	Anexo A (informativo) Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004.....	18
	Anexo B (informativo) Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008.....	23
	Bibliografía.....	31

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 Enfoque basado en procesos

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

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

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

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

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

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

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

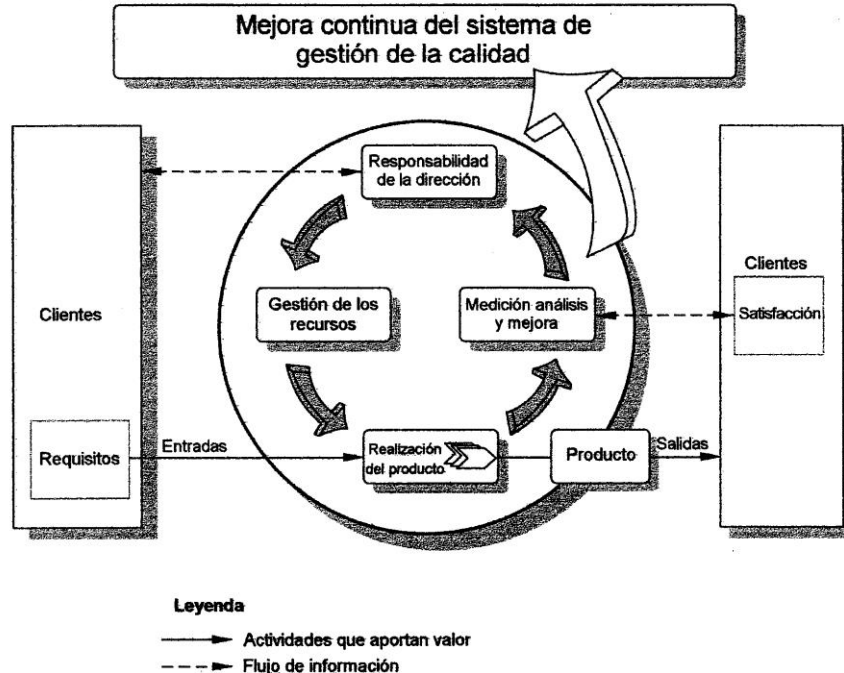


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Licensed to /ENFOQUE TOC
ISO Store order #: 963412/Downloaded: 2008-11-16

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
Single user license only, copying and networking prohibited

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

Sistemas de gestión de calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

1.2 Aplicación

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

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

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

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

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

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

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

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

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

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

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

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, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Bibliografía

- [1] ISO 9004:—¹⁾, *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Un enfoque basado en la gestión de la calidad*
- [2] ISO 10001:2007, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*
- [3] ISO 10002:2004, *Sistemas de gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*
- [4] ISO 10003:2007, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones*
- [5] ISO 10005:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad*
- [6] ISO 10006:2003, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos*
- [7] ISO 10007:2003, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la configuración*
- [8] ISO 10012:2003, *Sistemas de gestión de las mediciones — Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición*
- [9] ISO/TR 10013:2001, *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.*
- [10] ISO 10014:2006, *Gestión de la calidad — Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos*
- [11] ISO 10015:1999, *Gestión de la calidad — Directrices para la formación*
- [12] ISO/TR 10017:2003, *Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001:2000.*
- [13] ISO 10019:2005, *Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios*
- [14] ISO 14001:2004, *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*
- [15] ISO 19011:2002, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*
- [16] IEC 60300-1:2003, *Gestión de la confiabilidad — Parte 1: Sistemas de gestión de la confiabilidad*
- [17] IEC 61160:2006, *Revisión de diseño*
- [18] ISO/IEC 90003:2004, *Ingeniería del software — Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 al software*
- [19] *Principios de la gestión de la calidad*²⁾, ISO, 2001 [Folleto]
- [20] *ISO 9000 — Selección y uso*²⁾, ISO, 2008 [Folleto]

1) Pendiente de publicación. (Revisión de la Norma ISO 9004:2000)

2) Disponible en la página Web: <http://www.iso.org>.

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

[21] *ISO 9001 para la pequeña empresa. Qué hacer. Recomendación del Comité Técnico ISO/TC 176³⁾*, ISO, 2002

[22] *ISO Management Systems⁴⁾*

[23] Sitios Web de referencia:

<http://www.iso.org>

<http://www.tc176.org>

<http://www.iso.org/tc176/sc2>

<http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>

3) Pendiente de actualización y alineación con la Norma ISO 9001:2008.

4) Publicación bimensual que proporciona una amplia cobertura de los desarrollos relacionados con las normas de sistemas de gestión de ISO, incluyendo noticias de implementación en diferentes organizaciones en el mundo. Disponible en la Secretaría Central de ISO (sales@iso.org).

Licensed to /ENFOQUE TOC
ISO Store order #1963412/Downloaded:2008-11-16
Single user licence only, copying and networking prohibited
Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

Anexo 2. Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos.



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Clla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador



UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
UNEMI

Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador

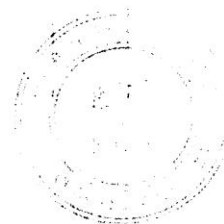


Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rector@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

INDICE ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS UNEMI

	Pág.
Capítulo 1 - Direccionamiento Estratégico	7
Misión Institucional	
Visión Institucional	
Políticas de Gestión Institucionales	
Objetivos Estratégicos Institucionales	
Principios Institucionales de la Universidad Estatal de Milagro	
Capítulo 2 - De la Estructura de la Universidad Estatal de Milagro	9
Estructura organizacional por Procesos	
Política de la Gestión por Procesos	
Capítulo 3 - De la Gestión por Procesos	11
Del catálogo de procesos y la Estructura Básica para su Gestión	
Capítulo 4 - De la Cadena de Valor Institucional	12
Estructura Organizacional por Procesos que responde al Modelo de Gestión	
Definición de Gestión por Procesos	
Cadena de Valor de la Universidad Estatal de Milagro	
Mapa de Proceso	
Organigrama General	
Capítulo 5 - De la Estructura Básica	17
Estructura Básica alineada a la Misión	
Capítulo 6 - De los Procesos Gobernantes Estratégicos	18
Puestos Directivos	
Comité Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional	
Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional	
Conformación del Comité de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional	
Comisión de Gestión de Vinculación	
Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Gestión de Vinculación	
Conformación del Comité de Gestión de Vinculación	
Comisión de Gestión Económica	
Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Gestión Económica	
Conformación de la Comisión de Gestión Económica	
Comisión de Gestión Académica	
Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Gestión Académica	
Conformación de la Comisión de la Gestión Académica	
Comisión de Gestión de la Investigación	
Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Gestión de la Investigación	
Conformación de la Comisión de Gestión de Investigación	
Procesos de Direccionamiento Institucional	
Procesos de Dirección Estratégica de la Docencia, Investigación, Vinculación y la Gestión	
Capítulo 7 - De los procesos Agregadores de Valor	25
Procesos de Dirección Estratégica de la Formación Académica [Docencia, Investigación y Vinculación]	
Proceso de Admisión y Nivelación	
Proceso de Pregrado	
Proceso de Sistema Modular de Computación	
Proceso de Sistema Modular de Inglés	
Proceso de Postgrado	





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Gestión de Centro de Servicios Informáticos Académicos	
Gestión de Biblioteca	
Gestión de Difusión y Eventos Culturales	
Gestión de Bienestar Estudiantil	
Gestión de Investigación	
Gestión de Vinculación	
Capítulo 8- De los procesos Habilitantes de Apoyo	38
Procesos de Dirección Estratégica de la Gestión	
Gestión de Secretaría General	
Gestión de Talento Humano	
Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
Gestión de Obras Universitarias	
Gestión Administrativa y de Servicios Generales	
Gestión Financiera	
Capítulo 9 - De los procesos Habilitantes de Asesoría	55
Gestión de Auditoría	
Gestión de Evaluación Institucional	
Gestión de Asesoría Legal	
Gestión de Planificación y Control de Gestión	
Gestión de Relaciones Públicas	
Disposiciones Generales y Transitorias	60





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Considerando:

Que el Art. 21 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que "Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas...

Que en el art. 22 de la Constitución de la República del Ecuador se manifiesta que "las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Que en el art. 25 de la Constitución de la República del Ecuador se considera que "las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales

Que en el art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador se consagra que "la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo".

Que en el art. 27 de la Constitución de la República del Ecuador expresa las características de la educación y expresa que "la educación se centrará en el ser

humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional".

Que en el art. 27 de la Constitución de la República del Ecuador se expresa que "la educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente. Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones. El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive".

Que en el art. 348 de la Constitución de la República del Ecuador se ratifica que "la educación pública será gratuita y el Estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación se regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros.

El Estado financiará la educación especial y podrá apoyar financieramente la educación





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

fisco misional, artesanal y comunitario, siempre que cumplan con los principios de gratuidad, obligatoriedad e igualdad de oportunidades, rindan cuentas de sus resultados educativos y del manejo de los recursos públicos, y estén debidamente calificadas, de acuerdo con la ley. Las instituciones educativas que reciban financiamiento público tendrán fines de lucro.

La falta de transferencia de recursos en las condiciones señaladas será sancionada con la destitución de la autoridad y de las servidoras y servidores públicos remisos de su obligación.

Que en el art. 29 de la Constitución de la República del Ecuador consagra que "El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Que en el art. 350 de la Constitución de la República del Ecuador; y, los artículos 3 y 8 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) se expresan los fines de la educación superior.

Que en el art. 351 de la Constitución de la República del Ecuador; y, los artículos 9 y 10 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) se expresan los vínculos entre el Sistema Nacional de Educación Superior con el Sistema Nacional de Educación y el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV).

Que en el art. 355 de la Constitución de la República del Ecuador se expresan los principios del Sistema de Educación Superior, el cual está en concordancia con el art. 12 de la LOES, y manifiesta que "el Estado reconocerá a las universidades y

escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

Sus recintos son inviolables, no podrán ser allanados sino en los casos y términos en que pueda ser el domicilio de una persona. La garantía del orden interno será competencia y responsabilidad de sus autoridades.

Cuando se necesite el resguardo de la fuerza pública, la máxima autoridad de la entidad solicitará la asistencia pertinente.

La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional.

La Función Ejecutiva no podrá privar de sus rentas o asignaciones presupuestarias, o retardar las transferencias a ninguna institución del sistema, ni clausurarlas o reorganizarse de forma total o parcial".

Que el art. 385 de la Constitución de la República del Ecuador contempla la finalidad del

"sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciña. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad devida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Que el art. 4 de la LOES en relación con el Derecho a la Educación Superior, expresa: El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Que las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a

través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

Que los art. 5, 6 y 7 de la LOES se consagran los derechos de los y las estudiantes, profesores y profesoras, investigadores e investigadoras; y, de las personas con discapacidad.

Que el art. 9 de la LOES expresa que "La educación superior es condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir, en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza".

Que el art. 13 de la LOES contempla las Funciones del Sistema de Educación de Superior.

Que la Resolución N° SENRES-PROC-2006-0000046, de fecha 30 de marzo de 2006, emite la Norma Técnica e Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Resuelve:

Expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Estatal de Milagro, cuyo contenido está tipificado en el presente estatuto, sobre la Base del Direccionamiento Estratégico, la Identificación de los Procesos Académicos y la Estructura Organizacional responsable de su Gestión.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970861 – Ext.: 3103
Teléfax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Casayas-Ecuador

CAPITULO 1

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1. Misión Institucional.-

Ser una Institución de educación superior pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

Art. 2. Visión Institucional.-

Ser una Institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

Art. 3. Políticas de Gestión Institucionales.-

1.- Orientar los esfuerzos dedicados a la Educación, Ciencia, tecnología y Cultura, en función de los principios institucionales cimentados en la misión y visión de la Universidad Estatal de Milagro, reasentando de esta manera el firme compromiso de ofrecer a hombres y mujeres de la colectividad, una formación holística y de calidad, para el desarrollo comunitario.

2.- Promover el Desarrollo Organizacional de manera emprendedora, con el objeto de responder de carácter oportuna, técnica -

científica antes los cambios que se originan en las exigencias legales del Estado, las necesidades de la comunidad, las tendencias globales, las condiciones de medio ambiente y los propios desafíos trazados en la visión.

3.- Coordinar acciones para favorecer el Desarrollo Institucional con las proposiciones de modelos de Planificación, Gestión del Desarrollo y el Aseguramiento de la Calidad, que se generan como productos y servicios de los procesos de asesoría en la Gestión del Desarrollo Organizacional, para direccionar la institución hacia la reprogramación y la mejora de sus procesos académicos y administrativos.

4.- Coordinar las actividades que benefician el Desarrollo Académico, mediante la implementación del "Rediseño del Modelo Educativo Institucional" y el "Rediseño Curricular por Competencias con Enfoque Holístico Sistémico por Procesos" para cada una de las Carreras en cada una de las Facultades.

5.- Desarrollar actividades para implantar Programas de Investigación Social [1], a través de métodos y técnicas establecida por la investigación aplicada, en la elaboración de proyectos de Investigación Básica, de Innovación tecnológica, de Iniciación científica, que permitan llevar a cabo el estudio de situaciones o problemas en la Colectividad y su Realidad Social.

6.- Propiciar el Desarrollo Académico en la formación profesional de los Estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, mediante la implementación de la práctica de la Investigación y la Vinculación con la

1. La Investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas e los efectos de aplicar las intervenciones con finalidades prácticas (investigación aplicada)





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Caayas-Ecuador

colectividad, a través de la elaboración y ejecución de proyectos de investigación aplicada y de carácter vinculante con la colectividad.

7.- Desarrollar actividades que permitan establecer las estrategias de Vinculación con el sector productivo y la Colectividad, mediante el uso de canales de comunicación directa que orienten a superar situaciones o problemas de la Realidad Social de la Colectividad, o a través de entidades públicas destinadas al desarrollo social, así como el uso de los resultados de la investigación aplicada.

8.- Desarrollar actividades de diseño de normas generales, especiales, reglas, procedimientos, instrucciones y prácticas específicas, que permitan incorporar las destrezas para el control de riesgos laborales en las áreas de medicina, higiene y seguridad organizacional [Ambiental, física, industrial[Talleres Industriales], informática, personal, privada, de transporte, de riesgos, etcétera] en el nivel estratégico de la institución con el objeto de minimizar los riesgos de incidentes y/o accidentes que podrían afectar de forma parcial o total a la Institución.

9.- Incentivar el intercambio con otras instituciones relacionadas con la formación superior, a través de convenios, tanto en el interior como en el exterior del País, que permitan afrontar de manera conjunta las grandes necesidades de desarrollo tanto para el Docente como para el Estudiante.

10.- Elaborar, actualizar y valorar permanentemente los planes de evaluación en las áreas académicas y de gestión para impulsar el desarrollo del rediseño sostenible y el aseguramiento de la calidad Institucional, así como la trazabilidad en la inserción laboral de los profesionales egresados en las áreas productivas y sociales.

Art. 4. Objetivos Estratégicos Institucionales.-

1. Fortalecer una educación de calidad, desarrollando saberes y consolidando la identidad cultural de la sociedad
2. Desarrollar conocimiento a través de la investigación científica, el desarrollo tecnológico con la innovación y el emprendimiento
3. Promover y difundir valores culturales, artísticos y científicos de la zona de planificación 5 del Litoral
4. Mejorar la administración de los recursos y del talento humano con eficiencia y eficacia

Art. 5. Principios Institucionales de la Universidad Estatal de Milagro.-

La Universidad Estatal de Milagro es una Institución Pública, abierta a la libertad de pensamiento, laica y democrática, que goza de autonomía de gestión responsable, integralidad y autodeterminación para la producción del conocimiento, financiada a través del Gobierno del Ecuador; regida por criterios de equidad social, poblacional y territorial, en fiel cumplimiento con lo establecido en la Ley de Educación Superior en cuanto a la gratuidad de la Educación Superior.

La Universidad Estatal de Milagro garantiza una educación de calidad, brindando el acceso, permanencia y egreso a todas las personas que desean forjar su bienestar y desarrollo, sin distinción ni discriminación alguna, implantando el estricto derecho que les asiste a todos, con las mismas condiciones de oportunidad y derecho a la educación.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Clla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

La Universidad Estatal de Milagro predica y práctica sus valores, costumbres y cultura organizacional, impactando positivamente a su comunidad universitaria, generando una visión compartida.

Art. 6. Valores Institucionales de la Universidad Estatal de Milagro.-

-)} Excelencia
-)} Responsabilidad
-)} Tolerancia y equidad
-)} Audacia
-)} Honestidad
-)} Solidaridad y respeto
-)} Preservación y conservación del medio ambiente
-)} Trabajo sinérgico.

CAPITULO 2

DE LA ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Art. 7.- Estructura Organizacional Por Procesos.-

La Universidad Estatal de Milagro, ha mantenido durante muchos años, una estructura vertical por funciones; actualmente, se produce la transición del sistema de gestión funcional al sistema de gestión por procesos. La implementación se sustenta en la convicción de que el enfoque por procesos en los Centros de Educación Superior, es una necesidad imperiosa que cobra fuerzas con el uso de los sistemas relacionados al quehacer universitario y a las leyes que la rigen. La organización por

procesos proporcionará más atención a la satisfacción de los clientes internos, externos y consumidor final, a través de un trabajo integral que va en búsqueda de la eficiencia, la eficacia, la excelencia y la competitividad como medidas de evaluación del desempeño. Al mismo tiempo sigue unatécnica estructurada consistente en identificar los procesos clave de la empresa; asignar responsabilidad al "Dueño del Proceso"; que en adelante llamaremos "Responsable del Proceso", definir los límites del proceso; medir el funcionamiento y establecer indicadores de resultado.

Art. 8 Políticas de la Gestión Por Procesos.-

La Gestión Por Procesos guardará concordancia con las siguientes políticas.

- a) Obtener el Manual de Procesos.- Llevar a cabo el rediseño de cada estructura organizacional de los procesos académicos y de gestión en las diferentes versiones para la práctica de la mejora continua.
- b) Ser Holístico (Trabajar en todo).- Pensar desde la perspectiva de la cadena de valor; es decir, trabajar en la totalidad del ámbito de la razón de ser de la Universidad. Y no solo en procesos individuales; y, así mejorar el todo y no solo una de sus partes.
- c) Diseñar La Valoración de Cargos.- Con la jerarquización de los procesos que se parte desde las macro actividades hasta el nivel de las tareas, permitirá que se puedan determinar y asignar las actividades a realizar en función de los productos y servicios que cada proceso tenga como rendimiento o salida. Salida que deberá ser





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

entregada a los clientes internos, externos y/o consumidor Final. A su vez, estas actividades, la racionalización de labores y la especialización y naturaleza propia de dicha tarea, determinarán la valoración de los cargos.

- d) Revisar la salida de cada proceso.- El enfoque de la gestión por procesos, permite desarrollar agudeza en todo tipo de actividad, ya sea en situaciones conflictivas o en oportunidad de mejorar los rendimientos de cada proceso.
- e) Empoderar la mejora continua.- La gestión del enfoque por procesos, permitirá cualquier Profesional o Persona [Responsable del Proceso] convertirse en un Analista crónico de cada proceso o subprocesos o de sus actividades en la que su participación se encuentra directamente relacionada con la misión de la Institución.
- f) Aumentar la Productividad Institucional.- Todo Profesional o Persona [Responsable del Proceso] deberá analizar las actividades de cada proceso con el objeto mejorar el tiempo utilizado y el máximo aprovechamiento de los recursos en busca de la productividad.
- g) Justificar la estructura curricular.- La gestión por procesos será una herramienta que permitirá el rediseño organizacional para justificar la estructura curricular y las metodologías docentes.
- h) Utilizar la Tecnología de Información y Comunicación.- Usar la base de la gestión por procesos para el desarrollo de modelos de apoyo en línea tanto para los docentes como para los estudiantes en las actividades académicas.
- i) Cubrir necesidades de la Colectividad.- El enfoque por procesos exige constantemente la revisión de los requerimientos del Consumidor final, es decir, las necesidades colectivas, donde el análisis permitirá desarrollar la intencionalidad del servicio o producto que cada carreras debe ofrecer, para una formación más pertinente con dichas necesidades; de igual manera con la región y con el Plan Nacional para el Buen Vivir.
- j) Facilitar las labores de auditoría.- El enfoque por procesos facilita la evaluación y control interno y su vigilancia.
- k) Elaborar el Manual de Funciones.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- l) Contribuir con la Inducción del Cargo.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, favorece la inducción en el cargo, el adiestramiento y capacitación del personal previamente seleccionado, ya que en los manuales se describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- m) Desarrollar Aplicativos.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, es utilizado en el levantamiento de información, análisis, diagramar flujos de procesos, establecer políticas y procedimientos para el desarrollo de aplicativo o programas de sistemas de información y/o comunicación.
- n) Rediseñar Procesos Informáticos.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, contribuye en el rediseño o modificación de los aplicativos o sistemas informáticos que se encuentran en producción generando productos o





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

servicios que ofrece la institución a clientes internos y/o externos.

- o) Rediseñar Procesos.- Para rediseñar procesos, intervienen en la consulta todo el personal que desee emprender, tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- p) Realizar Seguimiento del POA.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas o tareas de trabajo, mediante indicadores y evitar su alteración arbitraria.
- q) Controlar el Proceso.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, establecerá de forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores sin determinar ¿Quién cometió el error?, sino más bien; ¿Qué Permitted que el error se cometiera?
- r) Incrementar la Productividad.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, permite aumentar eficiencia y eficacia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- s) Normalización de las Actividades e Información.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades de labores en los resultados del rendimiento en cada proceso estratégico, misional y de apoyo.
- t) Mejorar Continuamente.- La gestión del rediseño de la estructura organizacional por procesos, sirve como una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

CAPITULO 3

DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

Art. 9 Del Catálogo de Procesos y la Estructura Básica para su Gestión.

La Universidad Estatal de Milagro ante la inaplazable necesidad de lograr el Desarrollo Institucional, enfrentar el desafío de la Acreditación, los permanentes requerimientos del Estado contenidos en la Constitución, y en el Artículo 135 [Desarrollo Institucional] del Reglamento General a La Ley Orgánica del Servicio Público, leyes conexas, Normativas, Reglamento y Ley de Educación Superior; así como, para dar respuesta inmediata a tantos y tan rápidos cambios que se generan desde su interior originadas en la misión, así como en el contexto o radio de acción de las tendencias globales y de las condiciones del medio ambiente, ha desarrollado el "Rediseño de la Estructura Organizacional por Procesos" en las Facultades y Administrativas, en los procesos denominados Estratégicos o Gobernantes, Misionales o Agregadores de Valor y los procesos Habilitantes de Apoyo y Asesoría.

Procesos que en su preparación y transformación han sido ordenados ajustados y alineados en la dirección de la Visión y Misión de nuestra Universidad para el logro de metas y objetivos, mediante la planificación, revisión, análisis, ejecución y la práctica de la mejora continua de Usuario-Proveedor.

CAPITULO 4

DE LA CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL

Art. 10 Estructura Organizacional Por Procesos Que Responde al Modelo de Gestión.-





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

La cadena de valor es una herramienta utilizada en el diseño de la estructura organizacional. El uso de las herramientas estratégicas para el Desarrollo Organizacional de la Universidad Estatal de Milagro, tales como: la Cadena de valor, enfoque de proceso para el mapeo de la familia de productos, la descripción, caracterización y jerarquización permitirán a los agentes de cambio autoevaluar de manera crítica las labores que se realizan al interior de la institución. Analizar desde la perspectiva de un todo y no solo en procesos individuales, mejorar el todo y no solo una parte. La Cadena de Valor, son todas las acciones tanto de valor agregado como de no valor agregado, que se requieren para llevar a cabo la formación profesional del Estudiante en el tercero y cuarto nivel dentro del Sistema de Educación Superior. Se requiere además responsabilidad y liderazgo para entender el portafolio de productos y su cadena de valor, poseer la capacidad de reportar a la alta dirección los puntos de vista con el objeto de mantener la fuerza necesaria para hacer que el cambio ocurra.

Art. 11.- Definición de Gestión Por Procesos

1.-Definición de gestión por proceso.-

La gestión por procesos es un sistema de gestión organizacional, basado en criterios de Calidad Total, en el cual se centra la atención en los resultados o rendimientos de los procesos, los cuales, por otra parte, son objeto de simplificación y mejora continua.

2.-Características de la gestión por procesos.- La gestión por procesos evidencia las fortalezas y debilidades del sistema, determina qué procesos es necesario rediseñar o mejorar, establece prioridades de mejora, asigna

responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumenta la capacidad de la organización para crear valor y, sobre todo, crea un contexto favorable en la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua. Al reordenar y simplificar los flujos de trabajo, facilita las tareas del personal, y al centrar el enfoque en los usuarios, aumenta la satisfacción de los mismos.

La gestión por procesos no requiere la creación de estructuras burocráticas adicionales, pero sí requiere la creación de un Comité Directivo Interno que la coordine y controle la mejora de los procesos, y el propio sistema de información y comunicación.

3.- Procesos estratégicos o gobernantes: También denominados Gobernadores, de Dirección de Regulación, de Gerenciamiento, son procesos asignados a la Dirección Institucional responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución. Despliegan las estrategias y objetivos en términos de largo plazo, se caracterizan por ser genéricos y comunes a la mayor parte del que hacer de la Institución (Planificación, Desarrollo Organizacional y Aseguramiento de la Calidad). Los procesos estratégicos intervienen en la visión de la Institución.

4.- Procesos misionales o agregadores de valor: También denominados Institucionales, Específicos, Primarios, Claves, Sustantivos, de Operación, de Producción, son aquellos que se encuentran ligados a la razón de ser de la institución. Son responsables de generar el Portafolio de Productos o Servicios que responden a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Añaden valor al cliente [Comunidad] o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Los procesos Agregadores de valores dave inter...





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayaquil-Ecuador

la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

5.-Procesos habilitantes de apoyo.- Denominados también de Sustento, Accesorios, de Soporte, de Gestión, o Administrativos. Son procesos responsables de brindar asistencia técnica, apoyo logístico con productos y servicios secundarios de tipo complementario, demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos, y en conjunto generar el portafolio de Productos o Servicios Institucionales. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

6.-Procesos habilitantes de asesoría.- Denominados también a Staff, Son procesos responsables de brindar Productos o Servicios consultivos o de consejo a los demás procesos. Asesoría que contribuye con el desarrollo y generación del portafolio de Productos o Servicios Institucionales. En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, se relacionan con requisitos y normas que establecen modelos de gestión y evaluación. Sus acciones se perfeccionan a través del proceso gobernante quien podrá asumir, aprobar, modificar los proyectos, estudios o informes presentados por el proceso asesor.





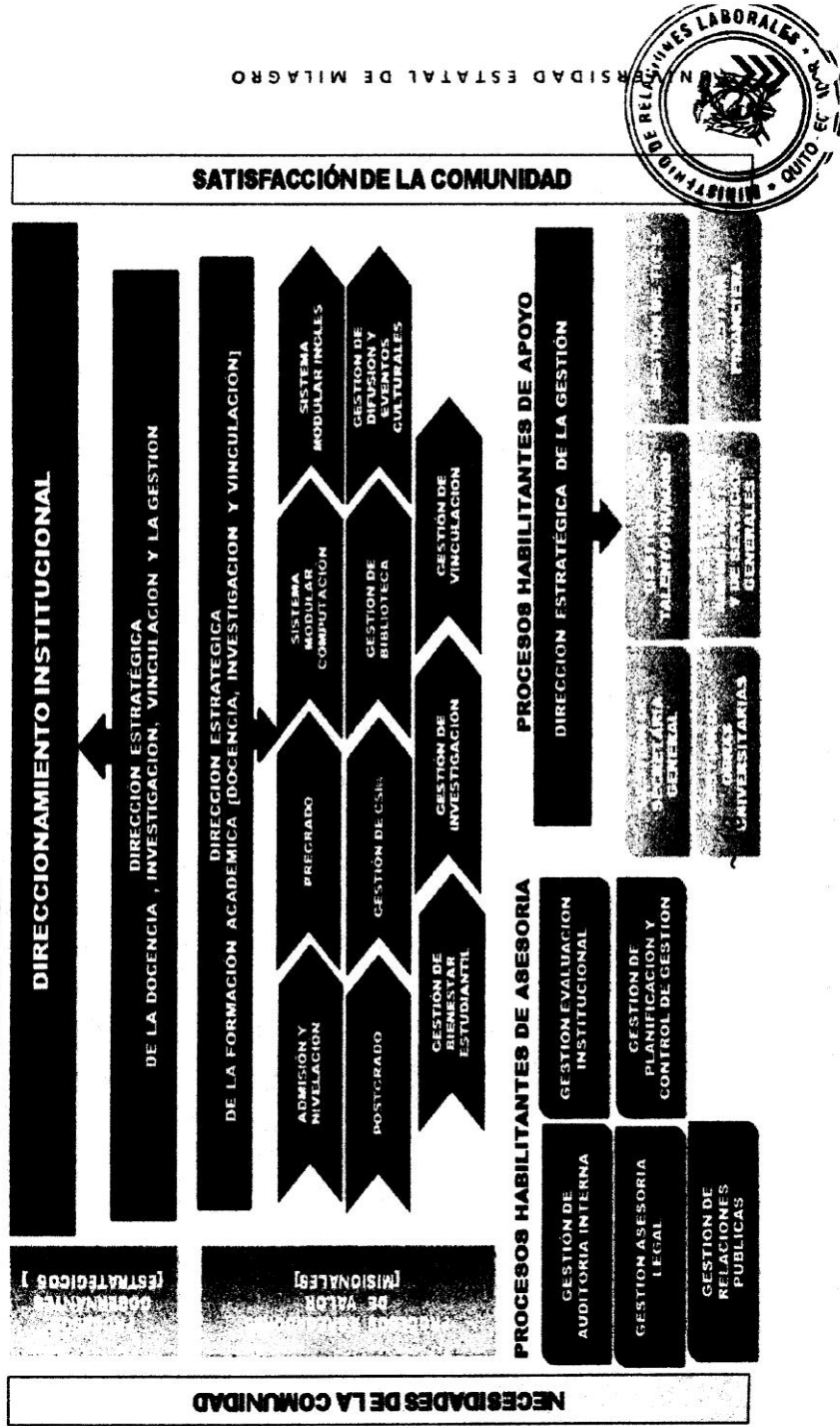
Gobierno Nacional de la República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemilagro.ec
Milagro-Guayaquil-Ecuador

Art.12.-Cadena de Valor de la Universidad Estatal de Milagro



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





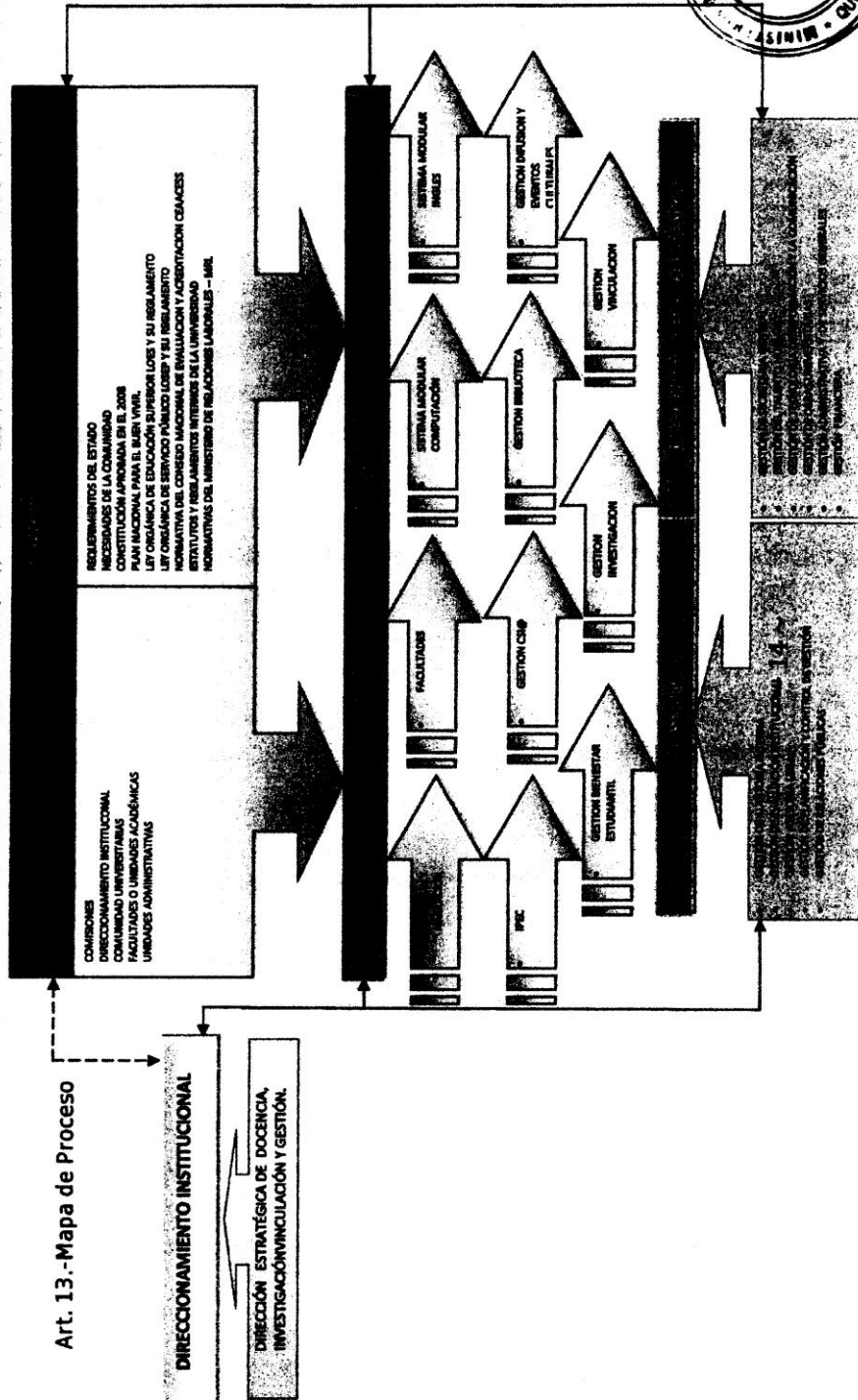
Gobierno Nacional de la República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Caayas-Ecuador

Art. 13.- Mapa de Proceso



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemil.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

CAPITULO 5 DE LA ESTRUCTURA BÁSICA

Art. 15.- Estructura Básica Alineada con la Misión.-

La Estructura Organizacional de la Gestión basada en Procesos, de la Universidad Estatal de Milagro, fortalece el comportamiento de sus miembros, con la finalidad de mejorar la Eficiencia (Procesos), Eficacia (Resultados) y Efectividad (Impacto), en la labor de la Educación Superior, que se asienta y se alinea a la especialización de su misión, visión, valores institucionales anclados en la filosofía del mejoramiento de la calidad formando académica e integralmente al Individuo, mediante una educación holística, sistémica y por procesos, y el Desarrollo Humano Sostenible de la Comunidad, así como en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y su Reglamento, Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento, el Código del Trabajo. Asegurando su ordenamiento orgánico la estructura se integra en los siguientes procesos.

1.- Procesos gobernantes-estratégicos.

- 1.1.- Direccionamiento Institucional.
- 1.2.- Dirección Estratégica de la Docencia, Investigación, Vinculación y la gestión.

2.- Procesos Habilitantes de Asesoría.

- 2.1.- Gestión de Auditoría Interna
- 2.2.- Gestión de Evaluación Institucional
- 2.3.- Gestión de Asesoría Legal
- 2.4.- Gestión de Planificación y Control de Gestión
- 2.5.- Gestión de Relaciones Públicas

3.- Procesos Habilitantes de Apoyo

3.1.- Dirección Estratégica de la Gestión

3.2.- Gestión de Secretaría General

3.3.- Gestión del Talento Humano

3.3.1.- Desarrollo Institucional

3.3.2.- Administración de Talento Humano

3.3.3.- Bienestar Laboral

3.4.- Gestión de Tecnología de Información y Comunicación

3.4.1.- Desarrollo de Sistemas de Información

3.4.2.- Administración de Recursos Tecnológicos

3.5.- Gestión de Obras Universitarias

3.6.- Gestión Administrativa y de Servicios Generales

3.6.1.- Adquisiciones

3.6.2.- Activos fijos y proveeduría

3.6.3.- Servicios Generales

3.7.- Gestión Financiera

3.7.1.- Presupuesto

3.7.2.- Contabilidad

3.7.3.- Tesorería

4.- Procesos agregadores de valor- misionales.

4.1.- Dirección Estratégica de la Formación Académica [Docencia, Investigación y Vinculación]

4.2.- Admisión y Nivelación.

4.3.- Pregrado

4.3.1.- Facultades

- Ciencias Administrativas y Comerciales
- Ciencias de la Ingeniería
- Ciencias de la Salud
- Ciencias de la Educación y la Comunicación
- Ciencias de Educación Semipresencial y a Distancia

4.4.- Sistemas Modular de Computación

4.5.- Sistemas Modulares de Ingeniería





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@uneml.edu.ec
Milagro-Guayaquil-Ecuador

- 4.6.- Instituto de Postgrado y Educación Continua.
- 4.7.- Gestión de Centro de Servicios Informáticos Académicos
- 4.8.- Gestión de Biblioteca.
- 4.9.- Gestión de Difusión y Eventos Culturales
- 4.10.- Gestión de Bienestar Estudiantil
- 4.11.- Gestión de Investigación
- 4.12.- Gestión de Vinculación

CAPITULO 6

DE LOS PROCESOS GOBERNANTES - ESTRATÉGICOS.-

Art. 16. De los Puestos Directivos.-

Los puestos directivos establecidos en este Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Estatal de Milagro son:

1. Rector/a,
2. Vicerrector/a, Académico y de Investigación,
3. Vicerrector/a, Administrativo,
4. Decanos (as) [Directores (as) de Facultades o Unidades Académicas]
5. Vicedecanos (as) [Coordinadores (as) de Facultades o Unidades Académicas]
6. Directoras o Directores Administrativos.

Art. 17.- Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.-

En concordancia con el Artículo 138 del Reglamento General de La Ley Orgánica Del Servicio Público. En las Instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP se

integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional. El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, se convoca con el propósito de dar respuesta a las exigencias que se basan en la necesidad de establecer un orden y una organización, que permita el mejor uso del talento humano, la agilización de la gestión operativa y administrativas en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, para contribuir de manera directa con el desarrollo institucional.

Art. 18.- Atribuciones y responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional:

En concordancia con el Artículo 138 del Reglamento General a La Ley Orgánica Del Servicio Público. El Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, Tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional y tendrá la calidad de permanente. Entre sus atribuciones serán las siguientes:

- a) Controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional.
- b) Coordinar la planeación estratégica de la Institución.
- c) Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño o reestructuración.
- d) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

autoridades de la Universidad
Estatal de Milagro.

Son atribuciones de la comisión de gestión
de Vinculación de la Universidad Estatal de
Milagro:

Art. 19.- Conformación del Comité de
Gestión de Calidad de Servicio y el
Desarrollo Institucional:
El Comité estará integrado por:

1. La Autoridad nominadora o su delegado,
quien lo presidirá;
2. Un responsable por cada proceso
3. Vicerector/a Académico y de
Investigación
4. Vicerector/a Administrativo
5. Responsable de la Dirección de Talento
Humano
6. Responsable de la Dirección de
Planificación y control de Gestión

Art. 20.- Comisión de Gestión de
Vinculación.-

La Comisión de Gestión de Vinculación de la
Universidad Estatal de Milagro, se convoca
con el objeto de considerar los proyectos de
vinculación que son presentadas por cada
una de las Facultades, a través de sus
Docentes en las distintas carreras o
especialidades. Proyectos, que deberán
registrar una relación biunívoca en la que se
deberá establecer tanto, el desarrollo
académico formativo del Estudiante
Universitario y la proyección del desarrollo
humano sostenible de la colectividad.

De igual manera revisar constantemente que
las necesidades de la colectividad sean
convertidas en estrategias académicas en
cada proyecto de vinculación presentado.

Art. 21.- Atribuciones y
responsabilidades de la Comisión de
Gestión de Vinculación

- a) Recibir, calificar y aprobar, los
proyectos de vinculación con la
colectividad, por parte de los
Docente de las distintas carreras
en las distintas Facultades.
- b) Controlar, monitorear y evaluar la
puesta en marcha de los
proyectos de vinculación con la
colectividad.
- c) Proponer, revisar y evaluar la
aplicación de las políticas, normas
y prioridades relativas a la puesta
en marcha de los proyectos de
vinculación con la colectividad.
- d) Informar y asesorar al Consejo
Universitario en todo lo
relacionado con los procesos de
vinculación.
- e) Revisar la eficiencia entre los
procesos relacionados con los
proyectos de vinculación con la
colectividad.
- e) Las demás funciones que le
designen las Leyes,
Reglamentos, en beneficio de los
usuarios y de la comunidad
universitaria por medio de las
autoridades de la Universidad
Estatal de Milagro

Art. 22.- Conformación de la Comisión
de Gestión de Vinculación:

El Comisión estará integrado por:

1. El Rector/a o su delegado, quien
lo presidirá;
2. Las y Los Vicedecanos de las
Facultades o Unidades
Académicas
3. Dos representantes Estudiantiles





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

4. Un representante por los Empleados y Trabajadores
5. Un representante del sector productivo [Para casos puntuales y con previa invitación]
6. El responsable del proceso de Vinculación; quién actuará como Secretario

Art. 23.- Comisión de Gestión Económica.-

La Comisión de Gestión Económica de la Universidad Estatal de Milagro, se convoca con el objeto revisar, verificar, evaluar, y aprobar los informes y estados financieros que presentan los procesos Financiero.

Art. 24.- Atribuciones y responsabilidades de la Comisión de Gestión Económica.

Son atribuciones de la comisión de gestión de Económica de la Universidad Estatal de Milagro:

- a) Elaborar la propuesta del presupuesto anual.
- b) Proponer al Consejo Universitario la realización de auditorías internas y externas, financieras y de gestión.
- c) Proponer, revisar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos que marcan el sendero de las actividades de la gestión económica.
- d) Informar y asesorar al Consejo Universitario en todo lo relacionado con los procesos de gestión económica.
- e) Revisar la eficiencia entre los procesos relacionados con los de la gestión económica.
- f) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los

usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Art. 25.- Conformación de la Comisión de Gestión Económica:
El Comisión estará integrado por:

1. El Rector/a o su delegado, quien lo presidirá.
2. Vicerrector/a Administrativo.
3. Un Decano (a) por cada Facultad o Unidades Académicas.
4. Un delegado por los Docentes.
5. Un delegado por los Empleados y Trabajadores al Consejo Universitario
6. Dos representantes Estudiantiles al Consejo Universitario
7. Director (a) Financiero.
8. Director (a) de Talento Humano

Art. 26.- Comisión de Gestión Académica.-

La Comisión de Gestión Académica es un Órgano que elabora, revisa, y define políticas, normativas o procesos que rigen el Aspecto Académico sean estos docentes, investigativos o de vinculación con la colectividad, basados en el modelo pedagógico educativo para el cumplimiento de los propósitos y metas institucionales.

Art. 27.- Atribuciones y responsabilidades de la Comisión de Gestión Académica.

Son atribuciones de la comisión de gestión de Académica de la Universidad Estatal de Milagro:

- a) Informar y asesorar al Consejo Universitario en todo lo relacionado a los aspectos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2.
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- académicos, curriculares y extracurriculares
- b) Diseñar y definir las políticas para la aplicación del modelo educativo pedagógico universitario y el mejoramiento de la calidad de la educación
 - c) Monitorear y evaluar los programas, proyectos y actividades ejecutadas en las áreas de docencia, investigación y vinculación con la colectividad
 - d) Recomendar todo lo relacionado con publicaciones de libros, revistas, artículos o informativos universitarios;
 - e) Coordinar con las facultades la revisión de sus ofertas académicas y sugerir acciones de mejoras en el desarrollo curricular; y,
 - f) Hacer recomendaciones acerca de solicitudes relacionadas con la recepción de exámenes, requisitos para el otorgamiento de grados, títulos, corrección y aceptación de pase, equiparaciones, revalidaciones, matrículas, calificaciones, recalificaciones, inasistencia de estudiantes
 - g) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Art. 28.- Conformación de la Comisión de Gestión de Académica:

El Comisión estará integrado por:

1. Vicerrector/a Académico y de Investigación.

2. Las y Los Vicedecanos de las Facultades o Unidades Académicas
3. Dos representantes Estudiantiles [Mejores Estudiantes de los últimos niveles]

Art. 29.- Comisión de Gestión de investigación.-

La Comisión de Gestión de Investigación es un órgano de Aprobación, de control y de monitoreo de los Proyectos de Investigación que realicen las Facultades, Docentes y estudiantes. Proyectos, que deberán tener connotaciones vinculantes con la colectividad y estar anclado en la base del Modelo Educativo definido en la formación académica para cada Facultad o Unidad y en cada carrera. Así como para cubrir las necesidades de la Comunidad y los requerimientos socio económico de la Región.

Art. 30.- Atribuciones y responsabilidades de la Comisión de Gestión de Investigación.

Son atribuciones de la comisión de gestión de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro:

- a) Controlar, monitorear y evaluar la eficiencia de las actividades y procesos relacionados con los proyectos de investigación.
- b) Proponer, revisar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo de los proyectos de investigación.
- c) Informar y asesorar a la comisión Académica en todo lo relacionado con los procesos que conforman los proyectos de investigación.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- d) Revisar constantemente que los procesos de investigación se encuentre promovido en todos los niveles de la formación académica ajustado en la base del Modelo Educativo aprobado.
- e) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Responsable: Consejo Universitario de la Universidad Estatal de Milagro.

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) El Proceso de Direccionamiento Institucional; de acuerdo con el Artículo 17, del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior [LOES] y con el Objetivo 2, del "Plan Nacional Para el Buen Vivir", tiene la atribuciones de realizar la búsqueda, revisión y el control de las acciones que conduzcan a la aprobación de instrumentos que registren las necesidades deodificadas del desarrollo humano sostenible en la colectividad, y a su vez convertidas en estrategias académicas, que permitan alcanzar un excelente desarrollo en la formación profesional de los Estudiantes Universitarios en los ámbitos: social, cultural, deportivo, ambiental, agrícola, industrial, artesanal, comercial y fiscal, donde deberá cumplir con la responsabilidad de la dignificación y el buen vivir de las personas y en especial con las comunidades más vulnerables.

Art. 31.- Conformación de la Comisión de Gestión de Investigación:

El Comisión estará integrado por:

1. Vicerrector/a Académico y de Investigación; quien lo presidirá
2. Director (a) de Investigación; quien actuará como Secretario
3. Director del Instituto de Post Grado y Educación Continua.

Un Docente de cuarto nivel de Maestría o PHD en representación de las Facultades o Unidades Académicas

Art. 32.- Procesos de Direccionamiento Institucional.-

Misión.-

Analizar, aprobar y expedir normas y políticas internas, alineados a los principales ejes Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, como modelos de acción que permitan alcanzar, a través del diseño y desarrollo de planes, políticas, programas, resultados de alto rendimientos y mayor impacto a efectos de cumplir con el desarrollo humano sustentable en la colectividad.

- b) Explorar la proyección del desarrollo humano sostenible, a través de los instrumentos de investigación y la vinculación estratégica de la Universidad Estatal de Milagro, con el propósito de utilizar como insumo para la aprobación de los requerimientos y necesidades que deberán ser superados a través del desarrollo académico formativo del Estudiante Universitario.
- c) Revisar, verificar y aprobar los instrumentos de investigación y





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemil.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

vinculación con la colectividad, con el objeto de gestionar las acciones que cubran las necesidades del desarrollo humano sostenible de la Colectividad y del desarrollo académico formativo del Estudiante Universitario.

- d) Revisar, verificar, evaluar y determinar, cuál es el impacto social de los objetivos y metas alcanzados con la investigación y la vinculación a través de los planes políticos y programas desarrollados en la colectividad, mediante la interpretación de información de elementos tangibles e intangibles que demuestren crecimiento tanto en el desarrollo humano sostenible de la Colectividad, como en el desarrollo académico formativo en cada Facultad o Unidad Académica.
- e) Revisar, verificar, controlar, autorizar y promover, que la reestructuración curricular de las carreras para cada Facultad o Unidad Académica, se norme en función de los resultados de los programas y proyectos de investigación y vinculación con la colectividad, la inserción en el mercado laboral, la trazabilidad de los estudiantes egresados y las necesidades propias de la colectividad. Tomando en cuenta las características ajustadas a una Institución de Educación Superior.
- f) Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor.
- g) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las

autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Art. 33.- Procesos de Dirección Estratégica de la Docencia, Investigación, Vinculación y la Gestión.-

Misión.-

Ser una dirección comprometida con el óptimo rendimiento generado en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo que afectan en forma directa la marcha de la Universidad Estatal de Milagro, en el cumplimiento de propósitos, metas, objetivos y el reto de actualizarse, renovarse y evaluarse para la búsqueda de una excelente estructura académica formativa de profesionales que contribuya con el Desarrollo Humano Sostenible en la Colectividad.

Responsable: Rector/a

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) El Proceso de Dirección Estratégica en la Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión, entre sus atribuciones, tiene la capacidad para revisar, verificar, evaluar, definir y aprobar los productos, procesos, recursos, actividades, tareas e indicadores de gestión requeridos para cumplir con los propósitos, metas, objetivos y desafíos, trazados en la misión y visión de la Universidad. Decodificar las necesidades del desarrollo humano sostenible de la colectividad y convertirlos en estrategias académicas.
- b) Promover de manera natural todo un cambio organizacional.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdta. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemil.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

nueva cultura de gestión de las actividades cotidianas, capaz de generar movimientos necesarios para la marcha de los Procesos Estratégicos, de Formación Académica y de Apoyo, utilizando en ellos el nuevo enfoque por procesos y la cadena de valor; para obtener en cada actividad, el vínculo con la anterior y la siguiente y a su vez la identificación de las que generan valor agregado y las que no generan valor. Revisar, verificar, evaluar y aprobar la gestión de los responsables de los procesos misionales, habilitantes de apoyo y de asesoría a través de los Vicerrectores Académicos y Administrativos. Es atribución también definir establecer, rastrear, controlar y rediseñar los procesos, que son referenciados y utilizados dentro de los mecanismos de autoevaluación y de acreditación de carreras en las Facultades para el aseguramiento de la calidad en la educación superior. Y, desarrollar acciones pertinentes que den como resultado Estudiantes graduados con alto nivel académico que contribuyan de manera directa a la proyección del desarrollo humano sostenible y al desarrollo económico en el mercado laboral.

- c) Promover que en la estructuración curricular de cada una de las carreras para cada Facultad o Unidad Académica se norme lo relacionado con los programas y cursos de investigación y vinculación con la colectividad, tomando en cuenta las características propias de la institución, las áreas de influencia y su entorno, sus carreras y programas existente, necesidades del desarrollo

humano sostenible y las demanda del mercado laboral.

- d) Explorar la proyección del desarrollo humano sostenible de la colectividad, a través de la investigación y la vinculación estratégica de la Universidad Estatal de Milagro, con el propósito de utilizar como insumo, los requerimientos y necesidades que deberán ser superados a través del desarrollo académico formativo del Estudiante Universitario y del Profesional Egresado.
- e) Medir cualitativa y cuantitativamente; cuál es el impacto social en la colectividad, con los objetivos y metas alcanzados a través de los procesos de investigación operativa y la vinculación, mediante la implementación de planes políticas y programas desarrollados por las Facultades en cada proceso formativo.
- f) Verificar que las actividades de formación académica mantengan conexión directa con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal forma que se logre certificar ante la colectividad la calidad académica y la integridad institucional.
- g) Convertir la información liberada de los elementos tangibles e intangibles y gestionada por los responsables de los procesos de Docencia, Investigación y Vinculación. [Vicerrector, Académico, y Decano (a)de las Facultades Responsables de los Procesos de Investigación y Vinculación] en elementos de entrada para los procesos que gestionan las necesidades del Desarrollo Humano Sostenible de la Colectividad

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unsmi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- h) Facilitar, catalizar, estimular o inspirar el comportamiento y las actividades que eleven el nivel de eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos gobernantes, misionales y de apoyo de la Universidad Estatal de Milagro.
- i) Trabajar con el concepto de Cadena de Valor como herramienta de gestión para descifrar la Institución, como un conjunto de actividades, clasificadas en estratégicas, misionales y de apoyo, de tal suerte que se reemplace la gestión de función y departamentos independientes entre sí, por la gestión enfocada por procesos.
- j) Utilizar la retroalimentación continua para el mejoramiento continuo, a través de los requerimientos que contribuyan a la calidad de los productos y servicios que entrega cada tipo de proceso dentro de la cadena de valor que describe la Universidad Estatal de Milagro.

CAPITULO 7

DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR - MISIONALES.-

Art. 34.- Procesos de Dirección Estratégica de la Formación Académica [Docencia, Investigación, Vinculación]

Misión.-

Organizar, dirigir, gestionar y evaluar planes, políticas y programas desarrollados como estrategias institucionales en los ejes de docencia, investigación y vinculación, para cumplir con propósitos, metas, objetivos y requerimientos del Estado, las leyes de

Educación Superior, leyes de Servicio Público, Leyes Conexas y el Plan Nacional Para el Buen Vivir.

Responsable: Vicerrector Académico/a y de Investigación

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Trasladar y convertir las necesidades del desarrollo humano sostenible de la colectividad en acciones operativas dentro de la formación académicas que incluya los ejes de docencia, investigación y la vinculación.
- b) Revisar, verificar, evaluar, y aprobar los productos, procesos, recursos, actividades, tareas e indicadores de gestión en los procesos de formación académica para cumplir con los propósitos, metas y objetivos trazados en la misión y visión de la Universidad.
- c) Revisar, verificar evaluar y aprobar la gestión de los responsables de los procesos de Docencia, Investigación y Vinculación [Decano (a)s] y las labores de las Director (a)es de la Gestión Operativa de Investigación y de Vinculación. Indagar, definir establecer, controlar y rediseñar los procesos, que son referenciados y utilizados dentro de los mecanismos de autoevaluación y de acreditación de carreras en las Facultades para el aseguramiento de la calidad en la educación superior.
- d) Revisar, verificar, evaluar, definir y aprobar los rendimientos, recursos, actividades, tareas insumos e indicadores de gestión de los procesos de formación académica requeridos para cumplir con los propósitos de egresar profesionales graduados con alto nivel académico que contribuyan de manera directa a la proyección del desarrollo humano.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

sostenible y al desarrollo económico en el mercado laboral.

- e) Velar por el buen uso de las herramientas de gestión basado en el enfoque por procesos y la cadena de valor con el objeto de generar acciones que contribuyan a la mejora continua en las labores académicas de formación profesional y de la persona.
- f) Promover que en la estructuración curricular de las carreras para cada Facultad o Unidad Académica se norme lo relacionado con los programas y cursos de investigación y vinculación con la colectividad, tomando en cuenta las características de la institución, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo humano sostenible.
- g) Promover en las actividades de formación académica la adaptación del Rediseño Curricular con Enfoque Holístico Sistémico, por Procesos y Orientado a Competencias elaborado y aprobado por el Consejo Universitario.
- h) Proporcionar, catalizar, estimular o inspirar el comportamiento y las actividades hacia la mejora continua en la formación académica, que permita elevar el nivel de eficacia y eficiencia en las Facultades; de tal forma, que se pueda certificar ante la colectividad la calidad académica y la integridad institucional.
- i) Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor.

Art. 35.- Proceso de Admisión y Nivelación

Misión.-

Brindar a los postulantes una atención eficaz, oportuna y equitativa, acorde a sus expectativas, en un ambiente de respeto mutuo y constante superación, utilizando eficazmente nuestra tecnología y recursos, teniendo la calidad como fuente de inspiración

Responsable: Coordinador(a) de Admisión y Nivelación

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Revisar, verificar, evaluar, definir y aprobar los instrumentos que se utilizan para la admisión y nivelación de los Estudiantes que aspiran a obtener los cupos que se han establecidos para cada una de las carreras de la Universidad Estatal de Milagro.
- c) Garantizar que las actividades de registro, control de evaluación e informes de resultado de la gestión de admisión sea clara y transparente a los usuarios en general.
- d) Propiciar sistemas de evaluación estandarizadas para las labores de admisión y nivelación académica respecto a las demás instituciones públicas de educación superior.
- e) Definir y gestionar las labores, que determinan los recursos actividades, tareas e insumos que generen productos y servicios, destinados a contribuir con los procesos de ingreso y nivelación de la Universidad Estatal de Milagro.
- f) Definir y gestionar las actividades, de los procesos de admisión, con el objeto de contribuir con las exigencias del Estado, las leyes de Educación Superior, la Ley de

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2.
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@uneml.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Servicio Público y el Plan Nacional Para el Buen Vivir.

- g) Proporcionar, información eficaz y eficiente de los resultados del proceso de admisión y evaluación, que generan diagnóstico sobre el nivel académico de cada Estudiante con aspiraciones de ingreso a la Universidad.
- h) Revisar constantemente las actividades de los procesos misionales de admisión y nivelación, que deberán mantenerse alineados con los desafíos y objetivos estratégicos definidos al interior de la institución.
- i) Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor
- j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Curso Preuniversitario
3. Examen de Admisión
4. Examen de Suficiencia
5. Acta de calificaciones
6. Cambios de carrera del Preuniversitario
7. Olimpiadas Académicas Colegiales (OLAS)

Art. 36.- Proceso de Pregrado.-El proceso de pregrado está compuesto por cinco Facultades [Ciencias Administrativas y Comerciales; Ciencias de la Ingeniería; Ciencias de la Salud; Ciencias de la Educación y la Comunicación; y, Semipresencial y a Distancia] que convergen

en una misma Misión de formación profesional con su respectivo Director responsable, todo esto acorde a la oferta académica en el cual su desarrollo social se sustenta en sus pertinentes carreras

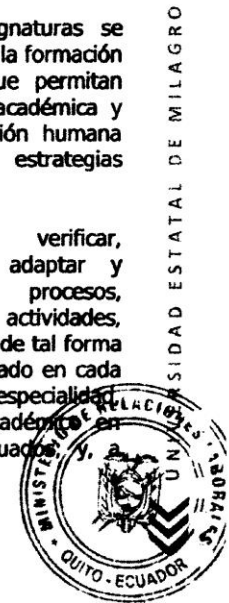
Facultades

Misión.-

Formar con enfoque holístico-sistémico-por Procesos y competencias, mediante el desarrollo y aplicación de asignaturas conformadas en redes sistémicas que permitan combinar la formación académica y científica con la formación humana y social en visión unificada de mente, materia y vida.

Atribuciones y Responsabilidades del Proceso.

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) formar profesionales en las distintas áreas de especialidades a través de las Facultades: Ciencias Administrativas y Comerciales; Ingeniería; Salud; Educación y Comunicación; Semipresencial y a Distancia.
- c) Garantizar que las asignaturas se desarrollan de acuerdo a la formación de redes sistémicas, que permitan combinar la formación académica y científica con la formación humana social en visión estrategias institucionales.
- d) Registrar analizar, verificar, implementar, evaluar, adaptar y gestionar los macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas y procedimientos, de tal forma que las labores de Pregrado en cada carrera y en cada especialidad logren un alto nivel académico en cada Profesionales graduados.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

su vez consecuentes con la proyección del desarrollo humano sostenible de la colectividad.

- e) Definir y gestionar las actividades, que determinan los controles, recursos, labores, tareas e insumos, que generen productos y servicios, del proceso de pregrado, destinados a contribuir con los procesos de formación académica en cada una de las carreras y en cada una de las Facultades, de la Universidad Estatal de Milagro.
- f) Propiciar sistemas y métodos de evaluación estandarizados y preestablecidos en los procesos de pregrado para cada carrera, en cada de las Facultades de la Universidad Estatal de Milagro, no sin antes haberlos socializados y haberlos sometidos a un procesos de análisis crítico.
- g) Proveer, información mediante documentos con informes de resultados, que se registran en cada carrera y en cada asignatura del proceso de pregrado dentro de la formación académica, que permita facilitar el análisis y diagnóstico del desarrollo académico en los Estudiantes.
- h) Promover en los procesos de formación académica los espacios para la adaptación del hábito de trabajo en equipo, entre Docentes, Estudiantes y colectividad, para el logro de los objetivos estratégicos.
- i) Definir y gestionar las actividades, para los procesos de control que registren y midan el desempeño de los Estudiantes, con el objeto de generar sistemas de promoción que evidencie el desarrollo de competencias.
- j) Revisar y retroalimentar de manera constante, los procesos de formación

académica, mediante el análisis de los requerimientos e insumos que contribuyan a la generación de productos o servicios de calidad y a la mejora continua en los procesos de pregrado

- k) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Carreras Profesionales
 - a. Licenciatura en Gestión Empresarial
 - b. Ingeniería Comercial
 - c. Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.
 - d. Ingeniería en Marketing.
 - e. Licenciatura en Turismo.
 - f. Economía
3. Proyectos de Investigación
4. Proyectos de Vinculación
5. Matriculación Semestral por generación de recibo automático
6. Seminarios
7. Gestión de Certificaciones
8. Actas de Calificaciones
9. Anulación de Matrículas
10. Recuperaciones
11. Recalificaciones
12. Convalidaciones
13. Prácticas Pre-Profesionales
14. Servicio Comunitario
15. Gestión Docente

Responsable: Decano (a)
Administrativas y Comerciales

Facultad Ciencias de la Ingeniería





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1.5 vía Milagro Km. 24
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Carreras Profesionales:
 - a. Ingeniería en Sistemas Computacionales
 - b. Ingeniería Industrial mención Mantenimiento
3. Proyectos de Investigación
4. Proyectos de Vinculación
5. Matriculación Semestral por generación de recibo automático
6. Seminarios
7. Gestión de Certificaciones
8. Actas de Calificaciones
9. Anulación de Matrículas
10. Recuperaciones
11. Recalificaciones
12. Convalidaciones
13. Prácticas Pre-Profesionales
14. Servicio Comunitario
15. Gestión Docente

Responsable: Decano (a) Ciencias de la Ingeniería

Facultad Ciencias de la Salud

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Carreras Profesionales
 - a. Licenciatura en Enfermería
 - b. Licenciatura en Terapia Respiratoria
3. Formación no profesional de talentos en Enfermería
 - a. Auxiliares de enfermería
4. Proyectos de Investigación
5. Proyectos de Vinculación
6. Matriculación Semestral por generación de recibo automático
7. Seminarios
8. Gestión de Certificaciones
9. Actas de Calificaciones
10. Anulación de Matrículas
11. Recuperaciones
12. Recalificaciones

13. Convalidaciones
14. Prácticas Pre-Profesionales
15. Servicio Comunitario
16. Gestión Docente

Responsable: Decano (a) Ciencias de la Salud

Facultad Ciencias de la Educación y la Comunicación

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Carreras Profesionales:
 - a. Licenciatura en Diseño Gráfico
 - b. Licenciatura en Ciencias de la Educación mención Cultura Física
 - c. Licenciatura en Comunicación Social
 - d. Licenciatura en Ciencias de la Educación mención Educación Parvularia.
 - e. Psicología
2. Proyectos de Investigación
3. Proyectos de Vinculación
4. Matriculación Semestral por generación de recibo automática
5. Seminarios
6. Gestión de Certificaciones
7. Actas de Calificaciones
8. Anulación de Matrículas
9. Recuperaciones
10. Recalificaciones
11. Convalidaciones
12. Prácticas Pre-Profesionales
13. Servicio Comunitario
14. Gestión Docente

Responsable: Decano (a) Ciencias de la Educación y la Comunicación

Facultad Ciencias de la Educación Semipresencial y a Distancia

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Carreras Profesionales
 - a. Licenciatura en Ciencias de la Educación, mención: Educación Inicial
 - b. Licenciatura en Ciencias de la Educación, mención: Informática y Programación
2. Proyectos de Investigación
3. Proyectos de Vinculación
4. Matriculación Semestral por generación de recibo automático
5. Seminarios
6. Gestión de Certificaciones
7. Actas de Calificaciones
8. Anulación de Matrículas
9. Recuperaciones
10. Recalificaciones
11. Convalidaciones
12. Prácticas Pre-Profesionales
13. Servicio Comunitario
14. Gestión Docente

Responsable: Decano (a) de Ciencias de la Educación Semipresencial y a Distancia

Art 37.-Proceso de Sistemas Modulares de Computación

Misión.-

Contribuir con el desarrollo integral de profesionales, profesionistas e integrantes de la comunidad productiva de nuestra ciudad y su área de influencia, a través de programas, cursos, seminarios, talleres y foros, planes de actualización y capacitación continua en el área de computación que den como resultado un compendio de habilidades y conocimientos para provocar un aprendizaje efectivo y el desempeño competitivo a nivel nacional.

Responsable: Coordinador(a) de Sistema Modular de Computación

Atribuciones y Responsabilidades del Proceso.

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Formar profesionales de las distintas carreras o áreas de especializaciones en el uso de las técnicas de la informática y los utilitarios.
- c) Contribuir en la formación del profesional con la propuesta curricular del enfoque holístico-sistémico por Procesos y competencias, desarrollado en la Universidad Estatal de Milagro
- d) Garantizar que los módulos se desarrollen de acuerdo a la correlación entre formación académica y científica con la formación humana social. Verificar y alinear de manera constante, que todas las actividades y acciones pertinentes del módulo de computación, mantengan relación directa con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales.
- e) Registrar analizar, verificar, implementar, evaluar, adaptar y gestionar los macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas y procedimientos, de tal forma que las labores realizadas al interior del módulo, logre un alto nivel académico.
- f) Propiciar sistemas y métodos de evaluación estandarizados y preestablecidos en el proceso de módulos de computación para los estudiantes de las distintas carreras de las Facultades.
- g) Revisar y retroalimentar de manera constante, los procesos de formación académica, mediante el análisis de

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 21
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@uneml.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

los requerimientos e insumos que contribuyan a la generación de productos o servicios de calidad y a la mejora continua en los procesos de pregrado.

- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Modulo 1: Windows , Word e internet
3. Módulo 2: Excel y Power Point
4. Emisión de Certificados de Diplomas.
5. Emisión de Certificados de Aprobación y/o Asistencia
6. Elaboración y emisión de Actas de Calificaciones

Art. 38.-Proceso de Sistema Modular de Ingles

Misión.-

Brindar a nuestros futuros profesionales el manejo eficiente del Idioma Extranjero, respondiendo a las exigencias de la comunidad en general, con eficacia, dinamismo y profesionalismo.

Responsable.-Coordinador(a) de Sistema Modular de inglés

Atribuciones y Responsabilidades del Proceso.

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Formar profesionales de las distintas carreras o áreas de especializaciones en el uso del Idioma extranjero.
- c) Favorecer la formación académica del profesional con la propuesta

curricular del enfoque holístico-sistémico por Procesos y competencias, desarrollado en la Universidad Estatal de Milagro.

- d) Garantizar que los módulos de Ingles se desarrollen de acuerdo a la correlación entre formación académica y científica con la formación humana social.
- e) Registrar analizar, verificar, implementar, evaluar, adaptar y gestionar los macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas y procedimientos, de tal forma que las labores realizadas al interior del módulo, logre un alto nivel académico.
- f) Propiciar sistemas y métodos de evaluación estandarizados y preestablecidos en el proceso de módulos de Ingles para los estudiantes de las distintas carreras de las Facultades.
- g) Revisar y retroalimentar de manera constante, los procesos de formación académica, mediante el análisis de los requerimientos e insumos que contribuyan a la generación de productos o servicios de calidad y a la mejora continua en los procesos de pregrado.
- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Módulos de Ingles General
3. Módulos de Ingles especializados

Art. 39.- Instituto de Postgrado y Educación Continua



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Misión.-

Garantizar, la formación de profesionales y profesionalizantes con alto sentido humano, competitivo en ciencia, investigación, técnica y tecnología, para enfrentar las exigencias y requerimientos de la colectividad, y la preservación ambiental, con estándares de calidad para el campo laboral con aplicación de las NTICs.

Responsable: Director (a) del Instituto de Postgrado y Educación Continua

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección.
- b) Revisar, verificar, evaluar y aprobar los instrumentos que controlan los procesos de post formación académica de los Estudiantes, Profesionales y Egresados que se matriculan en el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro
- c) Establecer métodos de evaluación estandarizados y preestablecidos en los procesos de post formación académica del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, no sin antes haberlos socializados y haberlos sometidos a un procesos de análisis crítico.
- d) Evaluar el desempeño de las actividades de los procesos post formativos que permitan evidenciar el desempeño de las competencias desarrolladas en los Estudiantes, Profesionales y público en general que se registra en el Instituto de Post grado y Educación Continua.
- e) Definir y gestionar las labores, que determinan los recursos actividades,

- tareas e insumos que generen productos y servicios, destinados a contribuir con los procesos de post formación en el Instituto de Postgrado y Educación Continua.
- f) Revisar constantemente las actividades de los procesos misionales en el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, que deberán mantenerse alineados con los desafíos y objetivos estratégicos.
- g) Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor.
- h) Verificar y alinear de manera constante, que todas las actividades y acciones pertinentes del proceso de postgrado dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua, mantengan enlace directo con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales, de tal manera que se pueda certificar ante la colectividad la calidad académica y la integridad institucional.
- i) Registrar analizar, verificar, implementar, evaluar, adaptar y gestionar los macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas y procedimientos, de tal forma que la gestión del Instituto de Postgrado y Educación Continua, logre un alto nivel académico en los Profesionales graduados y con proyección hacia el desarrollo humano sostenible de la colectividad.
- j) Definir y gestionar las labores, que determinan los controles, recursos, actividades, tareas e insumos, que generen productos y servicios, destinados a contribuir con los procesos del Instituto de Postgrado y Educación Continua.

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 24
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Educación Continua, de la
Universidad Estatal de Milagro.

- k) Proveer, información mediante documentos con informes de resultados, que se registran en cada carrera y en cada asignatura del proceso de formación académica, para facilitar análisis y diagnóstico del desarrollo académico que alcanzan los Estudiantes en el Instituto de Postgrado y Educación Continua.
- l) Promover en los procesos de postgrado los espacios para la adaptación del hábito de trabajo en equipo, entre Docentes, Estudiantes y colectividad, para el logro de los objetivos estratégicos.
- m) Definir y gestionar las actividades, para los procesos de control que registren y midan el desempeño de los Estudiantes, con el objeto de generar sistemas de promoción que evidencie el desarrollo de competencias.
- n) Revisar y retroalimentar de manera constante, los procesos de formación académica, mediante el análisis de los requerimientos e insumos que contribuyan a la generación de productos o servicios de calidad y a la mejora continua de los procesos dentro de la cadena de valor.
- o) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Maestrías.
3. Diplomados.
4. Especializaciones
5. Programas para Comunidad de Aprendizaje Continuo (CAC)

6. Escuela de Conducción Universidad Estatal de Milagro

Art. 40.- Gestión de Centro de Servicios Informáticos Académicos.-

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar los servicios informáticos académicos que están involucrados directamente en la formación académica del estudiante, entre otros servicios a la comunidad universitaria haciendo uso de la tecnología disponible, para satisfacer de manera eficaz los requerimientos de clientes y usuarios.

Responsable: Coordinador de Centro de Servicios Informáticos Académicos

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Ofrecer los servicios informáticos académicos alineadas a las directrices de la Dirección de Tecnológica de Sistemas de Información
- c) Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos coordinados con la Dirección de Tecnologías de la Información
- d) Coordinar las disponibilidades de laboratorios para la formación académica de las carreras de las Facultades y Sistemas Modulares de Computación en base al modelo educativo de la Universidad Estatal de Milagro.
- e) Coordinar con la Dirección de los Tecnológicas de Información

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
recorrido@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

requerimientos de equipos de computación para cada uno de los laboratorios que administra el Centro de Servicios informáticos académicos

- f) Controlar los equipos informáticos del Centro de Servicios e informar de novedades en relación a los bienes a la Unidad especializada
- g) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos y las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Portafolio de productos

1. Plan Operativo Anual de su Proceso e informe de seguimiento
2. Horarios de disponibilidades de laboratorio por Carrera
3. Informe de ejecución de los horarios que se ejecutan a través de las distintas carreras académicas programadas para la formación académica del estudiante
4. Informe de ejecución de los horarios que se ejecutan a través de los sistemas modulares de computación
5. Mantenimiento Preventivo de los equipos de computación
6. Informe de los mantenimientos preventivos de los equipos informáticos
7. Configuración y Administración de Servidores Académicos
8. Administración de Activos Informáticos Académicos
9. Administración y Servicio de Cyber Universidad Estatal de Milagro.
10. Salas de Computación, Uso Múltiple y Audiovisuales

Art. 41.- Gestión de Biblioteca.-

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar a través las disponibilidades de consulta bibliográfica a través de las Áreas del conocimiento asociadas a cada una de las Carreras profesionales de las diferentes Facultades o Unidades Académicas

Responsable: Coordinador (a) de Biblioteca

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Organizar las disponibilidades bibliográficas en base a la metodología recomendadas por los indicadores o estándares de calidad vigente
- c) Llevar el inventario de las consultas bibliográficas de manera periódica y permanente para asegurar la disponibilidad de los mismos
- d) Elaborar y actualizar con la unidad especializada los procesos de consulta e inventario la bibliografía física y virtual de la Biblioteca
- e) Recoger a través de las Facultades basados en el modelo educativo de la Universidad Estatal de Milagro, los requerimientos nuevos de libros para la consulta bibliográfica de la comunidad universitaria
- f) Socializar a través de los reglamentos elaborados con la unidad especializada de los procesos de consulta y buen uso de las bibliografía de la Biblioteca tanto física como virtual

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- g) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Asesoramiento Profesional de las consultas bibliográficas
3. Biblioteca virtual
4. Biblioteca para personas no vidente
5. Hemeroteca (diario local)
6. Servicios de publicaciones periódicas (revistas, folletos, boletines y catálogos)
7. Mapoteca
8. Difusión de publicaciones más actuales (cartelera)
9. Red de computadoras con acceso al catálogo y al internet
10. Videoteca (audiovisuales)
11. Servicios de consulta bibliográfica destinados a otros usuarios involucrados con la formación académica
12. Informes estadísticos de los servicios solicitados de Biblioteca

Art. 42.- Gestión de Difusión y Eventos Culturales
Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar la expresión de la diversidad a través de la difusión de eventos culturales; fomentando la vinculación entre universitarios y la Universidad con la sociedad; basándose en la pluralidad e imaginación que une el espíritu universitario.

Responsable: Director (a) de Difusión y Eventos Culturales

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Difundir culturalmente a la Institución sobre problemáticas o acontecimientos a través de las diferentes disciplinas del arte.
- c) Proponer proyectos que mejoren la difusión cultural de la comunidad Universitaria.
- d) Elaborar en coordinación con la unidad especializada los reglamentos para la difusión de los eventos culturales.
- e) Armonizar de una manera innovadora la cultura y las costumbres locales tomando como principio el Buen Vivir
- f) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Difusión de los diversos eventos culturales de la institución
3. Difundir Universidad Estatal de Milagro desde el Buen Vivir tomando el arte como medio de expresión.
4. Informe de los eventos culturales de la Institución

Art. 43.- Gestión de Bienestar Estudiantil
Misión.-

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Brindar un buen servicio a los estudiantes, y demás usuarios directos e indirectos de la comunidad universitaria coordinando los programas de salud, asistencia social y de bienestar social que contribuya al desarrollo integral y del buen vivir de la Institución

Responsable: Director (a) de Bienestar Estudiantil

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Incentivar a través de los programas de salud y de bienestar social el buen vivir a la comunidad universitaria
- c) Implementar planes de salud preventiva a la comunidad universitaria y coordinar con el Departamento de Talento Humano los planes preventivo con respecto al personal administrativo
- d) Coordinar con los Departamentos involucrados la seguridad industrial de la comunidad Universitaria
- e) Gestionar la selección, asignación y seguimiento de Becados, Pasantes y Practicantes a través de las instancias correspondientes
- f) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Asistencia Psicológica a la comunidad Universitaria

3. Asistencia Médica preventiva y de diagnóstico situacional para tratamientos médicos y odontológicos
4. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución
5. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución
6. Informes periódicos de recomendaciones, sugerencias y reclamos a las autoridades correspondientes
7. Informes de gestión de la administración de los becados, pasantes y practicas pre profesionales de la Universidad Estatal de Milagro.

Art. 44.- Gestión de Investigación

Misión.-

Coordinar la práctica de la investigación a quienes forman parte de la Formación Académica y de la comunidad universitaria, con perspectivas multi, inter, transdisciplinarias, considerando al menos como áreas de acción el aula, los laboratorios, la biblioteca y los espacios geográficos, donde se presentan necesidades sociales y económicas, utilizando el conocimiento científico y tecnológico para el desarrollo.

Responsable: Director (a) de Investigación

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2.
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Cuaymas-Ecuador

- b) Administrar el sistema integrado de investigación.
 - c) Definir las líneas de investigación en relación a las áreas del conocimiento para que los proyectos de investigación se elaboren y se ejecuten en relación a lo definido.
 - d) Promover a todo nivel la investigación en base al Modelo Educativo definido, las necesidades de la Comunidad y los requerimientos socio económico de la Región.
 - e) Validar los proyectos de investigación de las distintas Facultades para priorizar los mismos y realizar gestión con respecto a financiamientos.
 - f) Revisar y validar los artículos de investigación productos de las conclusiones de los proyectos ejecutados para incorporarlos en revistas indexadas.
 - g) Monitorear como los proyectos de investigación se están ejecutando para informar a la unidad especializada de su seguimiento y monitoreo.
 - h) Organizar y convocar concursos de proyectos.
 - i) Validar las obras escritas en relación a la norma vigente para fundamentar ante las instancias respectivas la autoría y el aporte a la comunidad.
 - j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria
2. Verificar líneas de Investigación en congruencia con las áreas del conocimiento.
 3. Validación y revisiones de proyecto.
 4. Monitoreo y evaluación de investigación.
 5. Informes de los proyectos ejecutados a través de las Facultades.
 6. Gestionar patentes.
 7. Gestión de autor y derechos intelectuales.
 8. Promover a través de la investigación Revistas Ciencia Universidad Estatal de Milagro.
 9. Convenios Interinstitucionales para mejorar la Investigación.
 10. Servicio editorial para la publicación de libros.
 11. Programa de formación de investigadores.
 12. Programa de incentivos a los procesos de investigadores.

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento.

Art. 45.- Gestión de Vinculación.

Misión.-

Coordinar, los proyectos de vinculación con la comunidad Universitaria a través de las Facultades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de algún aspecto importante en su entorno

Responsable: Director (a) de Vinculación con la Colectividad

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Decodificar las necesidades económicas sociales, para proponer en coordinación con las Facultades entre otras relacionadas directamente con la formación académica, los

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@uneml.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- proyectos de vinculación con la comunidad
- c) Coordinar con las Facultades los proyectos de vinculación con la comunidad y que los mismos tengan relación con los proyectos de investigación para la transferencia de conocimiento en su implementación
 - d) Elaborar junto con la unidad especializada los procesos y reglamentos que delimiten el accionar de los proyectos de vinculación con la comunidad tanto en la propuesta, aprobación y seguimiento e impacto de los mismos
 - e) Socializar los proyectos vinculados con la comunidad como también el impacto adquirido de la implementación de los mismos
 - f) Publicar evidencia de los proyectos vinculados y el beneficio de los mismos haciendo la diferencia entre el antes y la situación actual de un conglomerado o una comunidad
 - g) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su Proceso e informe de seguimiento
2. Informe de los proyectos de vinculación a las instancias respectivas a implementar
3. Informe de seguimiento de los proyectos de vinculación que se están ejecutando en la comunidad
4. Informe de los beneficios del resultado de haber implementado los proyectos de vinculación

5. Apoyo a la elaboración de los proyectos de vinculación de las Unidades Organizacionales involucradas directamente con el proceso de formación académica

CAPITULO 8

DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO.-

Art. 46.- Procesos de Dirección Estratégica de la Gestión.-

Misión.-

Generar óptimos rendimientos en los procesos habilitantes de apoyo y de asesoría, orientados hacia una formación académica sustentada en una educación holística, sistémica y por procesos, centrada en el crecimiento armónico del ser humano, y en su contribución con el Desarrollo Humano Sostenible en la Colectividad. Para cumplir con los propósitos metas y objetivos institucionales.

Responsable: Vicerrector/a Administrativo

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Verificar, evaluar, definir y aprobar los productos y servicios que se elaboran en los procesos habilitantes de apoyo. Determinar los recursos, actividades, tareas e indicadores de gestión, requeridos para brindar la asistencia técnica y el apoyo logístico a una educación holística, sistémica y por procesos, que genere educación superior de calidad.
- b) Definir y gestionar las actividades, para determinar recursos, tareas, tareas e insumos que generen productos y servicios, destinados a

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

contribuir con los desafíos y metas institucionales.

- c) Definir y gestionar las actividades, de los procesos operativos de la gestión administrativa y financiera institucional, con el propósito y objetivo de contribuir con los requerimientos del Estado, la Ley y las normas de Servicio Público, el Código de Trabajo y el Plan Nacional Para el Buen Vivir.
- d) Proporcionar, estimular o inspirar el comportamiento y las actividades de los procesos de apoyo para el logro de los desafíos y objetivos estratégicos definidos al interior de la institución y los objetivos estratégicos de la institución.
- e) Retroalimentar de manera constante los requerimientos que contribuyan a la calidad y a la mejora continua de los productos y servicios que entrega cada proceso dentro de la cadena de valor.
- f) Las demás funciones que le designen las Leyes, Reglamentos, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria por medio de las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro.

Art. 47.- Gestión de Secretaría General

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar los procesos de matriculación, certificaciones, y parametrizaciones de los periodos académicos de las Facultades en coordinación con las autoridades, Decano (a)s y Vicedecano (a)s; y la legalización de las decisiones institucionales a través de las resoluciones por el Honorable Consejo Universitario

Responsable: Director (a) de Secretaria General

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Gestionar a través de las parametrizaciones los procesos académicos de matriculación, calendario académico como también las certificaciones, y demás trámites legales en el proceso de formación académica de los estudiantes
- c) Legalizar las decisiones Institucionales impactadas por las variables externas e internas en relación a la Leyes que rigen a la Educación a través de resoluciones del Honorable Consejo Universitario
- d) Certificar los reglamentos internos de la institución sean estos que involucren procesos académicos o administrativos
- e) Mantener actualizado y organizado el archivo de los procesos académicos de la institución por ser la unidad certificadora de cada uno de los procesos académicos
- f) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Servicio de Certificaciones de los procesos Institucionales para la mejora continua de la Academia y Administrativa de la Institución



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciña. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

3. Servicio de Certificaciones de trámites legales de formación académica
4. Informe de ejecución de los procesos Académicos
5. Legalizaciones de las Resoluciones del Honorable Consejo Universitario , su distribución y archivo

Art 48.- Gestión del Talento Humano

Misión.-

Planificar, Organizar, dirigir y controlar el sistema integrado de administración del talento humano, aplicando las normas expedidas por el Ministerio de Relaciones laborales

Responsable: Director (a) de Talento Humano

Atribuciones y responsabilidades del Proceso

- a) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- b) Coordinar la elaboración del Plan operativo Anual de su Proceso e informe de Seguimiento
- c) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;
- d) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;
- e) Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras

- y servidores públicos de la institución;
- f) Informar periódicamente de recomendaciones, sugerencias y/o reclamos en materia del Desarrollo Organizacional de la Institución a las autoridades correspondientes
 - g) Cumplir las funciones que esta ley dispone y aquellas que le fueren delegadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
 - h) Poner en conocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales, los casos de incumplimiento de esta Ley, su reglamento y normas conexas, por parte de las autoridades, servidoras y servidores de la institución. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes descentralizados, las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano, reportarán el incumplimiento a la Contraloría General del Estado;
 - i) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;
 - j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Desarrollo Institucional

Misión.-

Desarrollar metodologías y herramientas para la Administración del talento humano aplicando el enfoque por procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano; Gestionar los procesos institucionales mediante la normativa o técnica de análisis de procesos y guías metodológicas
- c) Receptar exigencias de la comunidad universitaria para traducirlas en especificaciones técnicas que contribuyan al mejoramiento de los procesos y del desarrollo organizacional
- d) Coordinar y asesorar a la institución en temas relacionados a la gestión de procesos como también del cumplimiento de las políticas de gestión de procesos
- e) Realizar los estudios técnicos que contribuyan al mejoramiento de procesos de la institución y su perspectiva en la innovación institucional de manera periódica y permanente
- f) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales
- g) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;
- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de

los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos

1. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual
2. Informes técnicos para la estructuración o reestructuración institucional de procesos, unidades o áreas
3. Estatuto orgánico institucional por procesos Actualizado
4. Manual de procesos y procedimientos institucional actualizado;
5. Plan de mejoramiento de procesos institucionales
6. Implementación de procesos institucionales
7. Informes de seguimiento a la implementación de los procesos institucionales
8. Absolución de consultas en materia de desarrollo institucional
9. Clasificación de Puestos
10. Reporte del Índice Ocupacional.
11. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.
12. Estructura Ocupacional Institucional

Administración del Talento Humano

Misión.-

Contribuir al desarrollo del talento humano, como factor clave de éxito de la organización y gestión institucional, con niveles de eficiencia, eficacia y de efectividad para coadyuvar en el logro de la misión Institucional.

Atribuciones y responsabilidades



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
 - b) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
 - c) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
 - d) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;
 - e) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;
 - f) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;
 - g) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;
 - h) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;
 - i) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público; y
 - j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria
- Portafolio de Productos**
1. Planificación de Recursos Humanos
 - a. Informes Técnicos para elaboración o creación o supresión de partidas para nombramientos contratos ocasionales, profesionales y de asesoría.
 - b. Informe sobre los resultados de la gestión institucional.
 - c. Plan de carrera de los servidores.
 - d. Planes de ingreso, promoción y capacitación de los servidores.
 - e. Distributivo de remuneraciones
 2. Selección de Talento Humano
 - a. Planificación y ejecución de proceso de selección, ascenso, cambios de categoría y dedicación
 - b. Informe de nuevos servidores seleccionados con nombramiento, contrato,
 - c. Programa de inducción actualizado y aplicado
 - d. Expedientes actualizados de los servidores
 3. Capacitación y Desarrollo del Talento Humano

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- a. Plan de formación y capacitación formulado y ejecutado
 - b. Informe de ejecución del Plan de Capacitación.
 - c. Informes y proyectos de resolución para concesión de comisiones de servicio por capacitación.
 - d. Informes sobre evaluación de eventos de capacitación.
 - e. Plan de ejecución del efecto multiplicador de la capacitación.
 - f. Informe de desarrollo de técnicas, habilidades y valores.
 - g. Informe de la aplicación del efecto multiplicador de la Capacitación
 - h. Informe de personal capacitado
4. Evaluación de Desempeño
- a. Planificación de la evaluación de desempeño
 - b. Informe de evaluación del desempeño
 - c. Informe de personal evaluado. Periodo de prueba
 - d. Informes de brechas de competencias.
 - e. Informe de resultados de productividad de los servidores
 - f. Plan de ascensos, promociones, reconocimientos, incentivos o estímulos
 - g. Informe para ascensos, promociones, reconocimientos, incentivos o estímulos
5. Acciones Legales de la Administración de Recursos Humanos
- a. Informe de sanciones disciplinarias.
 - b. Informe de sumarios administrativos y/o visto bueno.
 - c. Plan anual de vacaciones.
 - d. Informe de acciones de personal por concesión de licencias, comisiones y vacaciones
 - e. Registro de acciones de personal por concesión de licencias, comisiones y vacaciones
 - f. Reporte de asistencia
 - g. Informe de novedades sobre asistencia, puntualidad y permanencia del personal
 - h. Reporte de horas extraordinarias, suplementarias y jornadas nocturnas del personal
 - i. Informe de novedades de horas extraordinarias, suplementarias y jornadas nocturnas del personal
 - j. Informe de acciones de personal (nombramientos), contratos, ascensos, cambios de categoría y dedicación
 - k. Registros de nombramientos, contratos, ascensos, cambios de categoría y dedicación
 - l. Informes sobre traslados, traspasos y cambios administrativos
 - m. Registro sobre traslados, traspasos y cambios administrativos
 - n. Certificaciones
 - o. Reglamentos o instructivos de administración de recursos humanos
6. Gestión de Nómina

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemil.edu.ec
Milagro-Caayas-Ecuador

- a. Registro de entradas y salidas de personal y cambios de remuneración en el IESS
- b. Informe de anticipos de remuneraciones mensuales unificadas
- c. Liquidación de decima cuarta remuneración
- d. Liquidación de décima tercera remuneración
- e. Liquidación de horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna
- f. Liquidación de jubilados
- g. Liquidación de fondos de reserva
- h. Liquidación de nomina
- i. Liquidación de servidores cesantes
- j. Liquidación de contratos por servicios prestados
- k. Informe de valores pendientes de personal nombramiento y contrato ocasional
- l. Informe de pagos pendientes de servicios prestados profesionales

7. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Bienestar Laboral

Misión.-

Administrar los programas de bienestar laboral y social del servidor público, a fin de contribuir con su promoción integral, mejorar su calidad de vida y su desempeño en la Institución.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público
- c) Lograr la participación del servidor en el desarrollo organizacional
- d) Incorporar el tema de Bienestar Social y Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo
- e) Promover los equipos de trabajo, el liderazgo y el desarrollo de valores institucionales
- f) Promover la institucionalización de ceremonias, historias, valores, simbología organizacional que desarrollen una cultura corporativa que propicie clima laboral favorable.
- g) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos

1. Administración del Bienestar Laboral y Social
 - a. Plan de Bienestar laboral y social
 - b. Informe de cumplimiento del Plan de bienestar social
 - c. Estudios de clima laboral y cultura organizacional

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Cuicas-Ecuador

- d. Plan de servicio de alimentación, guardería y transporte
- e. Informe de cumplimiento de plan del servicio de alimentación, guardería y transporte

manteniendo la disponibilidad de los servicios y equipamiento tecnológico

Responsable: Director (a) de Tecnologías de la Información y Comunicación

Atribuciones y responsabilidades del proceso

2. Servicio Médico

- a. Programas de medicina preventiva (médico y odontólogo)
- b. Informes de ejecución y evaluación de medicina preventiva
- c. Informes estadísticos de atención médica
- d. Reporte estadístico de las fichas médicas

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección
- b) Definir mecanismos que faciliten la administración de todos los proyectos informáticos que ejecuten las diferentes áreas de la institución
- c) Regular los procesos de desarrollo y adquisición de software aplicativo con lineamientos, metodologías y procedimientos
- d) Coordinar con los colaboradores en el Desarrollo y administración de los recursos tecnológicos el diseño del modelo de información
- e) Definir y regular los procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica de las unidades organizacionales (plan mantenimiento)
- f) Establecer mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas tanto los medios físicos y la información que se procesa en los sistemas informáticos
- g) Definir el alcance, la metodología y el proceso a seguir para monitorear la contribución y el impacto de tecnologías de información en la institución
- h) Elaborar las normas conjunto con la unidad especializada si existiere la configuración y utilización de los

3. Seguridad y Salud Ocupacional

- a. Reglamento de Seguridad Ocupacional actualizado
- b. Elaboración de manual de seguridad y salud ocupacional
- c. Informe de cumplimiento de las políticas y manual de seguridad y salud ocupacional
- d. Plan anual de insumos y equipos de seguridad ocupacional

4. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Art. 49.- Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Misión.-

Planificar, Organizar, dirigir y controlar el sistema de tecnologías de información y comunicaciones para garantizar la integridad de la información como la del desarrollo,

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO





servicios de internet, intranet, correo electrónico y sitio WEB de la entidad, a base de las disposiciones legales y normativas y los requerimientos de los usuarios externos e internos

- i) Detectar las necesidades de capacitación del equipo de desarrollo , infraestructura, de base de datos y de soporte al usuario; como también del personal que utiliza los servicios de información; las cuales constarán en un plan de capacitación informático
- j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria.

Desarrollo de Sistemas de Información

Misión.-

Diseñar y desarrollar un sistema de información eficaz y eficiente como apoyo a las actividades académicas, de gestión y administración para la toma de decisiones, que coadyuven a la formación integral de los universitarios en el marco de un modelo educativo centrado en el aprendizaje.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Analizar, Diseñar y desarrollar los sistemas de informáticos de la Universidad Estatal de Milagro, incluyendo portales

- c) Investigación de software de posible utilidad para los desarrollos
- d) Realizar las respectivas mejoras de los sistemas a partir de la visión de los usuarios con respecto a los procesos académicos y administrativos
- e) Diseñar el modelo de información donde conste en un diccionario de datos corporativo las reglas de validación y los controles de integridad y consistencia, con la identificación de los sistemas o módulos que lo conforman, sus relaciones y los objetivos estratégicos a los que apoyan a fin de facilitar la incorporación de las aplicaciones y procesos institucionales de manera transparente
- f) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos

1. Análisis de los requerimientos de aplicaciones a desarrollar o modificar
2. Diseño de sistemas y/o plataformas tecnológicas, en base a los requerimientos
3. Plan de desarrollo informático e informe de avance o seguimiento
4. Control de calidad de los sistemas desarrollados y de los que se contraten
5. Documentación de Sistemas

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciña. Universitaria, Km 1.5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970681 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@uneml.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

6. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Administración de Recursos Tecnológicos

Misión

Implementar los sistemas de información académicos y administrativos bajo una infraestructura adecuada de cómputo y de telecomunicaciones, que proporcione además los servicios especializados con calidad y calidez a los usuarios

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Elaborar Plan de mantenimiento de software y hardware.
- c) Mantener contacto permanente con los usuarios de la tecnología, a través del soporte técnico correspondiente.
- d) Informar sobre auditorías informáticas.
- e) Capacitar a los usuarios de los sistemas informáticos
- f) Informar sobre la ejecución de mantenimiento de software y hardware.
- g) Definir, justificar, implantar y actualizar la infraestructura tecnológica de la organización.
- h) Definir, aprobar e implementar un plan de contingencias que describa las acciones a tomar en caso de emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas en los

equipos, programas o personal relacionado.

- i) Reducir progresivamente la vulnerabilidad de la red y aumentar la seguridad de la información, monitoreando el rendimiento e incrementando el grado de automatización en el mantenimiento de los servidores y la red.
- j) Elaborar el plan de mantenimiento de la infraestructura informática de la Institución.
- k) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria.

Portafolio de Productos

1. Soporte a usuario u orientación a usuarios en aspectos de informática
2. Implementación de los sistemas de Información
3. Configuraciones de los equipos tecnológicos
4. Operación y Mantenimiento de Red
5. Instalación de Software
6. Operación y mantenimiento de los servidores y equipos asociados
7. Mantenimiento y Respaldo de Base de Datos
8. Comunicaciones Tecnológicas
9. Auditorías informáticas
10. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Art. 50.- Gestión de Obras Universitarias.-

Misión.-





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar los proyectos de infraestructura de la Universidad Estatal de Milagro; su mantenimiento y conservación

Responsable: Director (a) de Obras Universitarias

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Elaborar y definir el plan de mantenimiento y creación de obras civiles
- c) Ejecutar el plan de mantenimiento y creación de obras civiles con respecto a las parametrizaciones, supervisión y fiscalizaciones
- d) Elaborar los estudios de pre inversión con los criterios de evaluación dependiendo de la naturaleza, complejidad y monto de la inversión
- e) Elaborar un diagnóstico que tamiche la idea del proyecto de construcción como consecuencia de los planes de desarrollo, o para complementar otros proyectos
- f) Preparar el perfil de proyecto identificando los beneficios y costos, como los aspectos legales, institucionales o de cualquier otra índole sin incurrir en mayores costos financieros o de personal
- g) Realizar los estudios de pre factibilidad con criterios más profundos y precisos identificados en el perfil
- h) Realizar el estudio de factibilidad para determinar dentro de la opción

más viable, los beneficios y costos con mejor análisis

- i) Realizar la evaluación financiera y socio económica de los proyectos de inversión
- j) Elaborar los diseños y planos del proyecto según los requerimientos de construcción y la factibilidad del proyecto
- k) Elaborar y definir el presupuesto de la obra que componen el proceso de construcción
- l) Elaborar y definir el programa del avance físico de la obra, en actividades; requerimientos de insumos, materiales, mano de obra, herramientas, maquinaria y equipos
- m) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Informe de seguimiento para Plan Operativo Anual de su Proceso
2. Plan de mantenimiento de obras civiles
3. Informe de ejecución del plan de mantenimiento de obras civiles
4. Plan Anual de inversión en cuanto a obras civiles
5. Informe de ejecución del plan anual de inversión
6. Reparaciones y mantenimiento de las infraestructura (instalaciones eléctricas y de gasfitería)
7. Diseños de las Infraestructuras
8. Informes de pre factibilidad de los proyectos de inversión





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Art. 51.- Gestión Administrativa y de Servicios Generales.-

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y controlar la logística necesaria para el eficiente y oportuno funcionamiento de la Institución tanto Administrativa como Académicamente

Responsable: Director (a) Administrativo y de Servicios Generales

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección
- b) Elaborar, supervisar y controlar con los equipos multidisciplinares el Plan anual de adquisiciones, partiendo de los planes operativos de las unidades organizacionales o procesos
- c) Supervisar la administración de los activos fijos y de proveeduría
- d) Supervisar los cronogramas de trabajo de los servicios de guardianía, conserjes
- e) Participar con su equipo en la implementación, seguimiento y control del sistema de Salud Ocupacional de la Institución
- f) Administrar el Plan Anual de Adquisiciones
- g) Informar a las entidades de control la gestión de cada uno de los procesos de su Unidad en coordinación con su responsable operativo, dependiendo el caso
- h) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección; y,
- i) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los

productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Adquisiciones

Misión.-

Ejecutar los procesos de contratación de obras, bienes y servicios en base a la normativa legal correspondiente con el fin de satisfacer planificadamente los requerimientos de las Unidades o Procesos de la Institución.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Ejecutar el plan Anual de Adquisiciones de la Institución
- b) Validar y coordinar en cada una de las fases de la adquisiciones las interrogantes de los oferentes de acuerdo al tipo de contratación sean estas de obras, bienes y servicios
- c) Coordinar con las instancias respectivas las reformas al Plan Anual de contratación por necesidades institucionales justificadas
- d) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección
- e) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Elaborar el Plan Anual de Contratación Consolidado de Obras, Bienes y Servicios previa Planificación Operativa de las Unidades





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unem.edu.ec
Milagro-Cuenca-Ecuador

2. Informe del cumplimiento del Plan Anual de contratación
3. Informe de reformas al Plan Anual de Contratación como insumo indicador a las variantes del POA Institucional
4. Actas de Adjudicaciones
5. Informes técnico de la gestión de Contratación para mejora de los procesos
6. Reportes del manejo del portal de Compras Públicas
7. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Activos Fijos y Proveeduría

Misión.-

Administrar y controlar los activos fijos de la institución y gestionar a través de los requerimientos la distribución de los materiales o suministros de oficina.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Administrar el sistema de activos fijos, bienes sujetos a control administrativo y existencias de materiales.
- b) Elaborar el plan de mantenimiento de los bienes muebles para incorporación en el Plan Anual de Contratación.
- c) Registro e informe de los activos fijos inventariados y conciliados financieramente con los registros contables.
- d) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección
- e) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el

Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Actas de entrega y recepción de los bienes con cada servidor
2. Inventario de bienes de uso y consumo corriente
3. Inventario de los Activos Fijos
4. Informe de ingresos y egreso de activos fijos
5. Actas de bajas de activos fijos
6. Informe de inventarios periódicos o aleatorios (constatación física) a los bienes muebles, bienes de control administrativo e inmuebles de la Institución
7. Informes de egresos de bodega de suministros y materiales
8. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Servicios Generales

Misión.-

Brindar los servicios generales necesarios para el cumplimiento de las actividades institucionales con eficiencia y eficacia.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Coordinar con los equipos multidisciplinarios la ejecución del plan de riesgos y accidentes laborales
- b) Dirigir la ejecución de los mantenimientos del parque automotor institucional
- c) Disponer, dirigir y controlar las actividades realizadas por choferes, guardianes, conserjes y jardineros
- d) Plan de rotación del personal de servicio por asignación, horas hombre, horas hombre





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdta. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2.
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- mantenimiento y limpieza de las Unidades organizacionales
- e) Gestionar las disponibilidades de vehículos , Buses para la gestión administrativa y el cumplimiento de las giras docentes
- f) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección
- g) Tramitar los pagos de gastos generales de la institución coordinando con las instancias correspondientes
- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

- 9. Informe de Situación Actual de la ejecución de plan de riesgos y accidentes laborales
- 10. Informes y estadísticas de los servicios de imprenta.
- 11. Informes de los consumos de combustibles, lubricantes y peajes.
- 12. Informe del mantenimiento del parque automotor de la Universidad Estatal de Milagro.
- 13. Informe de accidentes laborales
- 14. Informe estadístico de las Horas extraordinarias y suplementarias del personal a cargo.
- 15. Informe sobre nivel de cumplimiento de actividades de los conserjes, guardianes, choferes.
- 16. Informe de mantenimiento de aéreas verdes.
- 17. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

Art. 52.- Gestión Financiera

Misión.-

Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos económicos y financieros de la institución con eficiencia y en base a la normativa vigente

Responsable: Director (a) Financiero

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Coordinar la elaboración del Plan operativo Anual de su Proceso e informe de Seguimiento.
- b) Definir el conjunto de políticas y procedimientos en cuanto al control previo al compromiso con el fin de precautelar la correcta administración del talento humano, financieros y materiales.
- c) Definir el conjunto de políticas y procedimientos en cuanto al control previo al devengado como resultado de la recepción de bienes, servicios y obras, la venta de bienes o servicios u otros conceptos de ingresos.
- d) Determinar y participar en la definición de los tipos de recaudaciones sean estos tributarios o no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones según su naturaleza económica en corrientes, de capital y financiamiento.
- e) Disponer a quien realice las recaudaciones o reciba recursos financieros, por concepto de ingresos, consignaciones, subsidios y otros conceptos, los comprobantes

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

de ingreso preimpreso y prenumerado.

- f) Definir las políticas, normas o procedimientos en cuanto a la verificación de los ingresos con el fin de controlar que estos sean transferidos al depositario oficial.
- g) Exigir mediante políticas definidas a los oferentes o contratistas la presentación de las garantías en las condiciones y montos señalados por la ley cuando estos celebren contratos con la entidad.
- h) Disponer mediante la autoridad competente la implementación de un adecuado sistema financiero con el objetivo de contar con información válida y confiable sobre la deuda pública.
- i) Supervisar la Implementación de las políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, basados en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes; y,
- j) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria.

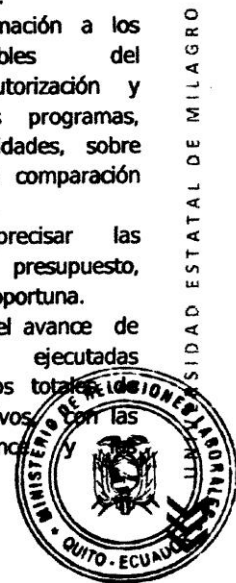
Presupuesto

Misión.-

Administrar y controlar en base a una planificación los recursos financieros derivados del presupuesto y de los proyectos asignados a cada proceso bajo los principios, normativas y directrices presupuestarias vigentes.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Diseñar los controles para aplicar y asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base a las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto para alcanzar los resultados previstos.
- c) Participar en la definición de los tipos de recaudaciones sean estos tributarios o no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones según su naturaleza económica en corrientes, de capital y financiamiento.
- d) Controlar mediante la evaluación presupuestaria el comportamiento de los ingresos y gastos, así como el grado de cumplimiento de las metas programadas.
- e) Proporcionar información a los niveles responsables del financiamiento, autorización y ejecución de los programas, proyectos y actividades, sobre su rendimiento en comparación con lo planificado.
- f) Identificar y precisar las variaciones en el presupuesto, para su corrección oportuna.
- g) Comprobar que el avance de las obras ejecutadas concuerden con los totales de los gastos efectivos y etapas de avance con las





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cda. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

actividades permanezcan en los niveles de gastos y dentro de los plazos convenidos contractualmente.

- h) Aplicar los controles necesarios en base a normativa vigente sobre la evaluación en cada fase del ciclo presupuestario, es decir de la programación vinculada al Plan Operativo Institucional en el detalle de la ejecución, evaluación, clausura, liquidación y seguimiento.
- i) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria.

Portafolio de Productos

1. Pro forma presupuestaria.
2. Comprobantes únicos de registro del compromiso presupuestario
3. Reformas presupuestarias.
4. Informe de ejecución presupuestaria.
5. Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
6. Liquidaciones presupuestarias.
7. Certificaciones presupuestarias.
8. Cédulas presupuestarias.
9. Reformas y modificaciones en el Distributivo y PAC en lo presupuestario.
10. Reprogramación presupuestaria cuatrimestral.
11. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual.
12. Informe de Seguimiento del presupuesto para el Plan

Operativo Anual Institucional y PEDI.

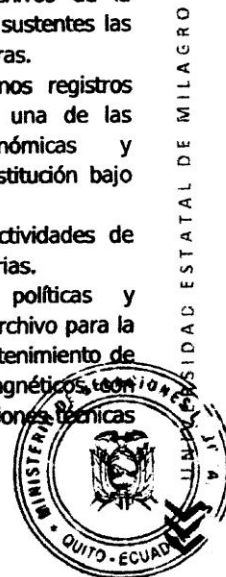
Contabilidad

Misión.-

Registrar oportunamente las operaciones presupuestarias y contables que inciden en el resultado de los Estados Financieros de cada ejercicio económico, para toma de decisiones de las autoridades superiores en beneficio de la institución y la comunidad.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Aplicar la normativa vigente para la contabilidad gubernamental entre ellos la planificación, objetivos, procedimientos, registros, reportes, estados financieros y demás información gerencial y los archivos de la documentación que sustenten las operaciones financieras.
- c) Realizar los oportunos registros contables de cada una de las afectaciones económicas y financieras de la institución bajo normativa vigente.
- d) Colaborar en las actividades de conciliaciones bancarias.
- e) Implementar las políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 - Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Canayas-Ecuador

- f) Participar en la definición de los tipos de recaudaciones sean estos tributarios o no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones según su naturaleza económica en corrientes, de capital y financiamiento.
- g) Definir las políticas y procedimientos en cuanto al control previo al pago en conjunto con las secciones de Presupuesto y Tesorería.
- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos

1. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual.
2. Registros contables de los hechos económicos de la institución.
3. Informes financieros a las entidades respectivas.
4. Estados financieros periódicos y revisión del comportamiento patrimonial.
5. Informes y control de cuentas por cobrar
6. Inventario de bienes muebles valorados.
7. Inventario de suministros de materiales valorados.
8. Anexos transaccionales.
9. Retenciones y declaraciones al SRI.
10. Declaración de impuestos.
11. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual.

Tesorería

Misión.-

Transferir y liquidar las cuentas por pagar de cada uno de los compromisos contraídos por la Institución como asimismo recaudación y custodiar los valores que se recibe por Ley, tasas, derechos, entre otros y proyectos de autogestión

Atribuciones y responsabilidades

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Realizar las respectivas conciliaciones bancarias, esto es: saldos de los registros contables con el saldo en Bancos.
- c) Adoptar las medidas necesarias para resguardar los fondos que se recauden directamente mientras permanezcan en poder de la entidad.
- d) Realizar Las conciliaciones bancarias comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada.
- e) Recaudar o recibir recursos financieros, por concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos.
- f) Aplicar las políticas definidas sobre normas o procedimientos en cuanto a la verificación de los ingresos con el fin de controlar que estos sean transferidos al depositario oficial.



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciña. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- g) Participar en la definición de los tipos de recaudaciones sean estos tributarios o no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones según su naturaleza económica en corrientes, de capital y financiamiento.
- h) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos

1. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual.
2. Informe de Roles de pagos realizados
3. Registro de garantías y valores.
4. Flujo de caja.
5. Conciliaciones Bancarias
6. Transferencias por Pagos a terceros
7. Transferencias por Pagos de bienes , servicios y obras de infraestructuras ; directas o por anticipo
8. Informe de garantías y valores
9. Informe de Seguimiento para el Plan Operativo Anual

CAPITULO 9

DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA.-

Art. 53.- Gestión de Auditoría Interna

Misión.-

Planificar, organizar, dirigir y controlar mediante un enfoque sistémico y profesional, la administración del riesgo, del

control, de los Procesos, del uso y custodia de los bienes públicos.

Responsable: Director (a) de Auditoría Interna

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Elaborar el plan anual de control.
- c) Ejecutar y evaluar el plan anual de control.
- d) Asesorar en materia de su competencia o jurisdicción
- e) Las demás funciones que le sean delegadas por la Contraloría General del Estado en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio del control interno, usuario y de la comunidad universitaria.

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento.
2. Plan anual de auditoría interna elaborado y aprobado.
3. Informe de ejecución del plan anual de auditoría interna.
4. Informes y pronunciamientos en el campo de su competencia.
5. Comunicaciones parciales de resultados de los exámenes de auditoría o exámenes especiales.
6. Recomendaciones técnicas productos de los exámenes.

Art. 54.- Gestión de Evaluación Institucional

Misión.-



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Teléfono: (04) 297-4319
rectorado@unsmi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar el proceso de evaluación institucional de la Universidad Estatal de Milagro, bajo la norma vigente y correspondiente aplicando las metodologías y técnicas de evaluación correspondientes en cada uno de los objetivos estratégicos de la Institución.

Responsable: Director (a) de Evaluación Institucional

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Planificar, diseñar y ejecutar los procesos de autoevaluación y acreditación institucional, orientados a la mejora continua de la Universidad en sus diferentes funciones básicas;
- c) Planificar, diseñar y ejecutar los procesos de autoevaluación y acreditación por carreras, programas y otras evaluaciones específicas que decida el Consejo Universitario o las autoridades de la Institución;
- d) Determinar las dimensiones y criterios que servirán para evaluar y ponderar la calidad de la actividad académica y administrativa de la Institución;
- e) Definir y evaluar los indicadores de calidad que han de aplicarse para el proceso de autoevaluación;
- f) Diseñar y aplicar estrategias, políticas y planes de acción orientados a crear una cultura de evaluación en la Universidad, procurando mantener el Sistema de Evaluación Institucional

como un sistema de evaluación permanente.

- g) Elaborar la documentación técnica y presentar los resultados del proceso de evaluación interna con fines de acreditación y la evaluación permanente;
- h) Planificar, diseñar y evaluar el avance del plan de mejorar institucional;
- i) Coordinar y monitorear el trabajo de los Comités de Evaluación de cada Facultad o Unidad Académica;
- j) Elaborar y presentar a la Comisión de Evaluación Institucional los planes, informes, resultados.
- k) y recomendaciones del proceso de evaluación institucional;
- l) Elaborar documentación técnica de soporte para la evaluación, como guías, manuales, normas y demás material que ayude a la socialización del proceso de evaluación, tomando como referencias las guías del Organismo de Evaluación a las Universidades vigente;
- m) Gestionar los recursos humanos, materiales, económicos, de comunicación e información necesarios para mantener el proceso de evaluación;
- n) Asesorar a las instancias universitarias, acerca de la aplicación de indicadores e instrumentos de evaluación;
- o) Llevar la información estadística de la Universidad, direccionada a cumplir con los requerimientos de diferentes organismos nacionales e internacionales, además al análisis y a la toma de decisiones internas; y,

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO





Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

- p) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento.
2. Informe de la socialización de las metodologías a los diferentes actores directos e indirectos de la acreditación institucional.
3. Informe de la acreditación institucional interna y externa.
4. Informes técnicos sobre eventos de particularidad de la evaluación institucional, o por objetivos estratégicos, consolidada o general.
5. Informe de seguimiento del plan de mejoras.
6. Informe de las técnicas de recolección de información y análisis de las mismas a las instancias involucradas.

Art. 55.- Gestión de Asesoría Legal

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar los aspectos jurídicos judiciales y extrajudiciales mediante una defensa oportuna, constante y eficiente a los actos administrativos institucionales

Responsable: Director (a) Asesoría Legal

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su Proceso.

- b) Orientar en criterio jurídico a las autoridades, funcionarios, servidoras y servidores de la institución, para la correcta aplicación de las normas legales en los aspectos relacionados con el servicio público.

- c) Proponer, mejorar y revisar los proyectos de reglamentos, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos que afecten a la administración de la institución con respecto al servicio público

- d) Asistir a la Institución ante Consejo Universitario

- e) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de Productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Demandas y juicios;
3. Patrocinio judicial y constitucional;
4. Asesoramiento legal;
5. Criterios y pronunciamientos legales;
6. Proyectos de reglamentos (Actualizaciones, Propuestas)
7. Informe de inventario de reglamentos

Art. 56.- Gestión de Planificación y Control de Gestión

Misión.-

Coordinar con las instancias respectivas, la Planificación Operativa e Institucional en el marco de los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo de manera participativa, Objetiva e Integral orientada a una Gestión por Resultados



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Ciudad Universitaria, Km 1,5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

Responsable: Director (a) de Planificación y
Control de Gestión

Atribuciones y Responsabilidad del
Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso.
- b) Establecer la metodología para la elaboración del Plan Estratégico Institucional
- c) Diseñar y Mantener el PEDI [Plan Estratégico de Desarrollo Institucional], con una mayor capacidad de observación y de anticipación frente a los desafíos y oportunidades, alineada a la misión, objetivos y metas.
- d) Estructurar en conjunto con las Direcciones Académicas y Administrativas el Plan Estratégico Institucional
- e) Coordinar, controlar y evaluar la elaboración y ejecución de las Programas y Acciones según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional
- f) Estructurar en conjunto con las Direcciones Académicas y Administrativas el Plan Operativo Anual en base a la alineación de objetivos estructurada en el Plan estratégico Institucional y el Presupuesto aprobado por las autoridades
- g) Dar seguimiento a los proyectos aprobados por las autoridades y verificar su avance de cumplimiento físico y económico
- h) Coordinar con el Departamento Financiero el seguimiento de la ejecución Presupuestaria
- i) Coordinar con las dependencias la elaboración de indicadores de gestión con sus respectivas metas mensuales, anuales y plurianuales

para su inclusión en el seguimiento y cumplimiento de las metas institucionales trazadas en el Plan Estratégico Institucional

- j) Asesorar a las Unidades en la elaboración de proyectos de inversión y gasto corriente alineados al cumplimiento del Plan estratégico vigente y sus metas plurianuales
- k) Coordinar la aplicación de las políticas institucionales, sectoriales y nacionales en los procesos de planificación e inversión; seguimiento y evaluación del Plan Estratégico y de los Planes Operativos Anuales de la entidad
- l) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

Portafolio de productos.

1. Plan operativo Anual de su Proceso e informe de Seguimiento
2. Plan Estratégico Institucional
3. Mapa Estratégico Institucional
4. Plan Operativo Anual Institucional
5. Portafolio de Proyectos Institucionales
6. Matriz de Indicadores Institucionales
7. Informe mensual del Cumplimiento del Avance Físico y Económico del Plan Operativo Anual
8. Informe Trimestral consolidado de ejecución del Cumplimiento de la Planificación Anual
9. Informe de procesos comatosos
10. Informe de novedades de proyectos emblemáticos
11. Informes concernientes al ámbito de competencia de la gestión

Art. 57.- Gestión de Relaciones
Públicas.-



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MIILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Cdla. Universitaria, Km 1.5 vía Milagro Km. 2
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Cuayas-Ecuador

Misión.-

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar bajo un esquema técnico la información pública y la comunicación social de la institución, orientados a públicos específicos o públicos diversos

3. Relaciones públicas y protocolo institucional
4. Informe de monitoreo de medios
5. Periódico de Noticias Institucionales

Responsable: Director (a) de Relaciones Públicas

DISPOSICIONES GENERALES

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso.-

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su proceso
- b) Monitorear la imagen institucional.
- c) Lograr visitas de forma periódica al conjunto de medios de comunicación
- d) Coordinar la producción sistemática de medios impresos, audio, video, multimedia, revistas, publicidad visual.
- e) Coordinar los planes de la institución con los medios de comunicación visual.
- f) Planificación, dirección e implementación de herramientas de comunicación e información para difusión a públicos externos e internos
- g) Las demás funciones que le sean delegadas en relación a los productos y servicios que ofrece el Proceso, en beneficio de los usuarios y de la comunidad universitaria

PRIMERA: La implementación de la estructura de los vicerrectorados, como está definido en el Estatuto de la Universidad Estatal de Milagro, se aplicará a partir de las elecciones de Rector, Vicerrector Académico y de Investigación; y, Vicerrector Administrativo conforme consta en el reglamento de elecciones.

SEGUNDA: La estructura básica, productos y servicios que se generan en la Universidad Estatal de Milagro, se sustentarán en el ordenamiento legal, la planificación estratégica y planes operativos, que afecten directamente al portafolio de Productos y servicios.

TERCERA: Los funcionarios y servidores de la Universidad Estatal de Milagro, para el ejercicio de sus Atribuciones y responsabilidades, se regirán a los procesos, productos y servicios establecidos en el presente Estatuto, así como la normatividad vigente y procedimientos internos planes, programas y proyectos que para el efecto establezca el Proceso Gobernante.

CUARTA: Todas las Facultades o Unidades Académicas y Administrativas deberán sujetarse al esquema de procesos y la cadena de valor establecido en este estatuto, así como las Leyes, Normas, Acuerdos, Resoluciones y procedimientos internos y externos que rigen a los Institutos de Educación Superior.

Portafolio de productos.

1. Plan Operativo Anual de su proceso e informe de seguimiento
2. Publicación de materiales institucionales, trípticos, folletos, revistas, libros



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Gobierno Nacional de la
República de Ecuador



Universidad Estatal de Milagro
2001-2012

Calle. Universitaria, Km 1.5 vía Milagro Km. 26
(04) 297 4317/2970881 – Ext.: 3103
Telefax: (04) 297-4319
rectorado@unemi.edu.ec
Milagro-Guayas-Ecuador

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- El portafolio de Productos y servicios determinados en el presente Estatuto podrá ser reformado (incorporar, fusionar o transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Orgánica, mediante acto resolutivo interno, de conformidad con la normativa legal vigente.



Anexo 3. Modelo de la encuesta.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERIA

Objetivo.- La presente encuesta es realizada con la finalidad de obtener un levantamiento de información, para un proyecto de investigación en la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro. Agradecemos por su valiosa colaboración.

1.- ¿Considera ud que el diseño y aplicación de un manual de la calidad ayudara a elevar el nivel de calidad educativa de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería?

SI

NO

NO CONOCE

2.- ¿Cree ud que la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería podrá estandarizar los procesos mediante la utilización de un manual de la calidad?

SI

NO

NO CONOCE

3.- ¿Cree ud que la aplicación de un manual de la calidad influiría de manera satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos de la Unidad Académica?

SI

NO

NO CONOCE

4.- ¿Considera ud que mediante la estandarización de procesos en la Unidad Académica, esta cumpliría con sus expectativas académicas?

SI

NO

NO CONOCE

5.- ¿Piensa ud que con la utilización de un manual de la calidad la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería interrelacionara sus procesos con el propósito de elevar el nivel de calidad educativa?

SI

NO

NO CONOCE

6.- ¿Considera ud que con la debida interrelación de los procesos de la Unidad Académica se elevara el nivel de calidad educativa?

SI

NO

NO CONOCE

7.- ¿Cree ud que una revisión periódica de funciones y procesos que afectan la calidad educativa, influya significativamente en la educación que recibe?

SI

NO

NO CONOCE

8.- ¿Cree ud que el desarrollar modelos de calidad en la Unidad Académica, permitirá mejorar la gestión académica y el perfil profesional de su carrera?

SI

NO

NO CONOCE

9.- ¿Piensa ud que el implementar modelos de calidad, permitirá mejorar los niveles de calidad educativa?

SI

NO

NO CONOCE

10.- ¿Considera ud que con el manejo de modelos de calidad, permitirá estandarizar un adecuado proceso de evaluación de niveles de calidad?

SI

NO

NO CONOCE

Anexo 4. Instalaciones de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería.

