



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

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

**DE INGENIERO INDUSTRIAL, MENCIÓN MANTENIMIENTO**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**“ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN”.**

**Autor: René Armando Enríquez Jiménez**

**MILAGRO, MARZO DEL 2012**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado con el título de **“ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN”**, presentado por el Sr. René Armando Enríquez Jiménez, para optar al título de Ingeniero Industrial mención Mantenimiento y que acepto tutoriar al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 2 días del mes de marzo del 2012

---

Ing. Ind. Oscar Vargas Ortiz

## **DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de la investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de Grado o de institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 2 días del mes de marzo del 2012

---

René Armando Enríquez Jiménez  
C.I. 0918692526

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

**EL TRIBUNAL CALIFICADOR** previo a la obtención del título de Ingeniería industrial mención Mantenimiento otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA [       ]

DEFENSA ORAL [       ]

TOTAL [       ]

EQUIVALENTE [       ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO



## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a la Unidad Educativa Jerusalén con el fin de que sea utilizado no solo para su proceso de certificación sino en el desarrollo de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

A toda mi familia quien con su apoyo han podido ayudarme en todas las circunstancias de la vida, brindándome confianza y seguridad ante todo.

Sr. René Armando Enríquez Jiménez

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso por darme la oportunidad de vivir en este mundo, a mis padres, hermanas al compartir los mejores momentos de la vida.

A la Universidad Estatal de Milagro por brindarme la oportunidad de pertenecer a esta gloriosa institución, por darme sus conocimientos durante mi carrera estudiantil, en el campo laboral, etc.

A mi tutor de Tesis el Ing. Oscar Vargas por su confianza y apoyo en la investigación.

Sr. René Armando Enríquez Jiménez

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Msc. Jaime Orozco

**Rector de la Universidad Estatal del Milagro**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de tercer nivel, cuyo tema fue **“ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería.

Milagro, 2 de marzo del 2012

---

René Enríquez Jiménez

C.I. 0918692526

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
RESUMEN	XVII
INTRODUCCIÓN	XVIII

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1	Problematización	1
1.1.2	Delimitación del problema	3
1.1.3	Formulación del problema	3
1.1.4	Sistematización del problema	4
1.1.5	Determinación del tema	5
1.2	OBJETIVOS	5
1.2.1	Objetivo General de la Investigación	5
1.2.2	Objetivos Específicos de Investigación	5
1.3	JUSTIFICACIÓN	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

2.1	MARCO TEÓRICO	7
2.1.1	Antecedentes Históricos	8
2.1.1.1	Visión y Misión	11
2.1.2	Antecedentes Referenciales	12
2.1.3	Fundamentación	13
2.2	MARCO CONCEPTUAL	19
2.3	MARCO LEGAL	20
2.3.1	Glosario	20
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
2.4.1	Hipótesis General	21
2.4.2	Hipótesis Particulares	21
2.4.3	Declaración de Variables	22
2.4.4	Operacionalización de las Variables	23

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	25
3.2.1	Características de la población	25
3.2.2	Delimitación de la población	26
3.2.3	Tipo de muestra	26
3.2.4	Tamaño de la muestra	26
3.2.5	Proceso de selección	26

3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	26
3.3.1	Métodos teóricos	26
3.3.2	Métodos empíricos	26
3.3.3	Técnicas e instrumentos	27
3.4	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	27

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	36
4.3	RESULTADOS	36
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	38

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

5.1	TEMA	39
5.2	FUNDAMENTACIÓN	39
5.3	JUSTIFICACIÓN	41
5.4	OBJETIVOS	42
5.4.1	Objetivo general de la propuesta	42
5.4.2	Objetivos específicos de la propuesta	42
5.5	UBICACIÓN	43
5.6	FACTIBILIDAD	44
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	44

5.7.1	Actividades	44
5.7.1.1	Manual de Calidad de la U. E. Jerusalén	44
5.7.1.1.1	Presentación	44
5.7.1.1.1.1	Evolución	44
5.7.1.1.1.1.1	Sistema	46
5.7.1.1.1.1.2	Misión y Visión	46
5.7.1.1.2	Identificación de Procesos y su interrelación	48
5.7.1.1.2.1	Clientes y parte interesadas	49
5.7.1.1.2.2	Requisitos	50
5.7.1.1.2.3	Procesos Académicos	61
5.7.1.1.2.3.1	Subproceso de administración académica	61
5.7.1.1.2.3.2	Subproceso de enseñanza aprendizaje	63
5.7.1.1.2.3.3	Subproceso de servicios escolares estudiantiles	69
5.7.1.1.2.4	Proceso de investigación	73
5.7.1.1.2.5	Proceso de Administración de Recursos	74
5.7.1.1.2.5.1	Subprocesos de planeación y programación	74
5.7.1.1.2.5.2	Subprocesos de aplicación de recursos	76
5.7.1.1.2.5.3	Subprocesos de control y evaluación	77
5.7.1.1.2.6	Proceso de Vinculación	78
5.7.1.1.2.6.1	Subproceso de extensión	78
5.7.1.1.2.6.2	Subproceso de Difusión	81
5.7.1.1.2.6.3	Subproceso de educación continua	83
5.7.1.1.2.7	Productos y servicios	84
5.7.1.1.3	Propósito y alcance	86
5.7.1.1.3.1	Manual de Calidad – Propósito	86
5.7.1.1.3.2	Alcance	87
5.7.1.1.3.3	Exclusiones	87
5.7.1.1.4	Definiciones	87
5.7.1.1.5	Sistema de Gestión de Calidad	89
5.7.1.1.5.1	Requisitos Generales	89
5.7.1.1.5.2	Requisitos de la Documentación	90

5.7.1.1.6	Políticas de Calidad	90
5.7.1.1.7	Objetivos de la calidad	91
5.7.1.1.8	Indicadores de gestión	91
5.7.2	Recursos y análisis financiero	92
5.7.2.1	Impacto	96
5.7.5.2.2	Cronograma	96
5.7.6	Lineamiento para evaluar la propuesta	98
Conclusiones		99
Recomendaciones		101
Bibliografía		102



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Variables independientes	22
Cuadro 2: Operacionalización de las Variables	23
Cuadro 3: Nivel académico de los estudiantes de tercer año de bachillerato	28
Cuadro 4: Nivel de preparación de los docentes	29
Cuadro 5: Como atiende la institución los requerimientos de los representantes	30
Cuadro 6: El tiempo en que demora la institución en atender los requerimientos	31
Cuadro 7: La manera en que la administración maneja los recursos de la institución	32
Cuadro 8: Están preparados los alumnos para estudiar en la Universidad	33
Cuadro 9: Podrán ingresar los alumnos a cualesquier universidad del país	34
Cuadro 10: La institución carece de procesos administrativos adecuados	35
Cuadro 11: Nivel de satisfacción de acorde a la encuesta realizada	37
Cuadro 12: Indicadores de Gestión	91
Cuadro 13: Costo Inicial	93
Cuadro 14: Costo Regular	93
Cuadro 15: Otros Gastos	93
Cuadro 16: Mano de Obra	94
Cuadro 17: Total de Costos	95
Cuadro 18: Ingresos	96
Cuadro 19: Análisis de Flujo y el Tir	96
Cuadro 20: Cronograma de Actividades	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Nivel académicos de los estudiantes de tercer año de bachillerato	28
Figura 2:	Nivel de preparación de los docentes	29
Figura 3:	Como atiende la institución los requerimientos de los representantes	30
Figura 4:	El tiempo en que demora la institución los requerimientos de los representantes	31
Figura 5:	La manera en que la administración maneja los recursos de la institución	32
Figura 6:	Están preparados los alumnos para estudiar en la Universidad	33
Figura 7:	Podrán ingresar los alumnos a cualesquier universidad del país	34
Figura 8:	La institución carece de procesos administrativos adecuados	34
Figura 9:	Diagrama de tela de araña para analizar la validación de la hipótesis	38
Figura 10:	Ubicación de la Unidad Educativa Jerusalén	43
Figura 11:	Flujograma de Procesos	48
Figura 12:	Flujograma del departamento de relaciones públicas	49, 83
Figura 13:	Flujograma del departamento de admisiones	59
Figura 14:	Proceso de Admisión	60
Figura 15:	Proceso académico	61
Figura 16:	Flujograma del vicerrectorado académico	61
Figura 17:	Organigrama del Consejo directivo	63, 80
Figura 18:	Organigrama de la junta general de directivos y profesores	65, 84
Figura 19:	Flujograma de la junta de profesores guías	66
Figura 20:	Flujograma de la junta de profesores por área	67
Figura 21:	Flujograma de la junta de directores de área	68
Figura 22:	Flujograma del departamento de orientación y bienestar estudiantil	69
Figura 23:	Flujograma del departamento médico	70
Figura 24:	Flujograma de los laboratorios de la U. E. Jerusalén	71
Figura 25:	Flujograma del departamento de cultura física	72
Figura 26:	Flujograma de la comisión de investigación y experimentación educativa	73

Figura 27: Proceso de administración de procesos	74
Figura 28: Organigrama de la asamblea de la comunicad educativa	75
Figura 29: Flujograma del consejo de defensa civil y disciplina	76
Figura 30: Flujograma del departamento de gestión de calidad	77, 81
Figura 31: Proceso de vinculación	78
Figura 32: Organigrama del comité ejecutivo	78

## **ANEXOS**

- ANEXO 1: Ubicación de la Unidad Educativa Jerusalén
- ANEXO 2: Organigrama estructural de la Unidad Educativa Jerusalén
- ANEXO 3: Modelo de Encuesta
- ANEXO 4: Formato de Hojas de Inscripciones
- ANEXO 5: Proceso de la enseñanza aprendizaje
- ANEXO 6: Formato de clases no impartidas
- ANEXO 7: Solicitud de uso de laboratorios
- ANEXO 8: Solicitud de materiales y equipos
- ANEXO 9: Registro de eventos
- ANEXO 10: Normas ISO 9001:2008

## RESUMEN

Actualmente en nuestro país, el sector educativo representa una de las áreas más importantes para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, dado que este apunta a la creación de modelos que les permitan la proyección de un mercado que diariamente exige competencia y productividad. Sin embargo, surgen obstáculos para llevar a cabo este propósito como la ausencia de conocimiento frente al tema donde las instituciones no han priorizado en su proceso de gestión educativa, la implementación de un Sistema de Calidad. De esta manera, las instituciones deben involucrarse en el proceso de mejoramiento hacer controles y supervisiones minuciosas, que permitan el óptimo desarrollo del proceso y el seguimiento de las directrices.

En este estudio de implementación del Sistema de Gestión de la calidad, el proceso de la documentación ocupa un importante lugar puesto que su intención es cimentar una estructura y una sabiduría en la organización, en un ambiente propicio para que las personas puedan trabajar mejor, constituyendo una organización con un conjunto de destrezas almacenadas y propias, mejorando el valor agregado.

En su interés de incursionar en este campo y conociendo los múltiples beneficios de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la Unidad Educativa Jerusalén, debe iniciar con el diseño de la documentación como punto de partida de la implementación, con el fin de que se convierta en una organización competitiva, de tal manera que pueda posicionarse en un mercado laboral, y centrarse en la atención a sus clientes a partir de su capacidad de respuesta para garantizar la calidad del servicio ofrecido por la organización.

## INTRODUCCIÓN

Las sociedades modernas se caracterizan por estar sometidas a procesos de cambio, de naturaleza estructural, continuados y relativamente rápidos. La creciente influencia social del progreso científico-tecnológico, junto con el carácter abierto de la economías y el considerable aumento en el grado de internacionalización en las relaciones económicas y sociales, constituyen tan solo algunas de las causas que, junto con sus interacciones, permiten explicar ese estado de cambio permanente en el que estamos instalados.

El dinamismo de las sociedades avanzadas afecta al sistema educativo y nos obliga a preguntarnos sobre la continua adaptación de modelos que ofrezcan ser coherentes con las nuevas condiciones externas. Sin ignorar la singularidad de la educación como tarea, ni su elevado cometido social, ni la cuota de especificidad propia de las instituciones educativas, lo cierto es que sin un cambio profundo en la conceptualización de los centros educativos, en tanto que organizaciones y sus prácticas de gestión, la educación en nuestro país tendrá seria dificultades para adaptarse a los nuevos tiempos, lograr mejores estándares de calidad para todos y contribuir substancialmente al progreso social y económico de nuestro país.

La importancia de la dimensión de organizaciones, la captación de su complejidad desde una perspectiva sistemática y la implementación de estrategias de gestión acordes con esa visión, definen, sin lugar a dudas, un racimo de factores críticos para la mejora de nuestro sistema educativo.

Además hay que recalcar la importancia de las personas en las organizaciones, la calidad como responsabilidad individual, el trabajo bien hecho como exigencia de esa responsabilidad y como fuente de satisfacción personal, la participación, la colaboración y el trabajo en equipo como elementos fundamentales de la organización, el reconocimiento, como signo de humanidad del que lo otorga y del que lo recibe, definen ese trasfondo ético que es característico de la Gestión de Calidad, en gran medida el buen funcionamiento de aquellas organizaciones que lo asumen como propio.

En el presente proyecto se tomaran los problemas administrativos que afectan a la Unidad Educativa Jerusalén y bajo el marco legal de la constitución ecuatoriana, se desarrollaran procesos que permitan solucionar los problemas en base a la Gestión de Calidad que se exigen en las normas internacionales (ISO 9001:2008).

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

A lo largo del tiempo, la educación en el Ecuador ha sufrido constantes cambios en las concepciones y estrategias de sus sistemas educacionales. Las sucesivas y diferentes propuestas de reforma, impulsadas sobre todo a partir de los últimos años han tenido como características haber abarcado casi todos los aspectos susceptibles de ser transformados en los sistemas educacionales y de haber sido determinadas, con frecuencia, por factores externos.

Las diferencias educativas son producidas por un conjunto de factores externos a los sistemas educativos. Tales diferencias se derivan de las que ya existen entre los distintos estratos sociales, o de la sociedad donde los sistemas educativos están inmersos. La pobreza y las diferencias crecientes tienen claras expresiones en dificultades en el acceso a la educación y en los bajos resultados educativos de los sectores más vulnerables.

El medio rural y las poblaciones indígenas han avanzado mucho menos en lo educativo que las áreas urbanas y las etnias dominantes. Salvo escasas excepciones, las comunidades o movimientos campesinos no tienen muchas posibilidades de presión y de negociación en beneficio propio, además de contar con dificultades para valorar positivamente lo que la educación puede significar para sus vidas.

Las desigualdades de origen social siguen siendo uno de los mayores problemas en la educación. Es posible afirmar que los niños y las niñas procedentes de hogares con bajo nivel educativo de



sus padres tienen mucha menor posibilidad de alcanzar niveles educativos avanzados; la probabilidad de que los hijos repitan el bajo nivel educativo de sus padres puede ser en algunos casos del 50% y hasta el 60%. Dichos resultados confirman que los rendimientos de los estudiantes están influidos no sólo por factores pedagógicos sino por otros que pesan más: la pobreza, la ruralidad, el grado de educación de los padres y de la población en general.

Las causas internas de los niños y jóvenes que pueden provocar el fracaso por su parte, son aquellas que afectan de manera particular al niño. Dentro de estas hay que mencionar las carencias afectivas o el exceso de cariño, los problemas como la hiperactividad y problemas psico-sociales que presentan los niños y jóvenes en el Ecuador. Por otra parte existen diversos factores que imposibilitan el desarrollo de la educación en nuestra región, que sin duda afecta directamente a la educación de los niños y jóvenes.

No puede pensarse en mejores logros educativos sin generar condiciones de una mayor equidad en las sociedades. Todo esfuerzo de las instituciones educativas será reducido en su posible impacto y hasta anulado con alumnos que no han tenido estimulación temprana y que carecen en sus hogares de alimentación y sanidad básicas. De allí la urgencia de una inclusión más justa y equitativa de oportunidades, de un crecimiento económico más veloz y de una distribución más amplia de sus beneficios, para poder llegar a constituir parte de un nuevo círculo que aliente sociedades con rostro más humano.

Además, los sistemas educativos ofrecen una educación pobre en aquellas situaciones en las que las condiciones de la demanda son más desfavorables; se evidencia en ambientes pobres la falta de capacidad de padres y de comunidades para exigir servicios de mejor calidad.

Establecimientos educativos diseñados bajo estrictos estándares de calidad, cumpliendo las normas internacionales, permitirán disminuir la gran cantidad de problemas que afectan a los estudiantes y lograr su inserción en el ámbito social, cultural y laboral.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

En este mundo globalizado hablamos tanto de la calidad de productos, de bienes y servicios, y enmarcado en ese aspecto es muy importante hablar de **calidad en la educación** ya que los nuevos Bachilleres que se incorporan año a año en el Ecuador son el futuro material humano que realizarán las actividades dentro de las fábricas, industrias, empresas, instituciones, etc., se hace necesario el desarrollo de sistemas para gestionar la calidad en los establecimientos educativos.

### **1.1.3 Formulación del problema**

“La falta de procedimientos administrativos adecuados, conlleva a una no correcta administración de los procedimientos académicos, lo cual produce una falta de compromiso y un desempeño limitado por parte de los docentes, la poca colaboración de padres de familia y el bajo aprovechamiento de los estudiantes lo cual queda reflejado en el poco ingreso de los estudiantes de la U. E. Jerusalén a las Universidades de prestigio a nivel nacional”.

Dentro del seno familiar nos podemos encontrar con diferentes problemáticas que pueden ir desde familias destruidas, enfermedades desgastantes en algún miembro de la familia, problemas de abuso infantil, drogadicción, etc., que van a influenciar en forma directa el desempeño de los miembros de la familia en edad escolar. También podemos encontrar una ausencia total de apoyo dentro del seno familiar, ya sea por problemas económicos o por la misma falta de cultura que hallamos en muchas de las familias de nuestra sociedad en general.

Cuando hallamos bajos rendimientos escolares en los estudiantes de los diferentes niveles educativos, de inmediato creemos que la culpa debe recaer en la planta de docentes de las diferentes instituciones educativas, sin embargo como nos podemos dar cuenta en la mayoría de las ocasiones la problemática recae en otros aspectos externos al propio docente dentro del aula escolar.

No obtendremos buenos resultados si una inmensa mayoría de los alumnos de las diferentes instituciones educativas no tienen una mente abierta hacia sus labores escolares debido a un sinnúmero de dificultades internas propias de ellos mismos que les impiden prestar la atención debida a lo que sucede en sus respectivas aulas de clase.

En muchas ocasiones los maestros responsables del trabajo en forma directa en las aulas piensan que el alumno está presente en cuerpo y alma en sus quehaceres escolares, cuando la realidad es completamente diferente, lo que provoca que el rendimiento general en los grupos escolares sea muy deficiente.

La sociedad en general debe poner mayor atención a los problemas de los alumnos en general, ya que será la única manera de que los docentes estemos en comunión, con los directamente involucrados en esta inmensa responsabilidad de educar y culturizar a nuestros hijos. Uno de los principales problemas de la sociedad actual es precisamente en el sentido de que los padres se desentienden de la educación de los hijos pensando que con el solo hecho de “encargar” a sus hijos con algún maestro que en ese momento tenga influencia directa con sus hijos en el salón de clase es más que suficiente para que los alumnos se encuentren en la mejor disposición para aprender lo que en su aula de clase se está desarrollando día a día.

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

La falta de un manual de calidad conlleva a no tener un soporte técnico de los procedimientos que se deben llevar a cabo para el mejoramiento y en su efecto el mantenimiento de la calidad.

La falta de formatos para los respectivos reportes de reuniones de directivos, jefes de área, informes de visitas etc.

La no programación periódica de Reuniones de Trabajo para el análisis de cumplimiento de tareas asignadas a directivos y docentes.

La falta de un manual de funciones para que se muestre la estructura y asignaciones que tiene cada miembro del equipo de trabajo.

### **1.1.5 Determinación del tema**

“Estudio para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Educativa Jerusalén”.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación**

- Crear un Sistema de Gestión de Calidad que permita solucionar los problemas, administrativos que involucran directamente a los directivos, docentes, padres de familia y alumnos de la Unidad Educativa Jerusalén, para lograr un mayor prestigio de la institución alcanzando una certificación internacional.

### **1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación**

- Crear un Manual de calidad donde se estipulen todas las normas a ser usadas dentro de la institución.
- Crear procedimientos administrativos para lograr mayor eficiencia y mejorar con eficacia todas las falencias que pudieran existir en los procesos de atención al cliente, y del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Crear formatos para generar correctamente los informes que debe ser emitidos por docentes y la administración.
- Crear Reuniones de trabajo en las cuales se establezcan soluciones a los inconvenientes tanto de conducta de alumnos, como cualquier tipo de inconveniente de los docentes y personal administrativo.

- Crear Manual de funciones en las cuales se halle establecido el trabajo que realiza cada personal dentro de la institución.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 2393 que dispone que en toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, se propicia la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y del mejoramiento del medio ambiente de trabajo, que son regulados por el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo y por el Ministerio de Trabajo.

La utilización de un Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las instituciones educativas y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de la U. E. Jerusalén y en las expectativas de los usuarios, y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

En el mundo que se está perfilando, caracterizado por la libre competitividad, solo podrán sobrevivir aquellas organizaciones preocupadas por dar rápida respuestas a los cambios acelerados, por la permanente innovación científica y por el constante desarrollo de los recursos humanos y tecnológicos.

En este ámbito organizacional sólo pueden perseverar aquellos profesionales que constantemente se preocupan por mejorar día a día su trabajo en colaboración con los demás, y que se esfuerzan constantemente por acrecentar su formación personal-profesional a través del aprendizaje y la adaptación al cambio.

En definitiva, se perfila actualmente un marco socioeconómico y profesional en el que la calidad de una empresa o institución se entiende en sentido total o global. Ello implica, no sólo una calidad o idoneidad del producto (en una organización educativa será la formación profesional), sino también la calidad de los servicios (que constituirá el así llamado "valor agregado") y el trato humano (alumnos y padres fundamentalmente). Se entenderá por valor agregado aquello que se acumula aun producto o servicio, que lo hace útil para el cliente y cuya utilidad es percibida por dicho cliente (sea de tipo interno o externo).

Pero será preciso, también, para esta dimensión de la globalidad, que los resultados se alcancen bajo una gestión de la calidad: en dicha gestión deberán estar oportunamente integrados, tanto los propietarios de la organización, como los mandos o directivos de la misma y sus trabajadores y empleados. Todos los sectores concurrentes en la gestión deberán acoplar sus esfuerzos para asegurar los intereses comunes esenciales, tales como la seguridad (supervivencia de la empresa en el tiempo) y continuidad (mejorar la rentabilidad y promocionar profesionalmente).

Así entendida, la calidad se convierte en asunto de todos: su implantación asegura la continuidad, mejora los métodos de trabajo y también aumenta la satisfacción laboral. Este sentido de globalidad supone la aceptación de los siguientes supuestos.

### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

El Centro Educativo Jerusalén está ubicado en una de las zonas cercanas al casco central del cantón Milagro, concretamente en las calles Isidro Ayora y Riobamba en la ciudadela Nuevo Milagro. Nació como una oportunidad de dar educación a niños basados en principios cristianos fundamentados en la moral, la ética, y el desarrollo de todos los valores que necesita el joven ecuatoriano para iniciar un proceso de verdadero cambio en nuestra sociedad. Está apoyado por la Iglesia cristiana del Evangelio Cuadrangular, sin embargo respeta todas las ideologías y permite en sus aulas a niños y jóvenes de todas las corrientes ideológicas.

Ver ubicación de la U. E. Jerusalén en el **anexo 1**

Se inició como Escuela con los permisos respectivos. Posteriormente en Agosto del 2003 se concedió el permiso para el funcionamiento de octavo y noveno año de Educación Básica y finalmente el Abril del 2004 se amplió el acuerdo dando apertura al décimo año de Educación Básica y autorizando el cambio de jornada de vespertina a matutina.

Mediante esta propuesta nos proyectamos a iniciar una nueva etapa para esta institución que a pesar de sus pocos años de labores se muestra muy madura en su desarrollo; siendo un pedido de los estudiantes, padres de familia y la comunidad la creación o incremento del Bachillerato,

como una oportunidad para que nuestros alumnos puedan acceder a culminar esta etapa manteniendo los principios establecidos desde los primeros años de su educación básica.

No podemos desconocer los cambios vertiginosos que se han producido durante la última década del siglo pasado e inicios del presente siglo en lo referente a la Ciencia y especialmente a la Tecnología que obligan a las instituciones que hacen educación y a todos los sistemas educativos de cada país inclusive de los desarrollados a entrar en cambios, cuánto más a países como el nuestro, donde instituciones similares a éste plantel no tienen una visión clara para enfrentar dichos avances, es más, el personal docente debe estar actualizado y capacitado para el manejo y la aplicación de la tecnología y de procedimientos pedagógicos que permitan ofrecer un bachillerato de avanzada que cumpla la función de dar una verdadera formación en los tres componentes básicos del ser humano: el cognitivo o de los conocimientos, el afectivo o de los valores y actitudes, y el psicomotor o de las habilidades.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Nos proyectamos a elaborar la presente propuesta estratégica curricular orientándonos en los documentos de apoyo elaborados y difundidos por el Ministerio de Educación y Cultura, inclinándonos por un bachillerato en Ciencias en Químico Biológicas, Físico Matemáticas y sociales, pero innovado con relación al tradicional y por un bachillerato técnico en comercio y administración con especialidad en aplicaciones informáticas.



**CONTEXTO SOCIAL:** El Bachillerato en nuestro país ha perdido su visión; las expectativas de los jóvenes que terminan esta etapa se reducen a la simple elección de una carrera o al ingreso al mundo del trabajo pero sin mayor trascendencia.

En relación con la educación superior, es evidente que existe poca vinculación entre el Colegio y la Universidad en todos los referentes, sean éstos los relacionados con la especialidad del bachillerato y las opciones de carreras que ofrecen la universidad, así como también la diferencia entre los contenidos que imparten en sus aulas.

**CONTEXTO ECONÓMICO:** Es un gran desperdicio de esfuerzo humano y de recursos económicos el conducir a los estudiantes a graduarse en especializaciones poco útiles en el mundo del trabajo, lo que dificulta al alumno el acceder a algún tipo de actividad donde deba mostrar ser competente para desempeñar alguna labor específica.

Son muchas las necesidades de ordenamiento, actualización, modernización y orientación del bachillerato frente a las dificultades percibidas. Es necesario cambiar la idea de que esta es una simple etapa de tránsito estudiantil, para convertirla en una etapa con una mayor cobertura donde tienda a desaparecer la deserción, mejore los niveles de equidad entre hombres y mujeres y amplíe la oferta de una manera fundamentada sobre las especializaciones que de verdad sean necesarias para el entorno y encaminándola a la obtención de un mejor nivel de calidad.

**CONTEXTO CULTURAL:** Hemos receptado todo lo que nos pide la comunidad educativa y productiva de nuestro entorno y creemos que lo que ellos dicen y nos piden es lo más acertado, por eso hemos elaborado esta propuesta, para aplicarla inmediatamente que sea aprobada, lo cual nos hace sentir que está debidamente justificada.

### **2.1.1.1 Visión y Misión de la Unidad Educativa Jerusalén**

**Visión:** Ser una institución cristiana que contribuya al desarrollo integral y profesional desde una perspectiva cristiana evangélica pudiendo dar la formación en competencia y valores humanos

que permita al alumno ofrecer sus servicios profesionales a quienes necesiten de sus conocimientos en áreas específicas especialmente en el área de las Ciencias pero con capacidad para ingresar al mundo laboral, capacitándolo como un microempresario en cualquiera de las ramas, sean en Químico Biológica, Físico Matemáticos o Sociales, y en el área técnica con Comercio y Administración especialización Informática donde adquirirá amplios conocimientos sobre aspectos técnico científicos y desarrollará adicionalmente en las mismas especializaciones aspectos prácticos en industria de alimentos, electrónica y comunicación, posibilitando la adquisición de conocimientos en presupuesto y al dominio de estrategias de mercadeo para que estén en capacidad de convertirse en pequeños microempresarios.

Nuestra visión también es ofrecer una enseñanza de calidad, impulsando el funcionamiento las Unidades de Producción en las áreas de los alimentos, Electrónica y comunicación, es decir fusionar las ciencias con aspectos estrechamente técnicos.

**Misión:** Nuestro plantel tiene como misión, formar de manera integral y basada en las proyecciones y fundamentos cristianos evangélicos bachilleres en las especializaciones científicas de Químico Biológicas pero relacionada con industrialización de alimentos, Físico Matemáticas relacionada con conocimientos teóricos y prácticos de la electrónica y Sociales e informática relacionada con conocimientos en comunicación, las que sin descuidar sus propósitos permitirán que los egresados puedan acceder al mundo del trabajo y continuar sus estudios superiores, para lo cual se plantea un plan de estudios que se fundamenta en asignatura científicas y a la vez de comercialización, informática y otras de la especialidad y del funcionamiento de las Unidades de Producción.

Se hace necesario entonces incluir en nuestra misión la revisión y actualización de los contenidos que se están impartiendo y los modelos pedagógicos que más se ajustan a la enseñanza actual.

Para lograr aquello nos proponemos ejecutar y evaluar permanentemente la presente propuesta estratégica basada en el mejoramiento de la calidad de la enseñanza mediante la actualización y perfeccionamiento de los docentes y del resto de personal que labora en el colegio para lograr al mismo tiempo eficiencia y calidad en el bachiller que egresa de nuestras aulas.

Es una misión nuestra obtener un incremento de los recursos tecnológicos en todas las áreas de estudio, sean éstos recursos didácticos reales, instrumentales o representativos que permitan obtener mejores logros en el aprendizaje.

**ORGANIGRAMA:** El organigrama institucional está estructurado de acuerdo a los requerimientos establecidos por el ministerio de educación y cultura. **Ver anexo 2**

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

El Bachillerato en nuestro país ha perdido su visión; las expectativas de los jóvenes que terminan esta etapa se reducen a la simple elección de una carrera o al ingreso al mundo del trabajo pero sin mayor trascendencia.

En relación con la educación superior, es evidente que existe poca vinculación entre el Colegio y la Universidad en todos los referentes, sean éstos los relacionados con la especialidad del bachillerato y las opciones de carreras que ofrecen la universidad, así como también la diferencia entre los contenidos que imparten en sus aulas.

Es un gran desperdicio de esfuerzo humano y de recursos económicos el conducir a los estudiantes a graduarse en especializaciones poco útiles en el mundo del trabajo, lo que dificulta al alumno el acceder a algún tipo de actividad donde deba mostrar ser competente para desempeñar alguna labor específica.

Son muchas las necesidades de ordenamiento, actualización, modernización y orientación del bachillerato frente a las dificultades percibidas. Es necesario cambiar la idea de que esta es una simple etapa de tránsito estudiantil, para convertirla en una etapa con una mayor cobertura donde tienda a desaparecer la deserción, mejore los niveles de equidad entre hombres y mujeres y amplíe la oferta de una manera fundamentada sobre las especializaciones que de verdad sean necesarias para el entorno y encaminándola a la obtención de un mejor nivel de calidad.

Hemos receptado todo lo que nos pide la comunidad educativa y productiva de nuestro entorno y creemos que lo que ellos dicen y nos piden es lo más acertado, por eso hemos elaborado esta propuesta, para aplicarla inmediatamente que sea aprobada, lo cual nos hace sentir que está debidamente justificada.

### **2.1.3 Fundamentación**

**FUNDAMENTOS TEÓRICOS:** La práctica de valores morales de todos los protagonistas del quehacer educativo, deben acentuarse con mayor relevancia en un proceso de innovación como implican los componentes del bachillerato en Ciencias y Técnico, de manera fundamental el nuevo modelo de evaluación.

El modelo exige un perfil profesional del docente revestido de actitudes y aptitudes de ponderada calidad humana y de buen juicio crítico del comportamiento individual y colectivo de los educandos.

Cada docente debe transformarse en un ejemplo a seguir por parte de los estudiantes del Plantel y de la comunidad.

**FUNDAMENTOS PEDAGÓGICOS:** Los contenidos programáticos de cada asignatura del plan de estudios y las acciones prácticas serán solucionados y regulados en coherencia con el desarrollo evolutivo del estudiante.

El proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de los diferentes niveles de innovación pondrá énfasis en el reconocimiento de las diferentes aptitudes de cada sujeto del conocimiento.

La utilización de procesos activos en los que los estudiantes serán protagonistas de sus propios aprendizajes. Además se privilegiará los métodos grupales que dan lugar a actitudes de socialización tan necesarios en el proceso de aprendizaje.

Los principios de intervención docente con un criterio moderno, serán asumidos por toda la planta docente. Los problemas y necesidades de la comunidad, generarán aprendizajes significativos útiles y pertinentes dentro de un adecuado marco socio crítico, apoyado por modelos tradicional, conceptual y constructivista.

**FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO:** Nuestra propuesta parte de un modelo innovado del humanismo, que se apega a principios basado en el cristianismo.

**MODELO HUMANÍSTICO:** Como una alternativa, auspiciamos este modelo, en el que todos los elementos del currículo están en función de la persona humana, en todas sus dimensiones y ámbitos de relación.

El modelo humanístico dirige todas sus acciones al desarrollo del hombre como persona, para formar su personalidad como verdadero ser humano, íntegramente considerado, trascendente (capaz de revitalizar el espíritu de los demás y el “espíritu” de los pueblos).

En el modelo curricular humanístico la técnica, la tecnología y la ciencia positiva no son un fin sino medios instrumentales para adquirir /valorar/ practicar una formación o una concepción de vida con un sentido de universalidad (globalización interdisciplinar vivencial), que el pensamiento técnico no puede proporcionar. Su objetivo es educar la libertad del hombre para que des-prejuiciado, des-alienado ponga todas sus capacidades a favor del desarrollo del espíritu humano.

Modelo que conlleva una concepción de enseñanza-aprendizaje como actividad crítica de investigación y de innovación constante, al servicio del conjunto de relaciones formativas que caracterizan la dinámica de la vida humana.

El proceso de planificación se da por fases inter-activas /conexas y realimentadas unas de otras bidireccionales. En ellas intervienen participativa e integradamente todos los sujetos involucrados en la tarea educativa, quienes, sobre la base de un proceso de observación/reflexión/investigación, articulan y contrastan las experiencias docentes/discentes, a manera de “debate abierto”.

Bajo este modelo la Escuela y colegio Jerusalén lo considera un medio, no fin. Su valor va a estar determinado por la calidad de las relaciones humanas, por la solución de los problemas educativos, como servicio desinteresado por el bien de las personas y no tanto de las estructuras institucionales en sí mismas.

**FUNDAMENTO SOCIOLÓGICOS:** Las bases sociales del proyecto parten de la realidad educativa de nuestra ciudad, tenemos que relacionarla indiscutiblemente con la educación ecuatoriana, la cual también guarda relación con la que brindan muchos países latinoamericanos.

Los niveles tanto primario, secundario y superior de nuestro sistema educativo se caracterizan por mantener esquemas muy tradicionales, sin desconocer que durante el último quinquenio posiblemente estemos entrando en una corriente de cambios que más de que hayan sido percibidos por el educador, parece ser que la sinergia del mundo actual es la que nos obliga a subir al ring donde sólo subsisten los que compiten.

La Reforma Educativa primero de la Educación Básica nos plantea muchos caminos que nos permiten entrar en ese torbellino de cambios, pero mucho más es la que nos ofrece la innovación al bachillerato, porque nos deja la libertad suficiente para crear, para aplicar la educación a nuestra realidad, a nuestro entorno.

Fernando Savater en su libro *El Valor de Educar* dice: “No somos los iniciadores de nuestro linaje, porque aparecemos en un mundo donde ya está vigente la huella humana, que existe una tradición de técnicas, mitos, ritos, costumbres, de la que vamos a formar parte y en la que vamos también a formarnos.

Si la educación que brinda la institución educativa no está apegada a la realidad, no va a tener el impacto suficiente en el alumno y en la sociedad que nos rodea, estaremos educando para otra realidad, para otro sistema social, político y no para el nuestro.

Milagro es una ciudad con múltiples características socioeconómicas que nos hacen muy diferentes a otras ciudades que a pesar de ser cercanas o estén en nuestro país, definitivamente son diferentes. Es una ciudad ubicada en pleno centro agro industrial en el corazón de la costa ecuatoriana, donde se produce la caña, la piña el banano, que le dan el distintivo de tierra dulce y fecunda. Con una población aproximada de 200.000 habitantes que se dedican a la agricultura y la pequeña empresa comercial, con universidades y múltiples centros de educación que permiten a su población acceder a la preparación para enfrentar los desafíos del mundo actual.

Si partimos de esa realidad, y comenzamos a educar, a instruir, a formar, en base a lo que tenemos, a lo que somos, a lo que nos gusta, es decir, a lo que es nuestra gente, y luego, a lo que es nuestra tierra, nuestro clima, a nuestras costumbres, indiscutiblemente comenzaremos a ver la educación como lo que debe ser, tal como nuestra institución educativa la observa, un mundo donde las cosas no sólo son sino que también significan.

**POBLACIÓN.-** Milagro tiene su historia forjada en el trabajo y desarrollo que ha producido la Industria Azucarera Valdez, empresa se inició desde finales del siglo XIX y logró un desarrollo que dura hasta hoy en el siglo XXI.

Ya no sólo es Valdez, son empresas comerciales, pequeñas fábricas, instituciones estatales, las que dan oportunidad de trabajar a la mayor parte de la Población Económicamente Activa. (PEA).

El comercio ha crecido considerablemente y Milagro se ha convertido en el centro donde convergen varios cantones de la provincia del Guayas, lo que le hacen una zona de gran movimiento económico.

La Industria que ha sido su fuerte necesita fortalecerse sin descuidar el conocimiento científico que debe sumarse a la parte tecnológica, La población necesita de nuevos rumbos en su capacitación laboral, para lo cual asiste a los colegios y a las Universidades, para prepararse para ser parte del desarrollo de esta creciente ciudad que alberga a 200 000 habitantes aproximadamente.

**PRODUCCIÓN.-** Milagro es agrícola por excelencia siendo su producción la caña de azúcar, la piña, el banano, cacao, arroz y otros productos que la convierten en una zona de gran productividad.

La Universidad Estatal de Milagro y la Extensión de la Universidad Agraria del Ecuador así como de Institutos Superiores y una gran cantidad de Colegios muestran el interés que hay en la población por prepararse para producir.

Sin embargo la educación necesita ser más práctica, orientada a la producción, papel que como institución educativa, el Centro Educativo Jerusalén lo ha tomado muy en serio y es por eso que propone un bachillerato en Ciencias, pero lo orienta a la producción industrial y tecnológica.



FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS: El hombre es un ser que crece continuamente y aprende en un proceso de interacción con los demás, consigo mismo y su entorno. La persona humana, como ser único y completo es autor de su propio desarrollo, es tenida en cuenta en su estilo propio de aprendizaje y en su manera particular de resolver sus inconvenientes, solucionar sus problemas y alcanzar el éxito.

Como ser en construcción la persona se desarrolla y evoluciona cada día más en la medida que “aprende a aprender” y aprende a descubrir por cuenta propia el conocimiento y la verdad; dando como resultado un ser competente, sabio, creativo y autor del conocimiento. Esto le permite conocerse y ser consciente de su proceso de aprendizaje perfeccionándolo cada día más, siendo de esta manera más eficiente en la construcción de significados y de saberes para la vida.

La persona es comprendida en el proceso de sus particularidades respetado en sus ritmos, particularizando en su PROYECTO PERSONAL DE VIDA.

Nuestro Plantel concibe a la persona como un todo armónico en el que lo psicológico, lo psicoafectivo, lo comporta mental, lo actitudinal, lo espiritual confluyen en factores que determinan la realización plena del ser humano y atiende a las necesidades propias del desarrollo del pensamiento a partir de lo lógico hasta lo abstracto.

Favorece la creación de medios que tiendan a incrementar los niveles de autoestima de cada persona, generando espacios que favorezcan el desarrollo de la inteligencia emocional, para el desarrollo de las relaciones personales y comunitarias. Procura un clima de respeto a la autodeterminación, la libertad de conciencia, y el derecho a rechazar todo tipo de ideología alienante, discriminadora o explotadora de la condición humana.

Reconoce el derecho a disentir, discrepar, opinar, argumentar, como parte de un proceso dentro de un diálogo civilizado, para la construcción de acuerdos comunitarios. Dispone ambientes que permitan la construcción de una personalidad equilibrada, serena, ecuánime, coherente y transparente. Potenciando y afianzando el desarrollo de niveles de seguridad personal, madurez de carácter, entereza moral e identidad sexual. Previene de manera prospectiva toda clase de dependencia o adicción que afecte la salud mental de las personas, crea espacios que permiten la sana recreación, el descanso y la expresión de las necesidades primarias y afectivas.

## **2.5 MARCO CONCEPTUAL**

La inquietud acerca de la calidad asociada con la educación ha evolucionado; en los años 60 se enfocaba a nivel mundial en el análisis de la inversión en la educación con la ampliación cuantitativa de su cobertura; en los años 70, se enfatizó el cuestionamiento acerca de la equidad mientras que en los 90, más bien se pretendió trasladar el modelo empresarial hacia la administración educativa. En los inicios de los años 2000, el énfasis se colocaba en la eficiencia interna del sistema.

Para 1991, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) todavía con reflexiones muy incipientes acerca de la calidad- menciona definiciones de diccionario como “grado de excelencia” y considera que abarca dos aspectos: el de juicio de valor tanto como el de posición en una escala, considera además que cuando se formulan juicios como éste “rara vez se formulan sin una preocupación por lograr un mejoramiento”.

Diversos autores han intentado definir la calidad educativa y todos ellos coinciden en señalar sus múltiples dimensiones. Se considera que el concepto de Calidad Educativa es multifactorial y normativo, que se integra por dimensiones de distinta naturaleza (pedagógica, filosófica, cultural, social y económica) y se sintetiza: “La educación es de calidad cuando sus resultados, además de ser eficaces (por haber logrado las metas propuestas), de estar equitativamente distribuidos, de ser relevantes (por responder a las necesidades de los sujetos a los que está dirigida) y de haber sido obtenidos por medio de procesos educacionales culturalmente pertinentes, también se logran con el aprovechamiento óptimo de los recursos utilizados en su impartición.

## 2.6 MARCO LEGAL

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 2393 que dispone que en toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, se propicia la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y del mejoramiento del medio ambiente de trabajo, que son regulados por el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo y por el Ministerio de Trabajo.

### 2.3.1 Glosario:

**Calidad:** grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan. Las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Manual de la Calidad:** Documento que detalla el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**Plan de Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben emplear, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Realización del Sistema de Gestión de la Calidad:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad.

**Consultor/a de Sistemas de Gestión de la Calidad:** Persona que ayuda a la organización en la realización de un Sistema de Gestión de la Calidad dando asesoramiento o información.

**Brainstorming:** Reunión convocada específicamente para generar ideas o redefinir un problema.

**Análisis morfológico:** Separar las dimensiones más importantes de un problema para después estudiar todas y cada una de las relaciones existentes entre ellas.

## 2.7 HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.4.1 Hipótesis General

El desarrollo de procesos administrativos adecuados, mejorara notablemente el nivel de los docentes de la U. E. Jerusalén, y la participación de los padres de familia, que se vera reflejado en un mejor rendimiento de los alumnos evitando que tengan inconvenientes al momento de pretender ingresar a las universidades de prestigio en el país.

### 2.4.2 Hipótesis Particulares

- El no tener un manual de calidad evita que la U. E. Jerusalén no permite realizar un mejoramiento adecuado de sus procesos administrativos, docentes y de atención al cliente.
- La falta de la utilización de formatos ya establecidos en las normas internacionales (ISO), hace ver a la institución con un ente aislado de las exigencias globales de calidad educativa.
- El no planificar reuniones de trabajo periódicas sistemáticas, para la evaluación de los planes de trabajo docente y administrativo y del cumplimiento de funciones, retrasa el buen y normal funcionamiento de la institución.

El no delimitar las funciones y atribuciones de cada miembro de la institución en un manual de funciones, provoca el desconocimiento de la tarea que ejerce cada individuo dentro de la institución.

### 2.4.3 Declaración de Variables

La variable independiente se constituye en la concientización sobre los beneficios de la certificación ISO 9001:2008.

Las variables dependientes se constituyen en:

**Cuadro 1:** Variables dependientes en el proceso de implementación de un sistema de calidad en la Unidad Educativa Jerusalén.

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
Norma ISO 9001:2008	Esta norma presenta los Estándares requeridos por la organización los (debes) para cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios.
Diagnóstico de la documentación	Revisión del estado actual de la organización en cuanto a normalización de la empresa, la cual comprende manual de funciones, manual de procedimientos y estructura organizacional.
Estructura orgánica	Distribución y ordenamiento jerárquico del talento humano de la organización de acuerdo con su objeto social a nivel directivo.
Elemento 4 de la norma ISO 9001:2008, Control de documentos y registros.	Acciones que garantizan que los documentos y registros son aplicables para el trabajo realizable.
Manual de calidad	Mapa de rutas del sistema de gestión de la calidad
Política de calidad	Las intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección
Objetivos de calidad	Las metas propuestas por la organización
Procedimientos	Manera específica de desempeñar una actividad o proceso.
Documentación	Cuatro documentos que regulan el S.G.C
Registros	Documento que presenta Resultados obtenidos o Proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Sensibilización sobre el S.G.C.	Concientizar a la organización sobre la importancia del S.G.C. y la

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 2:** Operacionalización de las variables en la Unidad Educativa Jerusalén

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Índice
Norma Iso 9001:2008	Esta norma presenta los Estándares requeridos por la organización los (debes) para cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios.	Requisitos legales y otros.	Establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros, a los cuales se someta directamente a organización y que sean aplicables a sus actividades productos y servicios.	%
Diagnostico de la documentación	Revisión del estado actual de la organización en cuanto a normalización de la empresa, la cual comprende manual de funciones, manual de procedimientos y estructura organizacional.	Inventario	No Existe, Existe parcialmente, no se aplica. Existe y se aplica	%
Estructura orgánica	Distribución y ordenamiento jerárquico del talento humano de la organización de acuerdo con su objeto social a nivel directivo.	Toda la organización	Alta dirección	Edificio administrativo
Elemento 4 de la norma ISO 9001:2008, Control de documentos y registros.	Acciones que garantizan que los documentos y registros son aplicables para el trabajo realizable.	Requisitos generales. Edición, modificación y control	Procedimientos documentados. Revisiones y aprobaciones efectuadas.	%
Manual de calidad	Mapa de rutas del sistema de gestión de la calidad	Alcance del S.G.C. Referencia a los Procedimientos documentados Establecidos, Descripción de la interacción de los procesos	Documentación que cumpla los requisitos ISO 9001:2008	Documento

Política de calidad	Las intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección	Integración de las necesidades de los clientes y de la organización	Política de calidad expresada	Documento
Objetivos de calidad	Las metas propuestas por la organización	Medibles y coherentes con el propósito de la organización.	Documento que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001 y los requisitos del cliente.	Documento
Procedimiento-Tos	Manera específica de desempeñar una actividad o proceso.	La Organización	Procedimiento para el Control de Documentos.  Procedimiento para el Control de los Registros.	Documentos
Documentación	Cuatro documentos que regulan el S.G.C.	Tipos de documentos	Especificaciones  Manual de calidad  Plan de calidad  Registros	Documentos
Registros	Documento que presenta Resultados obtenidos o Proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	Numerales de la Norma que aplican para la organización. Procesos del área administrativa	Identificación  Almacenamiento  Recuperación  Disposición	Matriz de Registros
Sensibilización sobre el S.G.C.	Concientizar a la organización sobre la importancia del S.G.C. y la	Documentación	Tipos de reunión	Reuniones de trabajo. Capacitaciones No.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.5 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

**TIPOS DE INVESTIGACIÓN:** Para el desarrollo de nuestra de la tesis se utilizo la investigación de campo ya que este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos

**DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN:** Se utilizara la investigación cuasiexperimental ya que es aquella en la que existe una “exposición”, una “respuesta” y una hipótesis para contrastar, pero no hay aleatorización de los sujetos a los grupos de tratamiento y control.

#### **3.6 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”. Se trata para nuestro de la población de los representantes de los alumnos de la Unidad Educativa Jerusalén cuya característica común es el sentir por el rendimiento académico de sus representados.



### **3.2.2 Delimitación de la población**

Nuestra población es un conjunto finito ya que lo conforman los representantes de los alumnos de la U. E. Jerusalén los cuales hasta el periodo lectivo 2011 – 2012 fue de 555 personas

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Una muestra es la parte de una población que permite conocer la calidad de la misma. En nuestro estudio se uso el tipo de muestra no probabilístico ya que nuestro análisis estadístico detalla el sentir por el desempeño académico cuyo enfoque estará dirigido a los representantes de los alumnos de 3 año de Bachillerato de la U. E. Jerusalén.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra del conjunto de la población de los representantes de la U. E. Jerusalén esta dado por el 100% de los representantes de los alumnos de 3 año de Bachillerato de la U. E. Jerusalén que es de 55 representantes.

### **3.2.5 Proceso de selección**

En nuestro estudio no hay proceso de selección ya que se estudio el 100% de la muestra. Ya que al tratarse de una población no tan grande, 55 representantes de los alumnos de tercer año de la Unidad Educativa Jerusalén.

## **3.7 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

Encuesta de los representantes de los alumnos de la U. E. Jerusalén para saber cuál es la situación del sentir de ellos ante la situación académico de sus representados.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

El procesamiento de los resultados de la evaluación fue realizado mediante gráficos estadísticos.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

**Técnica:** Encuesta            Ver modelo de la encuesta en el **anexo 3**.

El modelo de encuesta refleja ocho preguntas que darán la validación a la hipótesis, en las cuales se reflejarán el sentir de los representantes de los alumnos de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Jerusalén.

### **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.**

El método más adecuado para el procesamiento de la información es mediante gráficos estadísticos, nosotros usamos el pastel para representar los porcentajes de los resultados obtenidos en cada pregunta, de la encuesta realizada a los representantes de los alumnos de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Jerusalén, y para representar los resultados generales lo haremos en un diagrama de red de telaraña donde se verán reflejados los resultados que verifican nuestra hipótesis.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

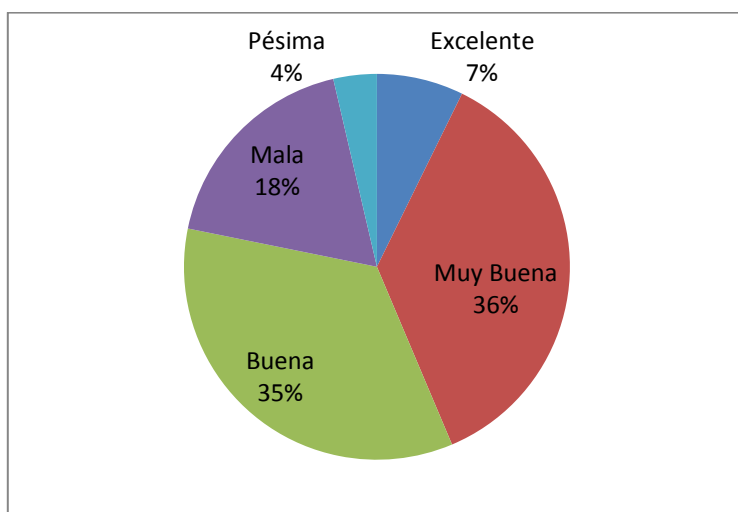
#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Estos son los resultados obtenidos de acuerdo a las ocho preguntas que se hicieron en la encuesta realizada a los a los 55 representantes de los alumnos del tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Jerusalén.

1.- El nivel académico que posee su representado le parece:

**Cuadro 3:** Nivel académico de los estudiantes de tercer año bachillerato

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	7%
Muy Buena	20	36%
Buena	19	35%
Mala	10	18%
Pésima	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



**Figura 1 :** Nivel académico de los estudiantes de tercer año bachillerato

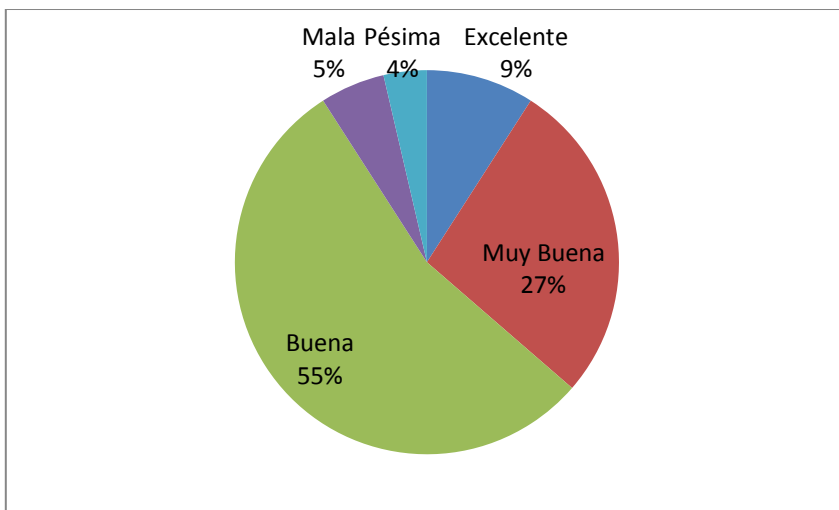
**Análisis:**

En esta gráfica se puede observar que el 7% encuestados consideran que el nivel académico de sus representados es excelente, el 36% de los encuestas considera muy bueno, el 35% lo considera bueno, el 18% malo, el 4% pésimo.

2.- El nivel de preparación de los docentes le parece:

**Cuadro 4:** Nivel de preparación de los docentes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	9%
Muy Buena	15	27%
Buena	30	55%
Mala	3	5%
Pésima	2	4%
TOTAL	55	100%



**Figura 2:** Nivel de preparación de los docentes

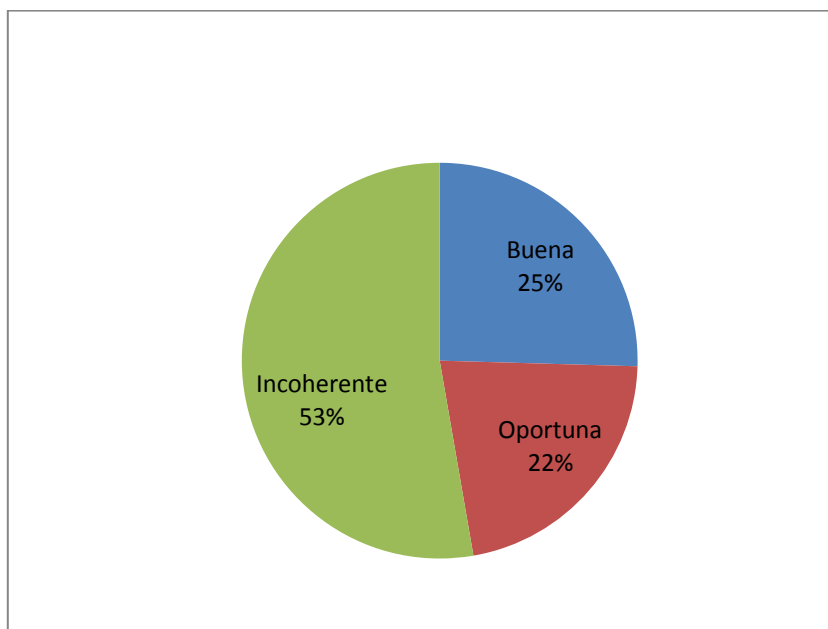
**Análisis:**

En esta grafica relacionada con la preparación de los docentes de la Unidad Educativa Jerusalén se puede observar que, el 9% de los encuestados considera que los docentes tiene una excelente preparación, el 27% considera que muy buena, el 55% considera que buena, el 5% considera que la preparación de los docentes es mala, y el 4% considera que es pésimo.

3.- La atención que presta la institución a sus requerimientos le parece:

**Cuadro 5:** Como atiende la institución los requerimientos de los representantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	14	25%
Oportuna	12	22%
Incoherente	29	53%
TOTAL	55	100%



**Figura 3:** Como atiende la institución los requerimientos de los representantes

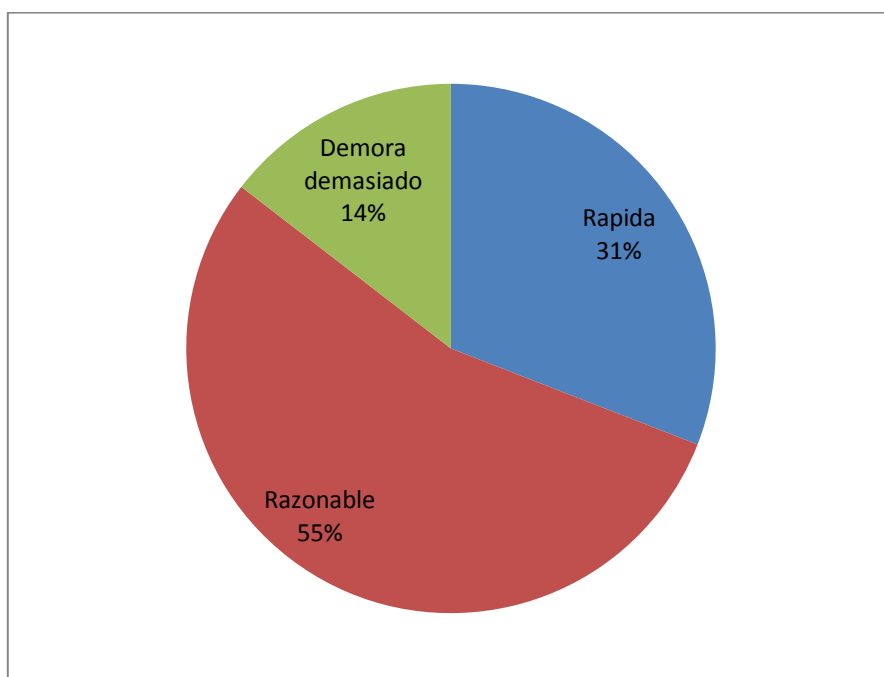
**Análisis:**

En esta pregunta relación con la atención que presta la institución a los requerimientos de los representantes, se puede observar que el 25% de los encuestados considera que la atención es buena, el 22% considera que el oportuna, y el 53% considera que la atención a sus requerimientos es incoherente.

4.- El tiempo que demora la respuesta de la Institución a sus requerimientos es:

**Cuadro 6:** El tiempo que demora la institución en atender los requerimientos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Rápida	17	31%
Razonable	30	55%
Demora demasiado	8	15%
TOTAL	55	100%



**Figura 4:** Como atiende la institución los requerimientos de los representantes

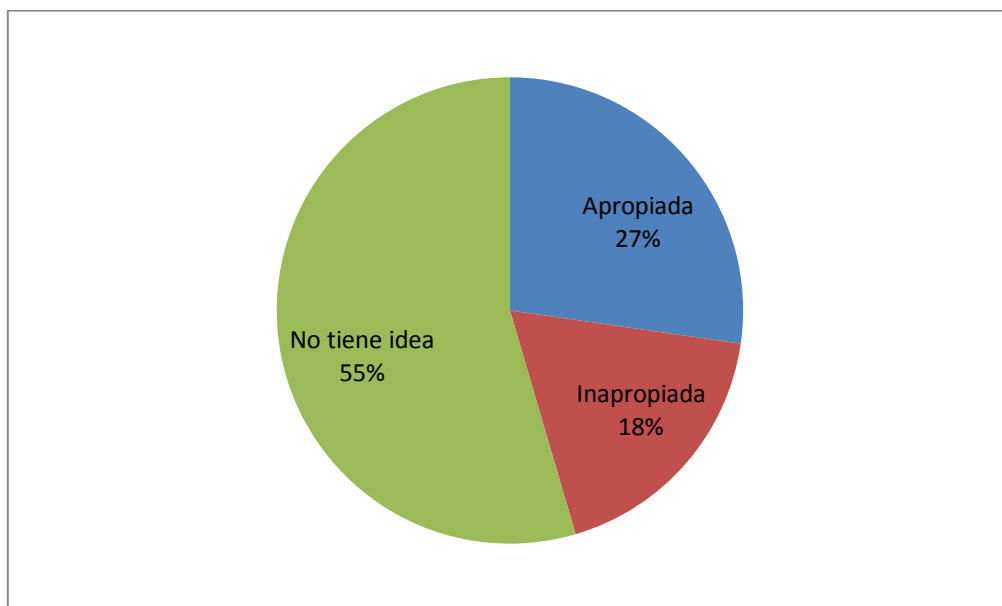
**Análisis:**

En esta pregunta relacionada con el tiempo que demora la institución en responder los requerimientos de los encuestados, se puede observar que el 31% de los encuestados considera que es rápida, el 55% de los encuestados considera que es razonable, y el 14% considera que el tiempo de demora es demasiado.

5.- La manera en que la Administración maneja los recursos de la Institución es:

**Cuadro 7:** Manera en que la administración maneja los recursos de la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apropiada	15	27%
Inapropiada	10	18%
No tiene idea	30	55%
TOTAL	55	100%



**Figura 5:** Manera en que la administración maneja los recursos de la institución

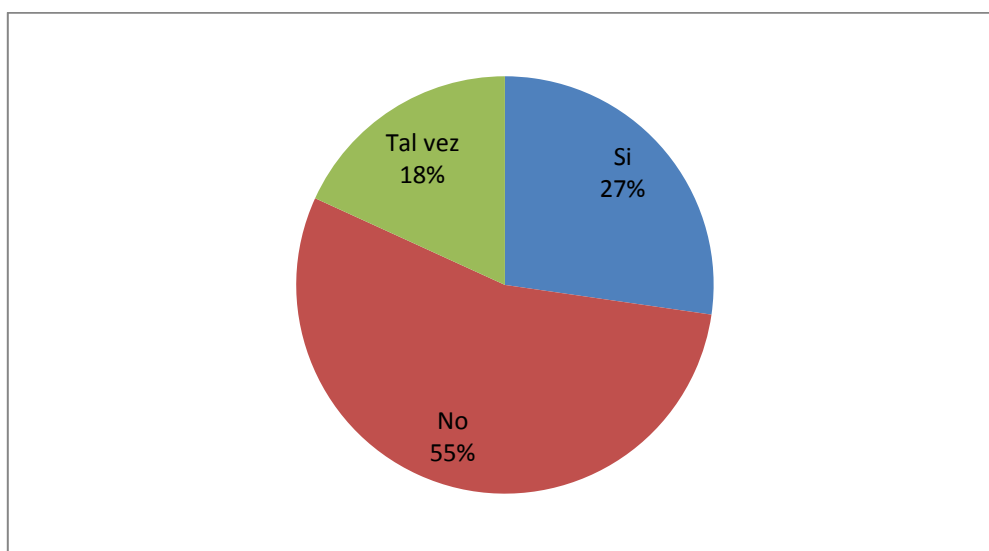
**Análisis:**

En esta pregunta relacionada con la manera en que la Administración maneja los recursos de la institución, el 27% de los encuestados considera que buena, el 18% de los encuestados considera que inapropiada, el 55% considera que no tiene idea.

6.- Su representado se cree preparado para estudiar en la Universidad después del Bachillerato:

**Cuadro 8:** Están preparados los alumnos para estudiar en la Universidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	27%
No	30	55%
Tal vez	10	18%
TOTAL	55	100%



**Figura 6:** Están preparados los alumnos para estudiar en la Universidad

**Análisis:**

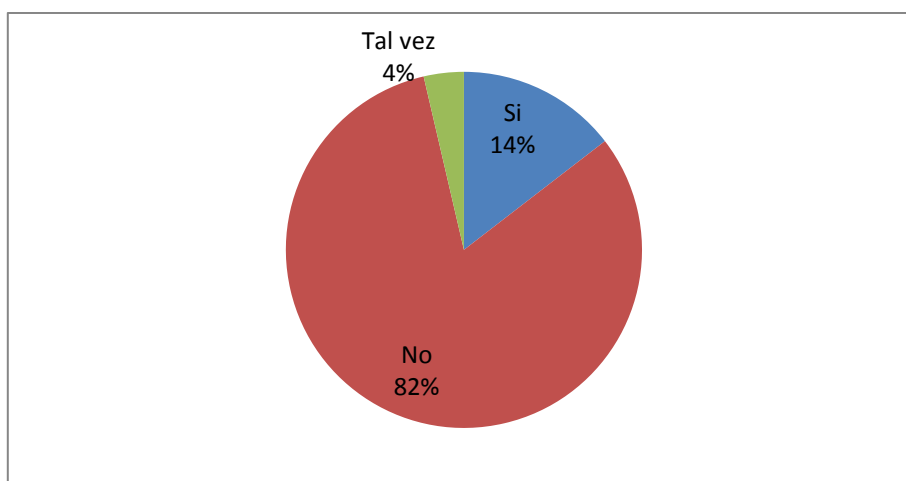
En esta pregunta podemos observar que el 27% de los encuestados consideran que sus hijos se creen preparados, mientras que el 55% de los encuestados consideran que sus hijos no se creen preparados, y el 18% considera que tal vez.



7.- Usted cree que con el nivel académico que actualmente posee su representado podría ingresar sin ninguna dificultad a cualesquier Universidad del País:

**Cuadro 9:** Podrán ingresar los alumnos a cualesquier universidad del país

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	15%
No	45	82%
Tal vez	2	4%
TOTAL	55	100%



**Figura 7:** Podrán ingresar los alumnos a cualesquier universidad del país

**Análisis:**

En esta pregunta se puede observar que el 14% de los encuestados considera que con el nivel que actualmente tienen sus representados no tendrán ninguna dificultad para el ingreso a cualesquier universidad del país, mientras que el 82% considera que no es así y el 4% considera que tal vez no tengan ningún inconveniente en el ingreso a las universidades con el nivel académico que actualmente poseen sus representados.

8.- Si su hijo tiene demasiadas dificultades para el ingreso a cualesquier Universidad del país es debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados:

**Cuadro 10:** La institución carece de procedimientos administrativos adecuados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	75%
No	10	18%
Tal vez	4	7%
TOTAL	55	100%

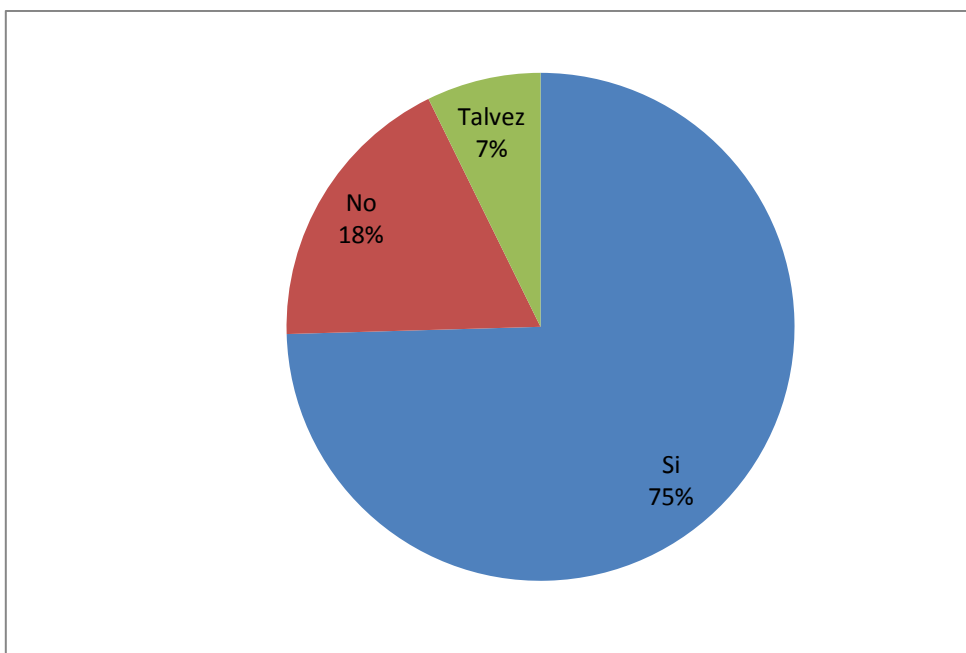


Figura 8: La institución carece de procedimientos administrativos adecuados

**Análisis:**

En esta gráfica se puede observar que el 75% de los encuestados considera que si sus representados tienen demasiadas dificultades para el ingreso a cualesquier universidad del país es debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados, mientras que el 18% considera que no, y el 7% considera que tal vez se deba a la falta de procedimientos administrativos adecuados.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

En los resultados estadísticos de la encuesta realizada a los representantes de la Unidad Educativa Jerusalén, se refleja en las preguntas 7 y 8:

7.- Usted cree que con el nivel académico que actualmente posee su representado podría ingresar sin ninguna dificultad a cualesquier Universidad del País, de las 55 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados:

Satisfactorio: 15%; No Satisfactorio 85%

8.- Si su hijo tiene demasiadas dificultades para el ingreso a cualesquier Universidad del país es debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados, de las 55 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados:

Satisfactorio: 18%; No Satisfactorio: 82%

En las cuales se basa nuestra toma de medidas para solucionar estos aspectos que de no corregirse disminuirán paulatinamente el número de alumnos de la Unidad Educativa Jerusalén, ya que con la no satisfacción de las necesidades de estudiantes y representantes de los mismos se reduciría año a año la cantidad total de alumnos, en caso de no aplicar las mejoras que aquí se proponen.

## **4.3 RESULTADOS**

Con respecto a los resultados obtenidos en las ocho preguntas aplicadas en la encuesta, se las clasifica en un nivel de satisfacción, o no satisfactorio:

- 1.- El nivel académico que posee su representado le parece:
- 2.- El nivel de preparación de los docentes le parece:
- 3.- La atención que presta la institución a sus requerimientos le parece:
- 4.- El tiempo que demora la respuesta de la Institución a sus requerimientos es:
- 5.- La manera en que la Administración maneja los recursos de la Institución es:
- 6.- Su representado se cree preparado para estudiar en la Universidad después del Bachillerato:

7.- Usted cree que con el nivel académico que actualmente posee su representado podría ingresar sin ninguna dificultad a cualesquier Universidad del País:

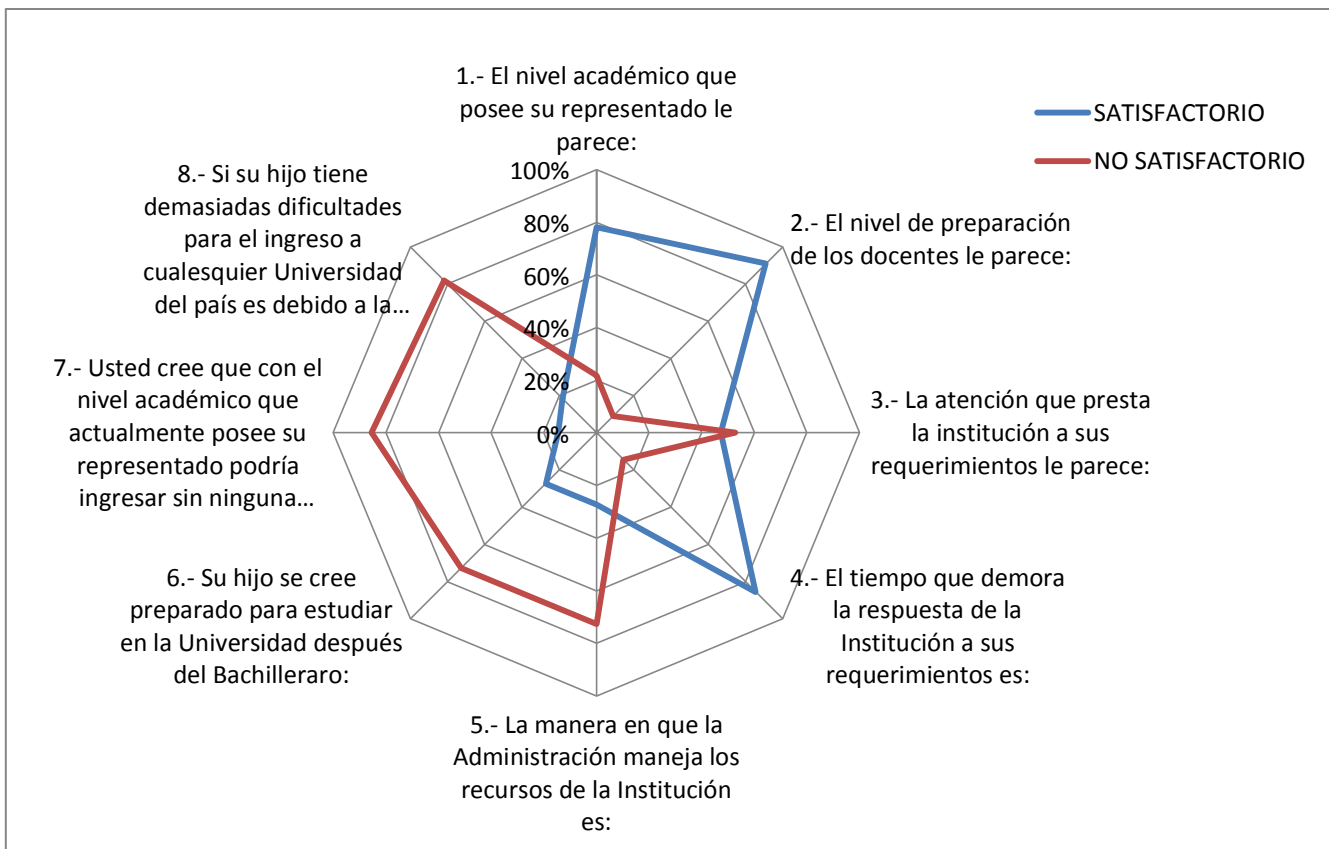
8.- Si su hijo tiene demasiadas dificultades para el ingreso a cualesquier Universidad del país es debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados:

**Cuadro 11:** Nivel de satisfacción de acorde la encuesta realizada

<b>PREGUNTA</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	<b>NO SATISFACTORIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	78%	22%	100%
2	91%	9%	100%
3	47%	53%	100%
4	85%	15%	100%
5	27%	73%	100%
6	27%	73%	100%
7	15%	85%	100%
8	18%	82%	100%

En base a los resultados obtenidos se determina que el 82% de las personas encuestadas consideran que la falta de procesos administrativos adecuados, produce un bajo aprovechamiento de los estudiantes lo cual será un inconveniente cuando los alumnos de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Jerusalén pretenden ingresar a las universidades del país.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS



**Figura 9:** Diagrama de Telaraña para analizar la validación de la hipótesis

En base a los resultados obtenidos y luego de la tabulación y análisis de los mismos se realiza la verificación de la hipótesis. (Ver hipótesis general pág. 21)

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la educación de calidad como aquella que: "Asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta", adicionalmente calidad de la educación tiene que ver con que los resultados académicos al finalizar un ciclo, grado o curso sean los esperados, la mejora de cada uno de los procesos que intervienen en la formación de un estudiante, la preparación de los maestros, los recursos necesarios, el ambiente, el nivel de logro de objetivos, la satisfacción de alumnos y familias y por último es necesario que todos los procesos que se ejecuten en el sector educativo vayan encaminados al mejoramiento continuo, diseños e implementaciones de sistemas de gestión de calidad dentro de las organizaciones educativas, para poder cumplir dicho propósito se ha buscado adaptar la norma ISO 9001:2008.

Una educación de calidad en cada uno de los niveles educativos está ligada a la obtención de la eficacia, la pertinencia de los contenidos curriculares, la interrelación de los procesos y una adecuada evaluación educativa.

#### **5.1 TEMA**

“Estudio para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Educativa Jerusalén”.

## 5.2 FUNDAMENTACIÓN

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 2393 que dispone que en toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, se propicia la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y del mejoramiento del medio ambiente de trabajo, que son regulados por el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo y por el Ministerio de Trabajo.

### **Glosario:**

**Calidad:** grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan. Las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Manual de la Calidad:** Documento que detalla el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**Plan de Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Realización del Sistema de Gestión de la Calidad:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad.

**Consultor/a de Sistemas de Gestión de la Calidad:** Persona que ayuda a la organización en la realización de un Sistema de Gestión de la Calidad dando asesoramiento o información .

**Brainstorming:** Reunión convocada específicamente para generar ideas o redefinir un problema.

**Análisis morfológico:** Separar las dimensiones más importantes de un problema para después estudiar todas y cada una de las relaciones existentes entre ellas.

### 5.3 JUSTIFICACIÓN

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 2393 que dispone que en toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, se propicia la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y del mejoramiento del medio ambiente de trabajo, que son regulados por el Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo y por el Ministerio de Trabajo.

La utilización de un Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las instituciones educativas y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará un enfoque basado en los procesos que se



surten al interior de la U. E. Jerusalén y en las expectativas de los usuarios, y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1. Objetivo General de la propuesta**

Crear un Sistema de Gestión de Calidad que permita solucionar los problemas, administrativos que involucran directamente a los directivos, docentes, padres de familia y alumnos de la Unidad Educativa Jerusalén, para lograr un mayor prestigio de la institución alcanzando una certificación internacional.

### **5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta**

- Crear un Manual de calidad donde se estipulen todas las normas a ser usadas dentro de la institución.
- Crear procedimientos administrativos para lograr mayor eficiencia y mejorar con eficacia todas las falencias que pudieran existir en los procesos de atención al cliente, y del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Crear formatos para generar correctamente los informes que debe ser emitidos por docentes y la administración.
- Crear Reuniones de trabajo en las cuales se establezcan soluciones a los inconvenientes tanto de conducta de alumnos, como cualquier tipo de inconveniente de los docentes y personal administrativo.

## 5.5 UBICACIÓN

La Unidad Educativa Jerusalén está ubicada en Ecuador, provincia del Guayas, Cantón Milagro, en las calles Isidro Ayora y Riobamba.

La Unidad Educativa Jerusalén es una institución formadora de jóvenes, a quienes propone a partir del año 2008, obtener un bachillerato en carreras científicas y técnicas de Químico Biológicas, físico matemáticos, sociales e informática con enfoque técnico, pero fundamentado en principios cristianos humanistas que le permiten desarrollar una personalidad que practica valores.

Tiene un equipo humano creyente en el cristianismo, por lo tanto de sólidos principios morales y éticos, que garantizan una formación integral de nuestros alumnos.

La Unidad Educativa Jerusalén Nació como una oportunidad de dar educación a niños y jóvenes basados en principios cristianos fundamentados en la moral, la ética, y el desarrollo de todos los valores que necesita el joven ecuatoriano para iniciar un proceso de verdadero cambio en nuestra sociedad.



**Figura 10:** Ubicación de la Unidad Educativa Jerusalén

## **5.6 FACTIBILIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Unidad Educativa Jerusalén tiene como propósito un incremento en la calidad de los procesos administrativos, formativos, pedagógicos, académicos, de convivencia, sociales y financieros; este incremento se verá reflejado en el desarrollo y la transformación cultural de todos los miembros de la Comunidad Educativa.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Jerusalén se debe capacitar a todo el personal docente y administrativo, a través de la compañía de certificación que se contrate para tal efecto, desarrollando el Departamento de Gestión de Calidad con sus respectivos responsables, que serán responsables de llevar a cabo todo el proceso legal y de comunicación con el fin de desarrollar el manual de calidad de la institución que regirá la normativas y objetivos para concretar el tan mencionado anhelo de certificación.

### **5.7.1 Actividades**

#### **5.7.1.1 MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN**

##### **5.7.1.1.1 PRESENTACIÓN**

###### **5.7.1.1.1.1 EVOLUCIÓN**

El Centro Educativo Jerusalén está ubicado en una de las zonas cercanas al casco central del cantón Milagro, concretamente en las calles Isidro Ayora y Riobamba en la ciudadela Nuevo Milagro. Nació como una oportunidad de dar educación a niños basados en principios cristianos fundamentados en la moral, la ética, y el desarrollo de todos los valores que necesita el joven ecuatoriano para iniciar un proceso de verdadero cambio en nuestra sociedad. Está apoyado por la Iglesia cristiana del Evangelio Cuadrangular, sin embargo respeta todas las ideologías y permite en sus aulas a niños y jóvenes de todas las corrientes ideológicas.

Se inició como Escuela con los permisos respectivos. Posteriormente en Agosto del 2003 se concedió el permiso para el funcionamiento del octavo y noveno año de Educación Básica y finalmente en Abril del 2004 se amplió el acuerdo dando apertura al décimo año de Educación Básica y autorizando el cambio de jornada de vespertina a matutina.

Mediante esta propuesta nos proyectamos a iniciar una nueva etapa para esta institución que a pesar de sus pocos años de labores se muestra muy madura en su desarrollo; siendo un pedido de los estudiantes, padres de familia y la comunidad la creación o incremento del Bachillerato, como una oportunidad para que nuestros alumnos puedan acceder a culminar esta etapa manteniendo los principios establecidos desde los primeros años de su educación básica.

No podemos desconocer los cambios vertiginosos que se han producido durante la última década del siglo pasado e inicios del presente siglo en lo referente a la Ciencia y especialmente a la Tecnología que obligan a las instituciones que hacen educación y a todos los sistemas educativos de cada país inclusive de los desarrollados a entrar en cambios, cuánto más a países como el nuestro, donde instituciones similares a éste plantel no tienen una visión clara para enfrentar dichos avances, es más, el personal docente debe estar actualizado y capacitado para el manejo y la aplicación de la tecnología y de procedimientos pedagógicos que permitan ofrecer un bachillerato de avanzada que cumpla la función de dar una verdadera formación en los tres componentes básicos del ser humano: el cognitivo o de los conocimientos, el afectivo o de los valores y actitudes, y el psicomotor o de las habilidades.

Basados en el Decreto Ejecutivo No. 1786 que propicia que cada colegio asuma la responsabilidad de la formación de sus bachilleres, definiendo el perfil de éstos de acuerdo a los cambios socio-económicos, científicos y tecnológicos, desarrollando una propuesta curricular que responda a la realidad del entorno de la institución educativa, de manera que el currículo se convierta en un elemento dinámico, cambiante y que responda a la necesidad de desarrollo de nuestra sociedad, por cierto, respetando los lineamientos establecidos para no dar una interpretación diferente al propósito de Ministerio de Educación y cultura de nuestro país.

Nos proyectamos a elaborar la presente propuesta estratégica curricular orientándonos en los documentos de apoyo elaborados y difundidos por el Ministerio de Educación y Cultura, inclinándonos por un bachillerato en Ciencias en Químico Biológicas, Físico Matemáticas y sociales, pero innovado con relación al tradicional y por un bachillerato técnico en comercio y administración con especialidad en aplicaciones informáticas.

#### **5.7.1.1.1.1 SISTEMA**

El Centro educativo Jerusalén es una institución formadora de jóvenes, a quienes propone a partir del año 2008, obtener un bachillerato en carreras científicas y técnicas de Químico Biológicas, físico matemáticas, sociales e informática con enfoque técnico, pero fundamentado en principios cristianos humanistas que le permiten desarrollar una personalidad que practica valores.

Tiene un equipo humano creyente en el cristianismo, por lo tanto de sólidos principios morales y éticos, que garantizan una formación integral de nuestros alumnos.

#### **5.7.1.1.1.2 MISIÓN Y VISIÓN**

##### **MISIÓN**

Nuestro plantel tiene como misión, formar de manera integral y basada en las proyecciones y fundamentos cristianos evangélicos bachilleres en las especializaciones científicas de Químico Biológicas pero relacionada con industrialización de alimentos, Físico Matemáticas relacionada con conocimientos teóricos y prácticos de la electrónica y Sociales e informática relacionada con conocimientos en comunicación, las que sin descuidar sus propósitos permitirán que los egresados puedan acceder al mundo del trabajo y continuar sus estudios superiores, para lo cual se plantea un plan de estudios que se fundamenta en asignatura científicas y a la vez de comercialización, informática y otras de la especialidad y del funcionamiento de las Unidades de Producción.

Se hace necesario entonces incluir en nuestra misión la revisión y actualización de los contenidos que se están impartiendo y los modelos pedagógicos que más se ajustan a la enseñanza actual.

Para lograr aquello nos proponemos ejecutar y evaluar permanentemente la presente propuesta estratégica basada en el mejoramiento de la calidad de la enseñanza mediante la actualización y perfeccionamiento de los docentes y del resto de personal que labora en el colegio para lograr al mismo tiempo eficiencia y calidad en el bachiller que egresa de nuestras aulas.

Es una misión nuestra obtener un incremento de los recursos tecnológicos en todas las áreas de estudio, sean éstos recursos didácticos reales, instrumentales o representativos que permitan obtener mejores logros en el aprendizaje.

## **VISIÓN**

Ser una institución cristiana que contribuya al desarrollo integral y profesional desde una perspectiva cristiana evangélica pudiendo dar la formación en competencia y valores humanos que permita al alumno ofrecer sus servicios profesionales a quienes necesiten de sus conocimientos en áreas específicas especialmente en el área de las Ciencias pero con capacidad para ingresar al mundo laboral, capacitándolo como un microempresario en cualquiera de las ramas, sean en Químico Biológica, Físico Matemáticos o Sociales, y en el área técnica con Comercio y Administración especialización Informática donde adquirirá amplios conocimientos sobre aspectos técnico científicos y desarrollará adicionalmente en las mismas especializaciones aspectos prácticos en industria de alimentos, electrónica y comunicación, posibilitando la adquisición de conocimientos en presupuesto y al dominio de estrategias de mercadeo para que estén en capacidad de convertirse en pequeños microempresarios.

Nuestra visión también es ofrecer una enseñanza de calidad, impulsando el funcionamiento las Unidades de Producción en las áreas de los alimentos, Electrónica y comunicación, es decir fusionar las ciencias con aspectos estrechamente técnicos.

### 5.7.1.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN.

Para la prestación de sus Servicios Educativos, de la Unidad Educativa Jerusalén identifica los procesos que se describen a través del flujo grama macro de Procesos que se muestra a continuación:

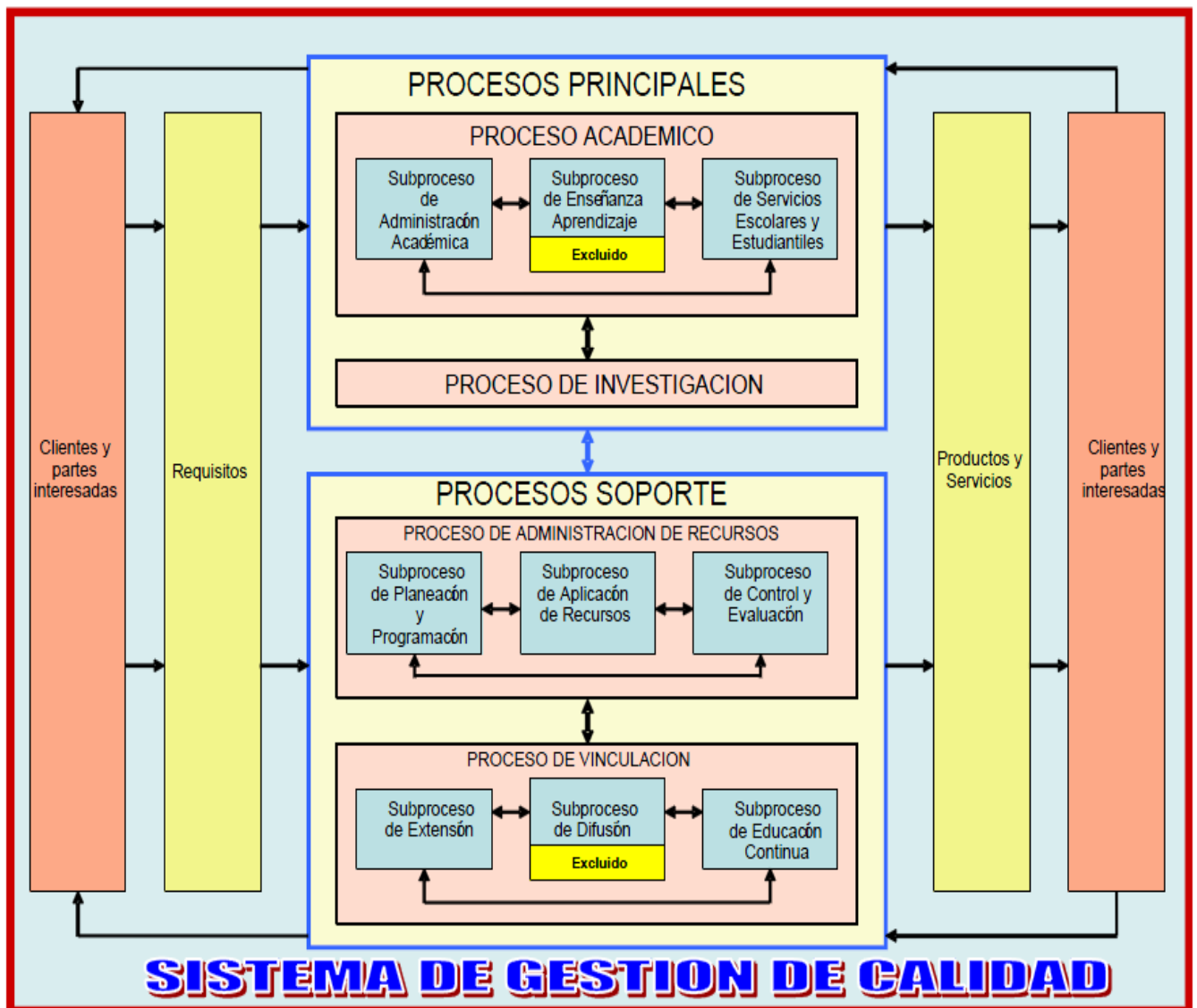


Figura 11: Flujograma macro de procesos

La descripción detallada de los Procesos y Subprocesos, interrelaciones, entradas y salidas, se encuentra detallado en el sistema de gestión de calidad:

Proceso Académico, Proceso de Vinculación, Proceso de Investigación y Proceso de Administración de Recursos.

#### **5.7.1.1.2.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS.**

1.- Los padres de familia y representantes de los estudiantes inscritos en el nuevo periodo lectivo.

2.- Los estudiantes de otros planteles que deseen formar parte de la U. E. Jerusalén

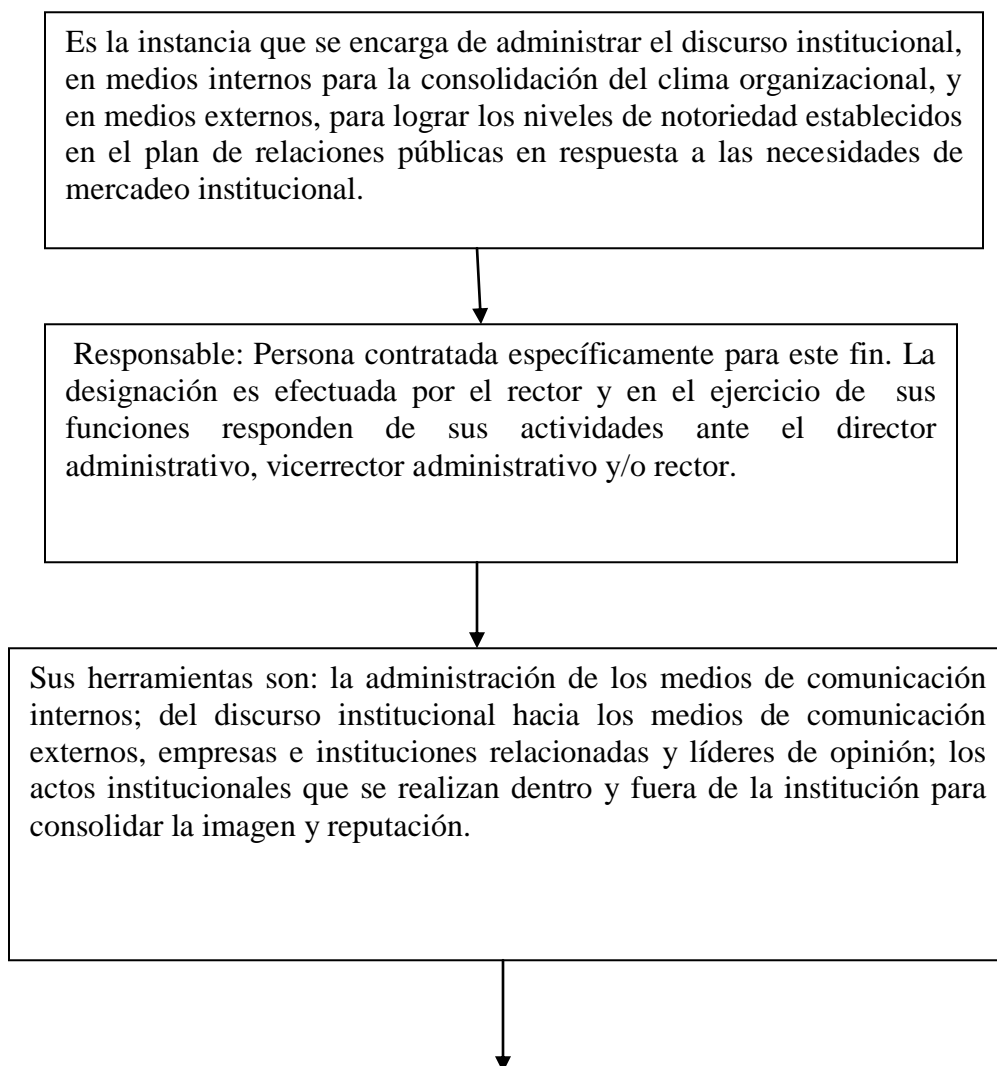
3.- Los estudiantes que deseen volver a ingresar a la U. E. Jerusalén

Responsable: Departamento de Relaciones públicas

---

### **FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

---





#### **FUNCIONES Y ATRIBUTOS.**

- a) Enviar comunicados del comité de imagen e invitaciones a eventos especiales, por correo electrónico, a los públicos internos.
- b) Dirigir, editar y distribuir el boletín de la Unidad Educativa Jerusalén.
- c) Actualizar y arreglar las carteleras generales.
- d) Actualizar la página Web, antes y después que se desarrolle alguna actividad
- e) Revisar y controlar el buzón de sugerencias, elaborar el informe correspondiente y remitirlo al rectorado.
- f) Canalizar hacia los medios de comunicación los artículos preparados por expertos de la Unidad Educativa Jerusalén.
- g) Coordinar los reportajes a los voceros institucionales y referentes expertos.
- h) Organizar ruedas de prensa para informar de los avances de importancia dentro del plan de desarrollo de la imagen.
- i) Analizar los efectos del trabajo del departamento y su impacto en la opinión pública.
- j) Monitorear en la prensa las informaciones relacionadas con la institución.
- k) Cuantificar el monitoreo de prensa y televisión.
- l) Presentar un informe mensual al Consejo Directivo al Directorio, de su repercusión en términos de dólares por espacios publicados.
- m) Elaborar y coordinar con el comité de imagen el perfil de notoriedad y los recursos implicados en cada programa y realizarlo con las autoridades pertinentes.
- n) Seleccionar y convocar a los medios de comunicación para las actividades y eventos.
- o) Elaborar y enviar comunicados y boletines de prensa de expectativa.
- p) Proponer documentos relevantes para periodistas o líderes de opinión.
- q) Convocar a los fotógrafos y camarógrafos propios.
- r) Administrar las listas de invitados.
- s) Dirigir y coordinar protocolo para la recepción de invitados y manejo operativo del evento.
- t) Atender a los delegados de los medios de comunicación asistentes y entregarles la información pertinente.
- u) Coordinar los reportajes a los voceros institucionales.
- v) Elaborar y enviar boletines de prensa testimoniales de los actos.
- w) Organizar y sustentar el archivo de boletines de prensa, fotográfico y audiovisual de actividades y eventos.
- x) Mantener relaciones de cercanía con el público de interés de la institución a través del manejo de las efemérides institucionales internas y externas.

**Figura 12:** Flujograma del departamento de relaciones públicas

#### **5.7.1.1.2.2 REQUISITOS:**

**RESPONSABLE:** SECRETARIA Y DEPARTAMENTO DE ADMISIONES

**Admisión.-** Los estudiantes que hubieren cursado el año lectivo anterior en la Unidad Educativa Jerusalén, tendrán preferencia en el otorgamiento de la matrícula en la forma que se determinan en el reglamento interno de la de la Unidad Educativa Jerusalén.

Las fechas de inscripciones serán fijadas por el Consejo Directivo de la Institución y serán comunicadas con un mes de anticipación a la culminación del año lectivo, para que los padres de familia ejerzan su derecho a la libre selección de la educación que deseen dar a sus hijos.

**Admisión de nuevos estudiantes.-** La admisión de nuevos estudiantes, a través de los padres, madres o representantes de los (as) aspirantes, seguirá el proceso siguiente:

- a) El padre, madre o representante del (la) aspirante adquirirá el formulario de inscripción en Secretaría y lo entregará debidamente llenado, en las fechas determinadas por la Institución.
- b) La Unidad Educativa Jerusalén dará preferencia a quienes se hubieren inscrito en las fechas que para el efecto fueron señaladas; se reservará el cupo hasta la fecha que se haya determinado en la hoja de inscripción.
- c) Adjuntarán a la solicitud de inscripción: copia simple de la partida de nacimiento y de la libreta de calificaciones o certificados de estudios
- d) En la fecha que se señale, se efectuará una valoración académica y psicológica del (la) aspirante.
  
- e) Publicación de la nómina, en la cartelera de secretaría, de quienes han pasado las pruebas y pueden ser admitidos.
- f) Entrevista del (la) aspirante, su padre, madre o representante, con el Rector o por delegación con los Directores Ejecutivos de los Niveles.
- g) Aprobación de la solicitud y concesión de la matrícula por parte del Rector o por delegación, por los Directores Ejecutivos de los Niveles.
- h) Suscripción del convenio de “Prestación de Servicios Educativos” con la institución.
- i) Suscripción de los compromisos académicos y disciplinarios, en caso de ser matrícula condicionada.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores dará lugar a la no admisión del (la) aspirante, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por falsedad en cualquiera de los documentos presentados.

El establecimiento educativo no estará obligado a dar las razones de la no admisión de un candidato.

**Matriculación.-** Es el acto voluntario y legal por el cual la Unidad Educativa Jerusalén formaliza la vinculación del (la) aspirante admitido con el Centro de Estudios y se efectúa al momento de la anotación del nombre del (la) estudiante en el Libro de Matrículas y del nombre y firma de la persona que será su representante en todos los asuntos relacionados con la Institución.

La matriculación es precedida por la suscripción de un convenio de prestación de servicios educativos, mediante el cual los padres y madres de familia o representantes legales, declaran sus derechos y obligaciones, comprometiéndose en conjunto a aceptar y respetar el Código de Convivencia de la Unidad Educativa Jerusalén, Ley Orgánica de Educación y su Reglamento General, Proyecto Educativo Institucional y demás reglamentación interna que regule la parte académica y disciplinaria de la Institución.

**Requisitos.-** Los requisitos para la matriculación, obligatorios para los padres de familia o representantes de los aspirantes a ingresar a la Unidad Educativa Jerusalén o aquellos que ya vienen cursando sus estudios en el Centro Educativo, para obtener la matrícula deberán presentar en Secretaría, en forma obligatoria y dentro de las fechas previstas para el efecto, los siguientes documentos:

#### **PARA EL INGRESO POR PRIMERA VEZ:**

##### **Nivel pre primario (Jardín):**

1. Solicitud dirigida al Rector del Centro Educativo firmada por los padres o representantes.
2. Certificado o recibo de pago del valor de la inscripción.
3. Certificado o recibo de pago de la matrícula y demás rubros autorizados.
4. Partida de nacimiento (original).
5. Carné de vacunación.
6. Certificado médico para justificar alguna dolencia o condición de salud, de agudeza visual y auditiva, para el caso de requerir tratamiento especial o alguna medicina específica.
7. Rendir y aprobar las pruebas de diagnóstico.
8. Tres fotografías recientes a colores, tamaño carné.
9. Haber suscrito el convenio de “Prestación de Servicios Educativos” con la institución.
10. Suscripción de los compromisos académico y disciplinario, en caso de ser matrícula condicionada.

### **Nivel primario y medio (Educación básica y bachillerato):**

1. Solicitud dirigida al Rector de la Unidad Educativa firmada por los padres o representantes.
2. Certificado o recibo de pago del valor de la inscripción.
3. Certificado o recibo de pago de la matrícula y demás rubros autorizados.
4. Partida de nacimiento (original)
5. Fotocopia de la cédula de identidad del (la) aspirante.
6. Dos (2) fotografías recientes a colores, tamaño carné.
7. Certificados de matrícula y promoción de los años anteriores que haya cursado, libretas de calificaciones y promoción o cualquier otro documento legal que acredite haber aprobado sus estudios con un mínimo promedio de 17 en conducta y aprovechamiento.
8. El pase del establecimiento educativo y calificaciones trimestrales, de ser el caso, y certificación de la conducta durante ese año lectivo.
9. Certificado de disciplina conferido por Secretaría, el inspector general o quien haga sus veces, del establecimiento educativo de origen.
10. Certificado médico para justificar alguna dolencia o condición de salud, de agudeza visual y auditiva, para el caso de requerir tratamiento especial o alguna medicina específica.
11. Informe favorable de las pruebas psicológicas y las de suficiencia en las materias que se determinen.
12. Haber suscrito el convenio de “Prestación de Servicios Educativos” con la institución.
13. Aprobación de la solicitud y concesión de la matrícula por parte del Rector o del director de nivel, por delegación.

### **PARA ESTUDIANTES QUE HAYAN CURSADO EL AÑO ANTERIOR EN EL CENTRO DE ESTUDIOS:**

1. Haber separado el cupo dentro de las fechas señaladas.

El no separar el cupo en las fechas que señalen las autoridades del plantel, se entiende como negativa de continuar los estudios en la Unidad Educativa Jerusalén, y libera o exime a la Unidad Educativa Jerusalén de la reserva o preferencia del cupo en el curso inmediato superior, pudiendo el Centro disponer del mismo, sin derecho a reclamación alguna por parte de los padres del estudiante o representante.

2. Certificado o recibo de pago del valor de la inscripción, único documento probatorio de haber separado o reservado el cupo.
3. Tener la documentación básica completa.
4. No tener pendiente obligación alguna con la Unidad Educativa, ya sea académica, disciplinaria o económica.
5. Haber cancelado los costos educativos que se requiera en la etapa del nuevo año escolar.
6. Haber sido promovido al grado o curso en que se matricula.
7. Haber suscrito en años anteriores el convenio de “Prestación de Servicios Educativos” con la institución, en caso contrario suscribirlo.
8. En el caso del (la) estudiante que haya reprobado el grado cursado y junto a su representante manifieste su voluntad de repetirlo, se le concederá una nueva matrícula siempre que haya merecido una calificación de conducta mínima promedio de 17 y no tenga antecedentes de actuaciones calificadas como graves o especialmente graves, según lo previsto en la Ley de Educación.

#### **PARA ESTUDIANTES QUE REINGRESAN:**

Para el caso de solicitudes de matrículas por parte de los padres o representantes de niños, niñas o jóvenes, que hubieren cursado parte de sus estudios en la Unidad Educativa Jerusalén y que se hayan cambiado de establecimiento, para su reintegro se seguirá igual procedimiento que en el caso de solicitud de ingreso por primera vez, siempre y cuando haya disponibilidad de cupos para tal efecto y su salida de Unidad Educativa Jerusalén no hubiere sido por alguna de las causales de extrañamiento y/o terminación del convenio de prestación de servicios educativos, contempladas en el Código de Convivencia.

#### **PARA ESTUDIANTES EXTRANJEROS:**

Cuando los estudiantes hijos de padres y madres extranjeros que se encuentren de tránsito o que no estén residenciados en el país, sean admitidos en el Institución, deberán estar representados por un ciudadano ecuatoriano residente. Igualmente los certificados de estudios de estos estudiantes deben estar autenticados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, o con el sello de la Apostilla en el caso de países suscriptores del convenio de “La Apostilla”. Se acompañara además el certificado de estadía legal en el Ecuador, permiso de estudio para estudiante

extranjero y demás certificaciones que se requieran para el ingreso de éstos. Sus derechos y obligaciones serán los mismos que los demás estudiantes.

En caso de solicitar ingresar de oyentes o visitantes, deberán estar representados por un ciudadano (a) ecuatorianos, no existirá matrícula y se sujetarán a la misma normatividad interna para todos los estudiantes. La mensualidad será diferenciada, con una rebaja en el porcentaje que se hubiere fijado para el efecto.

**Fechas de matriculación.-** Las fechas para la matriculación serán las que constan en el Reglamento de la Ley de Educación o en las disposiciones ministeriales; en ausencia de las mismas, será la que determine el Consejo Directivo de la Unidad Educativa Jerusalén.

Quienes por alguna circunstancia no se matricularen en tales fechas deberán hacerlo extraordinariamente con la autorización del Rector, pagando un recargo correspondiente al 20% sobre el valor de la misma, siempre que exista el cupo respectivo.

Para prestar las facilidades a los padres de familia y representantes, se establecerán fechas en las que deban poner de manifiesto su voluntad de utilizar o seguir utilizando los servicios educativos que otorga la Unidad Educativa Jerusalén, para lo cual deberá reservar o separar el respectivo cupo para el curso que corresponda, haciendo uso de su derecho de libre selección de la educación que dan a sus hijos y de determinación del establecimiento educativo que escojan para el efecto. El no separar el cupo en las fechas que señalen las autoridades del plantel, se entiende como resolución tácita o negativa de continuar los estudios en Unidad Educativa Jerusalén, y libera o exime al Centro de Estudios de la reserva o preferencia del cupo en el curso inmediato superior, pudiendo las autoridades disponer del mismo, sin derecho a reclamación alguna por parte de los padres o representantes del estudiante.

### **Causales de terminación del Convenio de Prestación de Servicios**

**Educativos.-** Las causales para la terminación del Convenio de Prestación de Servicios Educativos, son:

- a) Mutuo consentimiento del representante del estudiante y de Unidad Educativa Jerusalén.
- b) Terminación del año académico lectivo.
- c) Por voluntad o resolución tácita del (la) representante del (la) estudiante, al no haber manifestado en forma expresa, la decisión de continuar los estudios en Unidad Educativa

Jerusalén, al no hacer uso del derecho de renovación de matrícula, reserva o separación del cupo para el curso superior, en los plazos previamente señalados.

- d)** Tener deuda con la Institución por pensiones u otros conceptos del año o años anteriores.
- e)** Incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del Contrato de Prestación de Servicios Educativos, referidas al compromiso académico o disciplinario, o cualquiera de las obligaciones contraídas al momento de celebrar el mismo, por parte del (la) representante del (la) estudiante,
- f)** Por prescripción médica o psicológica, cuando se considere inconveniente la permanencia del (la) estudiante en la institución.
- g)** Incumplimiento reiterado de los compromisos adquiridos, sean académicos o disciplinarios, o actuaciones contrarias a la filosofía o normatividad institucional por parte del estudiante, su representante o de su familia.
- h)** Reprobación por segunda vez de un mismo grado o curso, durante su permanencia en el plantel.
- i)** Cuando las calificaciones del rendimiento académico o de disciplina, al final del año escolar, fueren evaluadas como deficientes, por parte de la Junta de Curso y fueren ratificada por el Consejo Directivo.
- j)** Cuando exista resolución de separación definitiva del (la) estudiante, por parte de la autoridad u organismo competente de la Institución.
- k)** Cuando el (la) estudiante acumula más del 25% de inasistencias a clases, por materia o en forma general a la Institución.
- l)** Cuando el (la) estudiante inicia su proceso académico y una vez terminado el período destinado a las actividades de recuperación, persista en la insuficiencia de los logros en cualquiera de las asignaturas, considerándose que no se ajusta a las exigencias académicas requeridas.
- m)** Cuando la madre, padre o representante del (la) estudiante, se hubiere expresado o hablado mal de la Institución, de sus directivos, profesores o personal de colaboradores, o en forma verbal manifestare su inconformidad con el sistema de estudio o su deseo de no continuar en la Institución.
- n)** Cuando la madre, padre o representante del (la) estudiante, hubiere faltado de palabra u obra a los directivos, personal docente, administrativo, de servicios o guardianía de la Unidad Educativa Jerusalén.

La Institución podrá dar por terminado unilateralmente el convenio de prestación de servicios educativos, sin derecho a reclamo o indemnización de ninguna clase, aunque no haya culminado el año lectivo, en el momento en que se compruebe cualquiera de las causales anteriores o existiere violación o falta extremadamente grave al Código de Convivencia, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que puedan ocasionarse con la infracción de alguna de las normas estipuladas.

### **Efectos de la terminación unilateral del Convenio de Prestación de**

**Servicios Educativos.-** Declarada la terminación unilateral del convenio de prestación de servicios educativos por parte de la Unidad Educativa Jerusalén, el estudiante no podrá asistir a los periodos de clases durante dicho año lectivo, ni podrá recibir matrícula en años lectivos posteriores. En caso de terminación unilateral del convenio de prestación de servicios educativos por cualquiera de las partes, el representante y/o el (la) estudiante, deberá cumplir con todas sus obligaciones para con la Institución, ya sea en el orden académico, administrativo o económico, para proceder a la entrega de cualquier certificado, o documentación que repose en la Secretaria General de la entidad.

En el mismo caso, la Institución educativa, está en la obligación de devolver los valores que hubieren sido pagados en forma anticipada dentro del plan prepago o cualquiera de los que oferte la Unidad Educativa Jerusalén en beneficio de los usuarios, por el (la) representante, para lo cual se efectuará la liquidación de los rubros vencidos o que deban pagarse hasta el mes en que se termine el convenio, los mismos que serán pagados con los valores entregados a la Institución y se procederá a devolver el remanente.

**Financiamiento del servicio educativo.-** Siendo la Unidad Educativa de carácter particular y de derecho privado, su funcionamiento es auto financiado, con los valores correspondientes a las matrículas, pensiones mensuales y demás rubros que se consideren propios de la naturaleza del servicio educativo, los mismos que no podrán exceder de los que fueren determinados en legal y debida forma. Por la naturaleza propia del auto financiamiento, previo al requerimiento de la presentación del servicio, se deben cubrir las obligaciones financieras o los costos de a contraprestación, para lo cual la matrícula, pensiones y demás rubros, deben ser cancelados por



adelantado y transcurridos los cinco primeros días de cada mes, se considerará como mes completo y de plazo vencido.

Cuando existiere la necesidad de satisfacer servicios adicionales al sistema educativo, tales como servicio de reproducción y copiado, cafetería y bar, transportación, confección y suministros de útiles escolares y uniformes, la Unidad Educativa podrá proporcionar facilidades a otras personas naturales o jurídicas para que por su propia cuenta y riesgo, desde las instalaciones de la Unidad Educativa Jerusalén, presten o suministren dichos servicios, sin que por ello, la Institución adquiera responsabilidad alguna con los mismos.

**Becas y descuentos.-** Con el objeto de inculcar la práctica del valor de la solidaridad y fomentar en la comunidad educativa los principios cristianos y sociales del evangelio, además de dar cumplimiento con la disposición legal, Unidad Educativa Jerusalén establece el sistema de descuentos para padres que pasen por problemas eventuales, que no excedan del año lectivo y becas anuales para personas de escasos recursos.

Nuestro sistema educativo se basa en los valores humanos y principios cristianos de solicitud y amor con el prójimo, con el más necesitado, pero partiendo de la premisa que no se debe fomentar el facilismo, paternalismo, demagogia ni mendicidad, inculcando que todo logro o beneficio, debe ser producto de un esfuerzo humano, para que los ciudadanos no esperen todo gratis o regalado; sino que el padre o madre, como responsable de la educación de sus hijos, deben asumir parte de los costos que genera el servicio educativo ofertado, cuya responsabilidad jamás podrá ser inferior al 50% del costo real general; de esa manera se aumenta el universo de beneficiarios de las becas y descuentos, afianzando el sentido de responsabilidad en los progenitores.

La vigencia de las becas y descuentos, por cualquier concepto, es por el año lectivo que fueren concedidas, como máximo, de tal forma que de considerar el beneficiario que persiste la causa que origino la beca o descuento, deberá volver a solicitarla en por cada año lectivo, reservándose la Unidad Educativa Jerusalén la facultad de conceder o no el beneficio, sin derecho a reclamo alguno en caso de no volverse a conceder.

---

## FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIONES

---

Estará a cargo de un Director de Admisiones nombrado por el rector, que planificará, ejecutará y evaluará los planes, programas y proyectos tendientes a captar el ingreso y matrícula de nuevos estudiantes a la Unidad Educativa Jerusalén.

Dependerá en forma directa del departamento de relaciones públicas y ambas responderán de la actividad ante el director administrativo, vicerrector administrativo y/o rector.

### **Funciones y atributos.**

- a) Control y seguimiento del Sistema CRM
- b) Control del seguimiento de llamadas al equipo de captación.
- c) Atención a los padres de familia que solicitan información.
- d) Atención de llamadas telefónicas por las que soliciten información de la Unidad Educativa y su sistema de estudio.
- e) Visitas a jardines y escuelas (Periodo de activación motivacional)
- f) Coordinación con las áreas de marketing, relaciones públicas, financiero y director administrativo, y reunión semanal para revisar y evaluar objetivos y logros.
- g) Seguimiento del cumplimiento de objetivos, reuniones semanales para revisar las metas asignadas. (Equipo de captación)
- h) Coordinación del equipo de captación, para revisar que están cubiertos todos los horarios y medios.
- i) Captación del Plan prepago. ( Llamadas informativas)
- j) Reportes semanales y mensuales a los directivos, referente a las matrículas e inscripciones.
- k) Revisión de las bases de datos (Para envíos de mail e información).
- l) Encargada de contestar a las personas que preguntan a través de la dirección electrónica: [info@uejerusalen.edu.ec](mailto:info@uejerusalen.edu.ec).
- m) Control y supervisión del equipo de captación y la persona asignada en la mesa de Admisiones.
- n) Elaborar y programar la campaña anual de captación y admisiones y someterla a consideración del rector, correspondiéndole su ejecución y control, una vez que fuere aprobada.
- o) Elaborar y sugerir el calendario de admisiones.
- p) Participar con marketing, publicidad y relaciones públicas en el plan de medios y promoción de las admisiones.
- q) Organizar y participar en visitas personales a potenciales usuarios.
- r) Visita telefónica o telemarketing a posibles clientes.

- s) Participar en las reuniones semanales de admisiones durante el periodo de captación, donde se evalúa: Número de llamadas y visitas (colocar meta), la grilla de meta (donde se revisan los números de inscriptos y de matriculados, colocar meta)
- t) Calendario de fechas de exámenes de evaluación psicológica y diagnóstico en las materias señaladas.
- u) Revisar que se encuentre en buen estado de limpieza y presentación los lugares de puntos de admisiones, campus tours, aulas modelo en los niveles de educación pre primaria, primaria y media.
- v) Velar por que se mantenga al día los manuales de admisiones, formatos de registros.
- w) Controlar y solicitar que se mantenga siempre bien presentada y adecuadas las áreas de secretaria general, secretaría de pre primaria, recepción, mesa de información, caramelos, que la máquina de café se encuentre funcionando, mantel, teléfono, dispensador de agua, banner institucional, folletería, información y demás.

**Figura 13:** Flujograma del departamento de admisiones



**Figura 14:** Proceso de admisión

Ver anexo 4 Formato de hoja de inscripciones

### 5.7.1.1.2.3 PROCESO ACADÉMICO

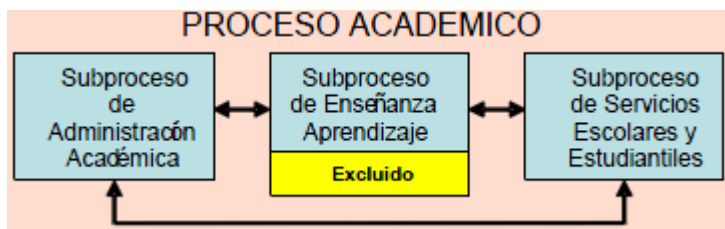


Figura 15: Proceso Académico

#### 5.7.1.1.2.3.1 Subproceso de administración académica.

Estará bajo la responsabilidad del vicerrector académico

---

### FLUJOGRAMA DEL VICERRECTOR ACADÉMICO

---

Es la autoridad institucional encargada y responsable de la organización y ejecución de las políticas académicas, pedagógicas y metodologías educativas.

Es designado por el rector, de común acuerdo con el director general, ante quienes informa sus actuaciones.

Responde del cumplimiento de sus funciones ante el rector de quien depende en forma directa y subroga al Vicerrector General en caso de ausencia.

#### **Funciones y atribuciones.**

- a) Coordinar el funcionamiento académico y pedagógico de la institución y velar por su correcta ejecución.
- b) Promover y orientar la acción curricular del proceso educativo asumido por la Institución, como una de sus principales tareas.

- c) Coordinar y orientar el trabajo de las áreas, en un clima de diálogo, apertura y participación, a fin de que las áreas cumplan con su misión.
- d) Establecer los procesos que garanticen la programación interdisciplinaria, la programación curricular por asignaturas, las programaciones por unidades de competencias y la asimilación de los contenidos científicos y tecnológicos, para lo cual coordinará con los directores de las áreas académicas.
- e) Supervisar el cumplimiento de los planes de trabajo por las comisiones, sin perjuicio de que lo haga también la comisión especial designada para el efecto.
- f) Evaluar permanentemente al docente y los procesos de aprendizaje, mediante el asesoramiento oportuno y la exigencia de la calidad académica.
- g) Subrogar al vicerrector general, en falta o su ausencia.
- h) Velar porque secretaría cumpla con todos los requisitos exigidos por las autoridades y disposiciones legales.
- i) Presidir el consejo académico y las juntas de directores de áreas.
- j) Supervisar y evaluar el desempeño de los coordinadores (as) académicos (as), controlando del cumplimiento de sus funciones y facultades.
- k) Diseñar proyectos educativos y/o reformas que favorezcan la calidad educativa y velar por su cumplimiento.
- l) Recabar las evaluaciones a los docentes, resumirlas en un formulario y entregárselas a los involucrados.
- m) Supervisar el asiento oportuno de las calificaciones mensuales, trimestrales y de recuperación.
- n) Preparar el calendario anual de actividades escolares y distribuirlo.
- o) Organizar los tribunales ante los cuales defenderán sus proyectos microempresariales los estudiantes de tercer año de bachillerato.
- p) Preparar las listas de textos y útiles escolares, someterlas a aprobación y entregarlas al almacén.
- q) Recabar las pruebas de rendimiento, disponer su reproducción y distribuir las.
- r) Preparar y exhibir los horarios de aplicación de pruebas.
- s) Velar por la adecuación y actualización de documentos de trabajo así como de la normatividad legal interna (código de convivencia, manual del docente, proyecto estratégico, manual de la calidad, y demás reglamentos o instructivos).
- t) Detectar las necesidades de capacitación y organizarla.
- u) Cumplir con las delegaciones y disposiciones del rector.
- v) Las demás que le asigne el rector o el consejo directivo.

**Figura 17:** Flujograma del Vicerrectorado Académico

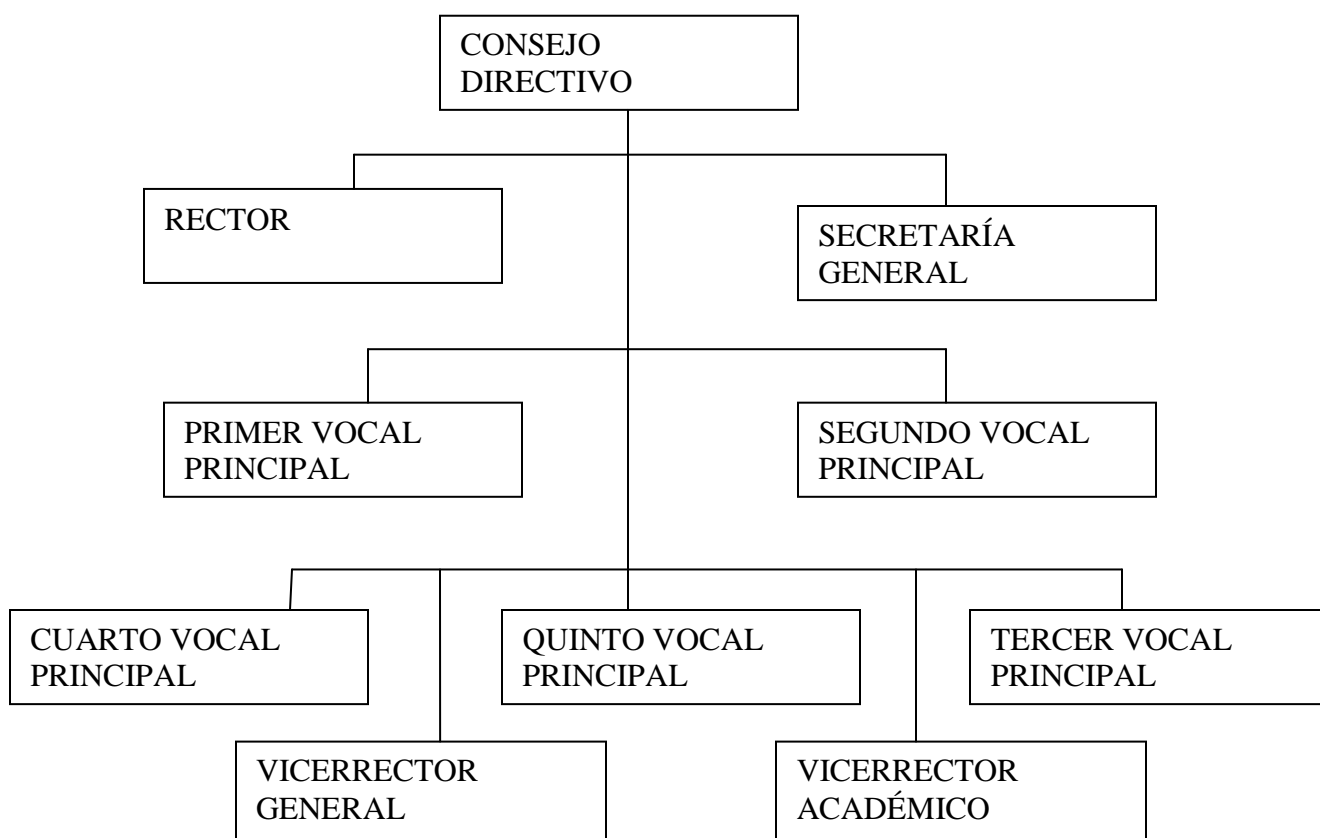
### 5.7.1.1.2.3.2 SUBPROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

**Responsables.-** Consejo directivo, Junta general de directivos y profesores, Junta de directores de área, junta de profesores por área, junta de profesores guía.

---

#### ORGANIGRAMA DEL CONSEJO DIRECTIVO

---



#### **Funciones y atribuciones.**

Son funciones y atribuciones del Consejo Directivo, además de las establecidas en el Reglamento de la Ley de Educación (Art. 107) en cuanto fueren aplicables y no afecten la naturaleza privada de la institución, las siguientes:

- a) Orientar la acción educativa de la Unidad Educativa Jerusalén, fomentando el diálogo y la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
- b) Servir de organismo asesor frente a las decisiones que pudieran afectar el funcionamiento de la institución, respetando los niveles de autoridad de los directivos.
- c) Estudiar las reformas propuestas por el vicerrector o las autoridades del plantel o de educación, y hacer las recomendaciones del caso.
- d) Estudiar y resolver situaciones académicas y disciplinarias planteadas por las autoridades y

organismos asesores.

e) Aprobar el cronograma de actividades.

f) Conocer y aprobar informes de organismos y comisiones.

g) Evaluar periódicamente el plan estratégico y definir los planes de mejora pertinentes.

h) Definir el apoyo de hasta tres puntos en una asignatura o prorrateada en hasta tres materias, en los casos en que ese apoyo evite la reprobación del año escolar.

i) Evaluar semanalmente las acciones realizadas por los directores de niveles y vicerrector y canalizar las actividades planificadas para el futuro inmediato.

j) Evaluar, tomar los correctivos o efectuar las recomendaciones del caso, después de los eventos o actividades realizadas.

k) Decidir sobre la concesión de estímulos especiales a profesores, empleados y estudiantes, según su competencia.

l) Ser organismo de última instancia para resolver conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, después de haber agotado los procedimientos previstos en este Código.

m) Interpretar las disposiciones reglamentarias y resoluciones ministeriales que ofrezcan dudas en su aplicación.

n) Asumir la competencia y facultades de otras comisiones o cuerpos colegiados internos.

o) Resolver situaciones y problemas no previstos en este Código y que el rector someta a su consideración.

p) Planificar y ejecutar procesos de información, comunicación y capacitación sobre el contenido y aplicación del Código de Convivencia con estudiantes, docentes y padres de familia.

q) Realizar seguimiento, control, evaluación y mejoramiento continuado de la aplicación del Código de Convivencia.

r) Presentar informes anuales de los resultados de la aplicación del Código de Convivencia a la asamblea específica y socializarlos a la comunidad educativa.

s) Resolver todos los asuntos que no están contemplados en el Código de Convivencia y elevarlos a consulta a la asamblea específica de considerarlo necesario.

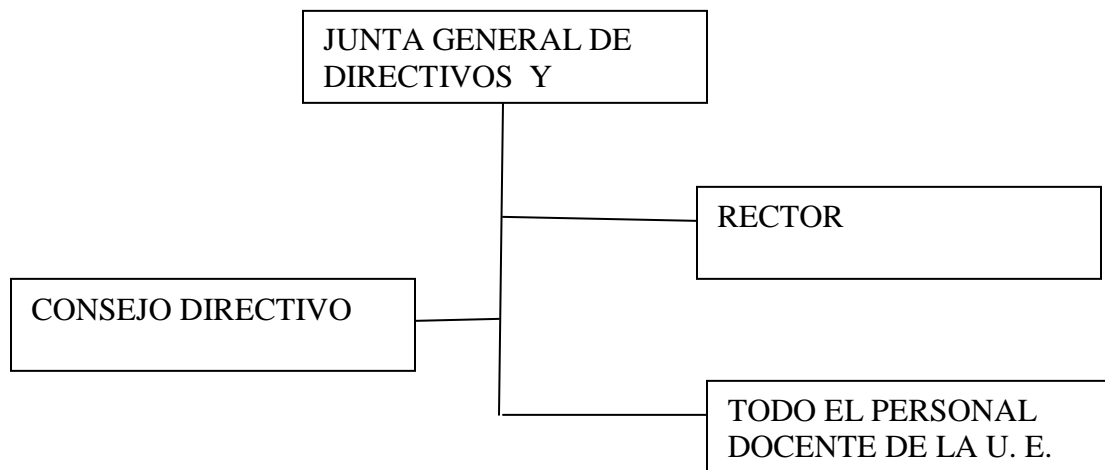
**Figura 17:** Organigrama del Consejo Directivo

**Ver anexo 5:** Proceso enseñanza aprendizaje

---

## ORGANIGRAMA DE LA JUNTA GENERAL DE LOS DIRECTIVOS Y PROFESORES

---



### Funciones y atribuciones.

- a) Conocer el plan estratégico institucional y sugerir modificaciones.
- b) Conocer el informe anual de labores presentado por el rector y formular las recomendaciones que estimaren convenientes para mejorar el sistema.
- c) Conocer los documentos matrices institucionales y normativa interna (Código de Convivencia, Manual del Docente, Manual de la Calidad, Proyecto Educativo Institucional) y plantear sugerencias.
- d) Elegir a dos vocales principales y sus respectivos suplentes para el consejo directivo, de la nómina de ocho miembros que presente el Rector.
- e) Analizar y resolver los asuntos que fueren sometidos a su consideración por el rector.

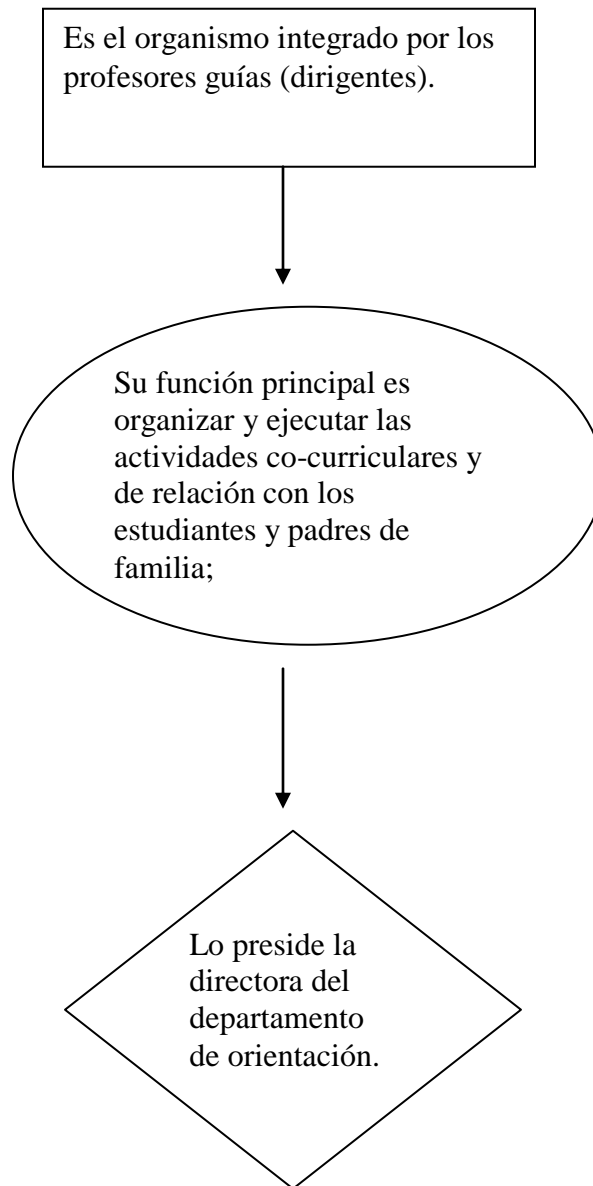
**Figura 18:** Organigrama de la Junta General de los Directivos y Profesores



---

## FLUJO GRAMA DE LA JUNTA DE PROFESORES GUÍAS

---

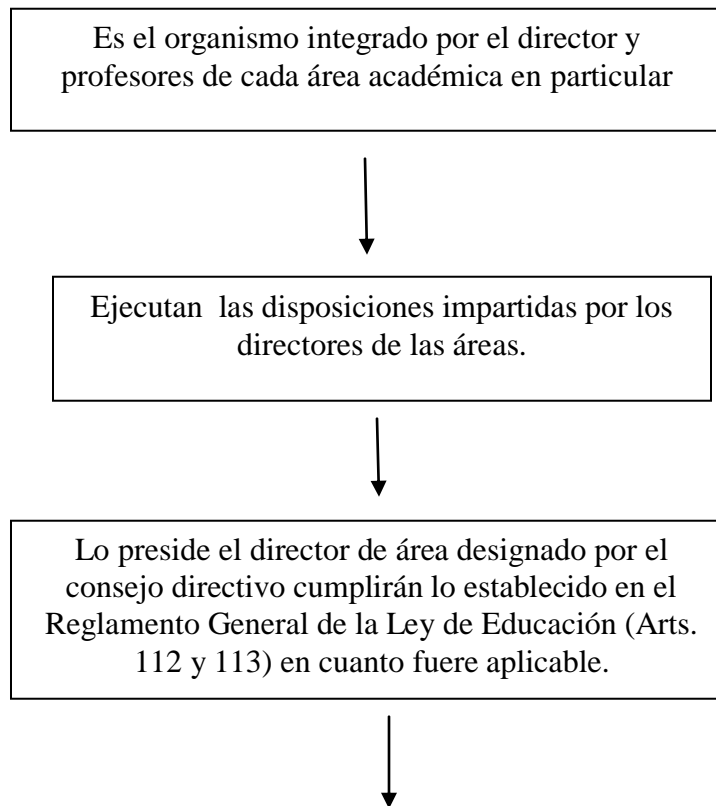


**Figura 19:** Flujograma de la Junta de profesores Guías

---

## FLUJO GRAMA DE LA JUNTA DE PROFESORES POR ÁREA

---



### Funciones y atribuciones

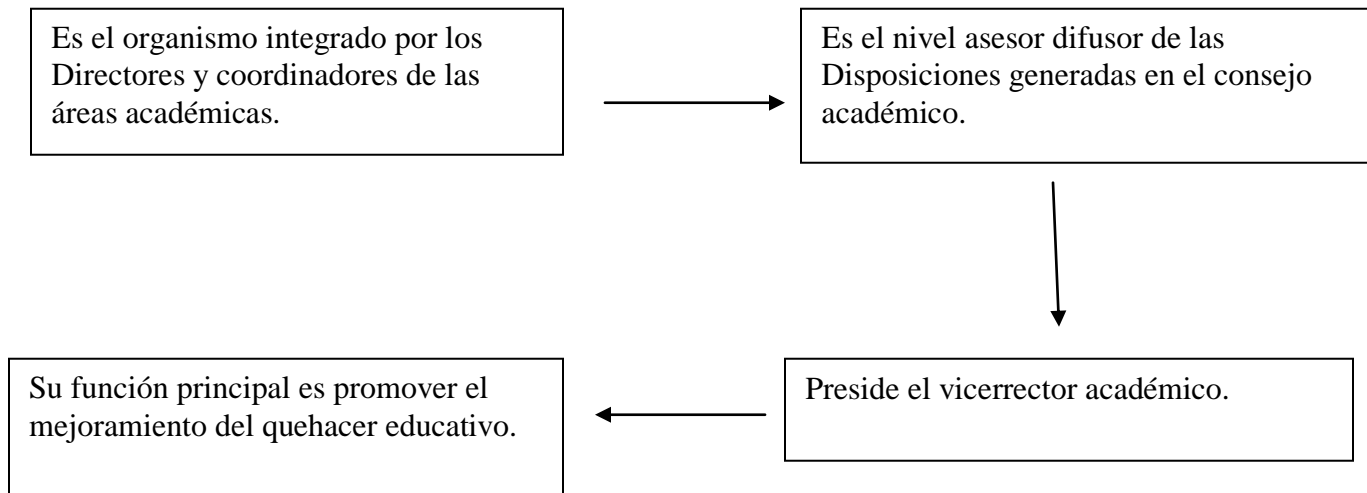
- a) Diseñar el plan de acción del área y el perfil de salida del bachiller en su área.
- b) Seleccionar y organizar los sistemas de conocimientos, por cursos.
- c) Aplicar metodologías previamente coordinadas en el proceso interaprendizaje, especialmente en las secciones paralelas.
- d) Elaborar el macrocurrículo (planes de competencia), de cada curso, debidamente concatenados.
- e) Centrarse en el análisis de los resultados obtenidos, para rediseñar procesos didácticos de recuperación pedagógica inmediata, de los (las) estudiantes que aparezcan con dificultades de aprendizaje.
- f) Planificar y aplicar pruebas de diagnóstico que se estime pertinente. 78
- g) Preparar y someter a aprobación del director (a) del área las pruebas trimestrales y de recuperación.

**Figura 20:** Flujograma de la Junta de Profesores por Área

---

## FLUJOGRAMA DE LA JUNTA DE DIRECTORES POR ÁREA

---



### **Funciones y atribuciones.**

- a) Planificar anualmente su trabajo;
- b) Promover un permanente proceso de mejoramiento de la educación y un trabajo educativo coordinado, continuo e integrado;
- c) Coordinar las actividades educativas del profesorado;
- d) Promover la capacitación y el perfeccionamiento del personal docente;
- e) Promover la acción interdisciplinaria entre las diversas áreas;
- f) Seleccionar y recomendar los procesos didácticos más convenientes para la dirección del aprendizaje y los criterios de evaluación aplicables a las diferentes áreas académicas;
- g) Propiciar la investigación y experimentación pedagógicas, así como la innovación y adaptación curricular;
- h) Promover la elaboración y utilización de los recursos materiales que la tecnología educativa ofrece al proceso educativo;
- i) Aprobar los programas de estudios anuales, planes semanales, pruebas de diagnóstico, trimestrales y de recuperación, plan de acción anual, planes especiales (ferias, exposiciones, debates), y demás actividad académica.
- j) Disponer la elaboración y aprobar las guías de estudio correspondientes a las distintas pruebas; receptar y calificar ocasionalmente estas pruebas;
- k) Evaluar el trabajo de todos y cada uno de los docentes;
- l) Integrar el tribunal ante el cual los aspirantes a profesores desarrollan una hora-clase;
- m) Coordinar su labor con la coordinadora académica correspondiente;
- n) Revisar periódicamente los leccionarios y verificar, mediante la observación de la hora-clase y/o la revisión del plan semanal, la coherencia entre la planificación y la ejecución real.
- o) Revisar periódicamente los registros de calificaciones de los docentes y constatar tanto el

- asiento oportuno de las mismas como la relación con los instrumentos de donde emanan (cuadernos, exámenes, informes);
- p) Verificar periódicamente la calidad y cantidad de tareas escolares que los docentes encomiendan a sus alumnos, lo mismo que su revisión y calificación;
  - q) Constatar el avance de los programas y el aprendizaje de sus contenidos por parte de los estudiantes; mediante el trabajo directo de una hora-clase o la aplicación de instrumentos pertinentes;
  - r) Dar trámite a las sugerencias o quejas de los padres de familia de los (las) estudiantes, previa constatación de su veracidad e importancia;
  - s) Diseñar los procedimientos y más documentos relacionados con ISO 9001-2008, velar por su uso y, en general, supervisar la implantación de este sistema de gestión de la calidad;
  - t) Cumplir las funciones que en su calidad de integrantes del comité de la calidad les competen.
  - u) Las demás que le asignen el rector y consejo directivo.

**Figura 21:** Flujograma de la Junta de Directores de Área

### 5.7.1.1.2.3.3 SUBPROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES Y ESTUDIANTILES

**Responsable.-** Departamento de orientación vocacional y bienestar estudiantil, departamento médico, laboratorios, departamento de cultura física.

---

#### FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y BIENESTAR ESTUDIANTIL.

---

Es el organismo técnico –docente responsable de investigar, planificar, organizar, ejecutar, coordinar, asesorar y evaluar los objetivos y acciones de bienestar estudiantil, en concordancia con el plan de la institución.



Estará a cargo de una directora designada por el rector ante quien responderá de sus actuaciones, además de los vicerrectores.



#### **Funciones y atribuciones**

- a) Elaborar el plan operativo anual del departamento y someterlo a aprobación del consejo de orientación;
- b) Programar actividades encaminadas a lograr adaptación y bienestar de los (las) estudiantes en el medio escolar, familiar y social.
- c) Planificar y desarrollar actividades tendientes a prevenir y controlar problemas de

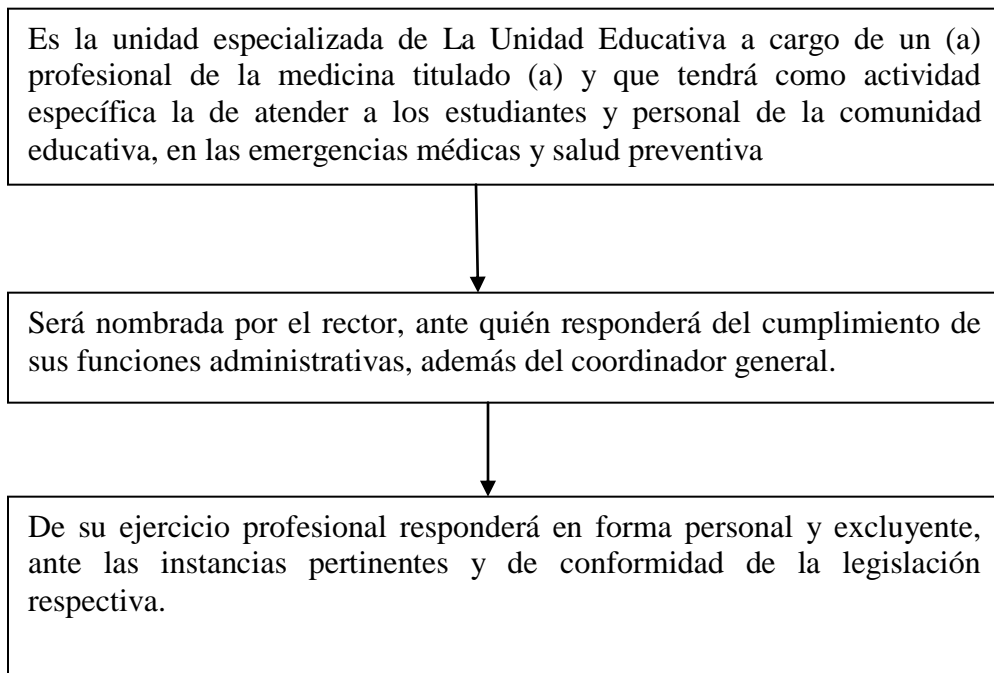
- comportamiento y rendimiento escolar y de salud de los estudiantes;
- d) Orientar a los (las) estudiantes y padres de familia para la selección de las diferentes especializaciones y sobre posibilidades de estudio, campos profesionales y ocupacionales, respectivamente;
  - e) Organizar y mantener actualizado el registro acumulativo y más instrumentos técnicos del departamento;
  - f) Coordinar actividades de orientación grupal e individual, relacionadas con orientación sexual, prevención del uso de drogas, desajuste escolar, social, familiar, de aprendizaje y aspectos vocacionales y profesionales;
  - g) Asesorar y participar en la conformación de las asociaciones estudiantiles;
  - h) Participar en las deliberaciones de las juntas de curso, con voz y voto, llevando el criterio del departamento en forma documentada;
  - i) Coordinar con los profesores guías las actividades de orientación grupal e individual, lo mismo que las clases de educación para la vida y el amor.
  - j) Tratar y velar por que el trato del personal colaborador de la Unidad Educativa Jerusalén hacia los estudiantes y de ellos entre si, sea siempre respetuoso, atento, amable y sin agresiones u ofensas de palabra o de obra, ni referirse a ellos en forma despótica, grosera u ofensiva.
  - k) Las demás que le asignen los vicerrectores, rector y consejo directivo.

**Figura 22:** Flujograma del departamento de orientación vocacional y bienestar estudiantil

---

### FLUJO GRAMA DEL DEPARTAMENTO MÉDICO

---



### **Funciones y facultades**

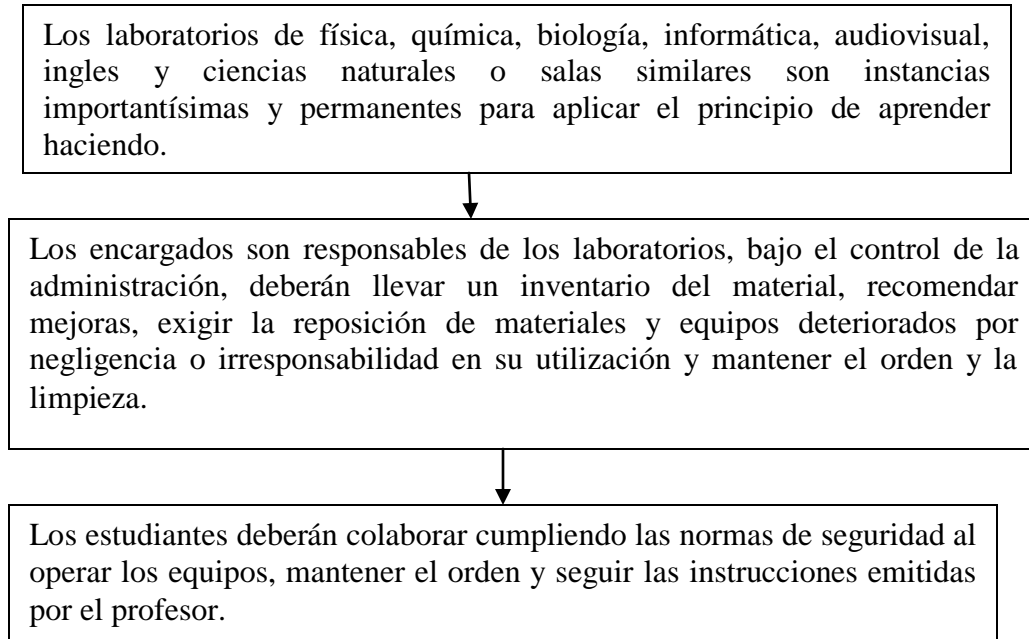
- a) Velar por mantener en el mejor estado de salud al personal docente, administrativo, mantenimiento y seguridad. Pero sobre todo dar atención médica a los alumnos del pre-escolar, básico y bachillerato.
- b) Brindar atención a la comunidad educativa de lunes a viernes desde las 07:00 hasta las 14:00.
- c) Cuando el alumno presenta síntomas febriles indicando un cuadro infectocontagioso se llama al padre de familia, se lo pone al tanto del problema y contagio y sobre todo el periodo de reposo que el alumno debe de tener. Se extiende el certificado médico con el tiempo de reposo.
- d) Si el caso necesita la atención médica especializada se lo deriva.
- e) Si el alumno presenta un accidente traumático se informa al padre de familia vía telefónica para la autorización del uso del seguro de accidentes ATLAS, seguro con que cuentan los alumnos matriculados en la institución.
- f) Si es emergencia se llama a una ambulancia para su inmediato traslado en compañía de un maestro previo llamado al padre de familia vía telefónica.
- g) Llevar la ficha médica de los estudiantes.
- h) Registrar las indicaciones especiales sobre tratamientos y condiciones particulares de la salud de estudiantes por prescripción médica justificada con el correspondiente certificado del médico tratante; y, hacerlo conocer a los departamentos e instancias correspondientes.
- i) Responder en forma personal e indelegable o transmisible, de su ejercicio profesional ante los padres de familia y representante, así como ante las instancias pertinentes en caso de alguna inconformidad o problema, de conformidad de la legislación respectiva. j) Las demás que le fueren asignadas por el Consejo Directivo, rector o vicerrectores.

**Figura 23:** Flujograma del Departamento Médico

---

## **FLUJOGRAMA DE LOS LABORATORIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

---



**Funciones y atribuciones.-**

- a) Cuidar de la organización, administración y buen servicio de los laboratorios a su cargo.
- b) Clasificar, registrar y codificar el material del laboratorio a su cargo.
- c) Asegurar y conservar en perfecto estado todos los bienes bajo su responsabilidad.
- d) Organizar y mantener actualizados los ficheros del material a su cargo.
- e) Registrar los préstamos de material de los laboratorios. Los préstamos a terceros no los podrá hacer sino con la autorización del rector.
- f) Realizar exposiciones y comentarios en coordinación con el director del Área correspondiente sobre los materiales existentes, a fin de incentivar en el alumno el amor a la investigación.
- g) Solicitar al vicerrector y administración los materiales necesarios y con la antelación debida, para implementar actualizar y garantizar una educación eficiente a los (las) estudiantes.
- h) Coordinar y preparar los equipos y materiales para las respectivas prácticas.
- i) Coordinar con los profesores el empleo de los laboratorios, de acuerdo con el desarrollo de los programas de estudio.

**Figura 24:** Flujograma de los laboratorios de la Unidad Educativa

---

**FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA FÍSICA**

---

Este departamento estará conformado por profesionales en el área de educación física, dirigido por un director cuya responsabilidad será velar por el cumplimiento y desarrollo de los programas de cultura física como un medio de fortalecimiento de la salud, la práctica adecuada del deporte y la recreación, en función de su autoestima, autonomía personal y uso racional del tiempo libre

Las funciones de dirección del departamento serán encargadas por el rector a uno de los profesores (as) del área por cada año lectivo, pudiendo reelegirlo en forma indefinida. De igual manera en cualquier momento podrá ser sustituido en el funcional de dirección, de así convenir a la institución y al sistema, sin que ello pueda ser objeto de reclamo o indemnización alguna.

**Funciones y atribuciones.**

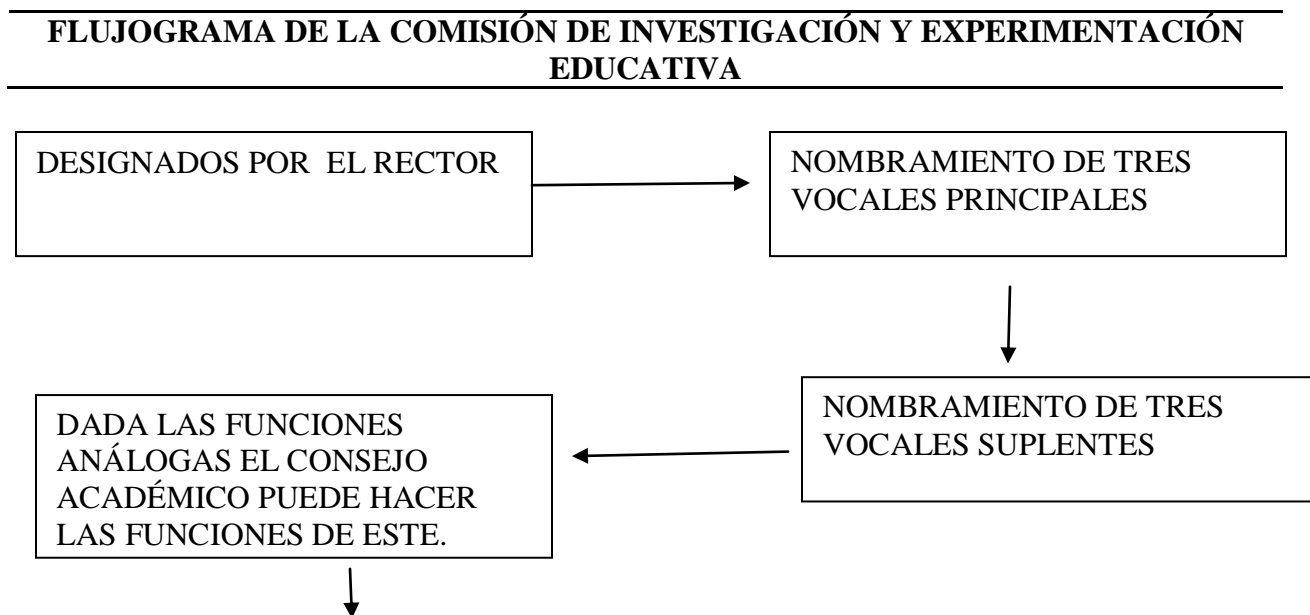
- a) Incentivar a los (las) estudiantes en la práctica de la cultura física y deportes, a fin de desarrollar en ellos cualidades físicas y morales indispensables para su formación integral, mediante la aplicación progresiva y pedagógica de las diferentes actividades, físicas recreativas y deportivas.
- b) Dirigir y controlar las pruebas físicas.
- c) Dirigir y controlar el desarrollo de las actividades deportivas tendientes a integrar a los (las)

- estudiantes en las disciplinas deportivas de acuerdo a sus aptitudes.
- d) Dirigir y controlar la conformación de las selecciones deportivas que representarán a la Unidad Educativa Jerusalén.
  - e) Orientar y canalizar las actividades en pro de desarrollar el sentido competitivo en la mayoría de los (las) estudiantes, en procura de tener equipos representativos en todas las disciplinas deportivas.
  - f) Controlar la ejecución en correcta y de vida forma las actividades curriculares y extracurriculares del departamento de deportes.
  - g) Controlar que los profesores de deportes cumplan con sus funciones y facultades en la forma y modo que corresponda, velando por el mantenimiento de la disciplina y rendimiento deportivo.
  - h) Controlar y velar por que el trato del personal de su dirección hacia los estudiantes y de ellos entre si, sea siempre respetuoso, atento, amable y sin agresiones u ofensas de palabra o de obra, ni referirse a ellos en forma despótica, grosera u ofensiva.
  - i) Verificar que los profesores de deportes mantengan la disciplina de los estudiantes en los cambios de horas y durante el desarrollo de las clases y entrenamiento, evitando que se ausenten o se fuguen de las clases y entrenamientos.
  - j) Las demás que le asignen los directores de niveles, vicerrectores y rector.

**Figura 25:** Flujograma del Departamento de Cultura Física

#### 5.7.1.1.2.4 PROCESO DE INVESTIGACIÓN

**Responsable.-** Comisión de Investigación y Experimentación educativa.



#### **Funciones y atribuciones.**

Los miembros de la comisión de experimentación durarán en sus funciones el tiempo que dure el proyecto experimental; (no pueden ser cambiados por ninguna causa mientras se desarrolla el Proyecto); sesionará ordinariamente una vez al mes y en forma extraordinaria cuando la convoque el rector, o a pedido de sus miembros de acuerdo al Reglamento de Colegios

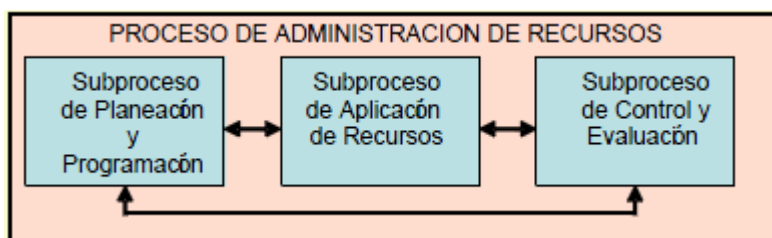


Experimentales (Art. 18) en cuanto fuere aplicable.

- a) Asesorar en todas las actividades técnico-docentes, que realizan las diversas áreas educativas del establecimiento.
- b) Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de la experimentación educativas del plantel.
- c) Proponer, organizar y ejecutar actividades de capacitación a todo el personal docente.
- d) Ejercer la supervisión pedagógica de las innovaciones curriculares en ejecución.
- e) Asesorar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades de la comisión en general.
- f) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno y de las autoridades de la institución.
- g) Responsabilizarse conjuntamente con el consejo directivo; de la instrumentación técnica y de la conducción del proyecto experimental.
- h) Elaborar proyectos y sub.-proyectos educativos experimentales que respondan a necesidades pedagógicas del plantel, siguiendo lineamientos técnico - científicos y las instrucciones emanadas del nivel superior.
- i) Planificar investigaciones y experimentaciones pedagógicas así como innovaciones y adaptaciones curriculares.
- j) Formular los planes operativos que permitan el cumplimiento de las planificaciones.
- k) Entregar a las autoridades del plantel los resultados de los proyectos educativos experimentales desarrollados.
- l) Elaborar y difundir ideas, guías didácticas, instructivos curriculares, boletines informativos, revistas de contenido técnico – pedagógico y más publicaciones relativas a sus funciones.
- m) Las demás que le asignen el rector o consejo directivo.

**Figura 26:** Flujograma de la Comisión de Investigación y Experimentación Educativa

#### 5.7.1.1.2.5 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.

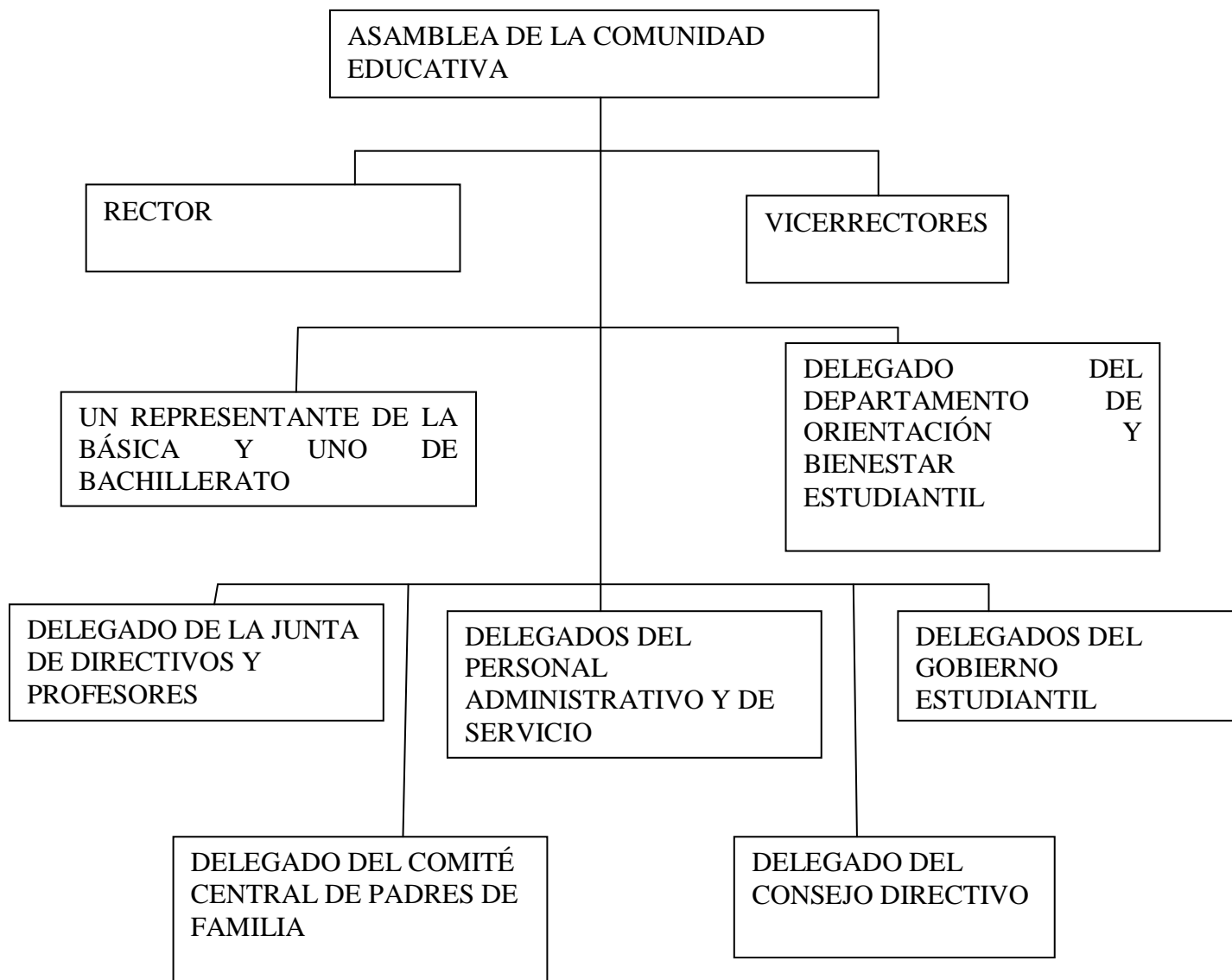


**Figura 27:** Proceso de Administración de Recursos

#### 5.7.1.1.2.5.1 SUBPROCESO DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN

**Responsable.-** Asamblea de la Unidad Educativa.

## ORGANIGRAMA DE LA ASAMBLEA DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



### Funciones y facultades

Son funciones y facultades específicas de la Asamblea General de la Comunidad Educativa:

- a) Sociabilizar los temas o asuntos que fueren puestos en su conocimiento para el efecto, por el consejo directivo;
- b) Lograr consensos, acuerdos y sinergias, para apoyar e impulsar los planes, programas y procesos, aprobados por el consejo directivo y autoridades;
- c) Aprobar el Código de Convivencia Institucional o su reforma, cuyo documento base fuere puesto en su conocimiento por el consejo directivo, para cuyo caso la asamblea será específica;
- d) Reunirse cuando fuere convocada por el rector por resolución del consejo directivo; y,
- e) Conocer únicamente y en forma específica los puntos constantes en la convocatoria efectuada para su instalación.

**Figura 28:** Organigrama de la asamblea de la unidad Educativa

### 5.7.1.1.2.5.2 SUBPROCESO DE LA APLICACIÓN DE RECURSOS.

**Responsable.-** Consejo de Defensa Civil y Disciplina.

---

#### FLUJOGRAMA CONSEJO DE DEFENSA CIVIL Y DISCIPLINA

---

Es el organismo integrado por el director del departamento de orientación, quien lo preside, los directores ejecutivos de educación pre primaria, primaria y media, los coordinadores estudiantiles, el administrador y jefe de seguridad de la Institución.



Su función principal es preparar políticas y procedimientos a favor de la creación y mantenimiento de un clima de trabajo gratificante y en procura de atenuar o solucionar problemas disciplinarios trascendentales de carácter general, así como capacitar en mitigación y prevención de desastres.



#### **Funciones y atribuciones**

- a) Formular las políticas que guían las labores de defensa civil y disciplina dentro de la institución.
- b) Participar en la elaboración de los planes estratégico y operativo para aportar en lo referente a la disciplina institucional y los planes de prevención y mitigación de desastres.
- c) Elaborar el plan anual operativo para mantener la disciplina institucional en forma general, así como el de defensa civil para la prevención y mitigación de desastres y someterlo a consideración del consejo directivo.
- d) Ejecutar el plan anual operativo para mantener la disciplina institucional en forma general, así como el de defensa civil para la prevención y mitigación de desastres y velar por su implementación institucional.
- e) Las demás que le asignen el rector o consejo directivo.

**Figura 29:** Flujograma del Consejo de Defensa Civil y Disciplina

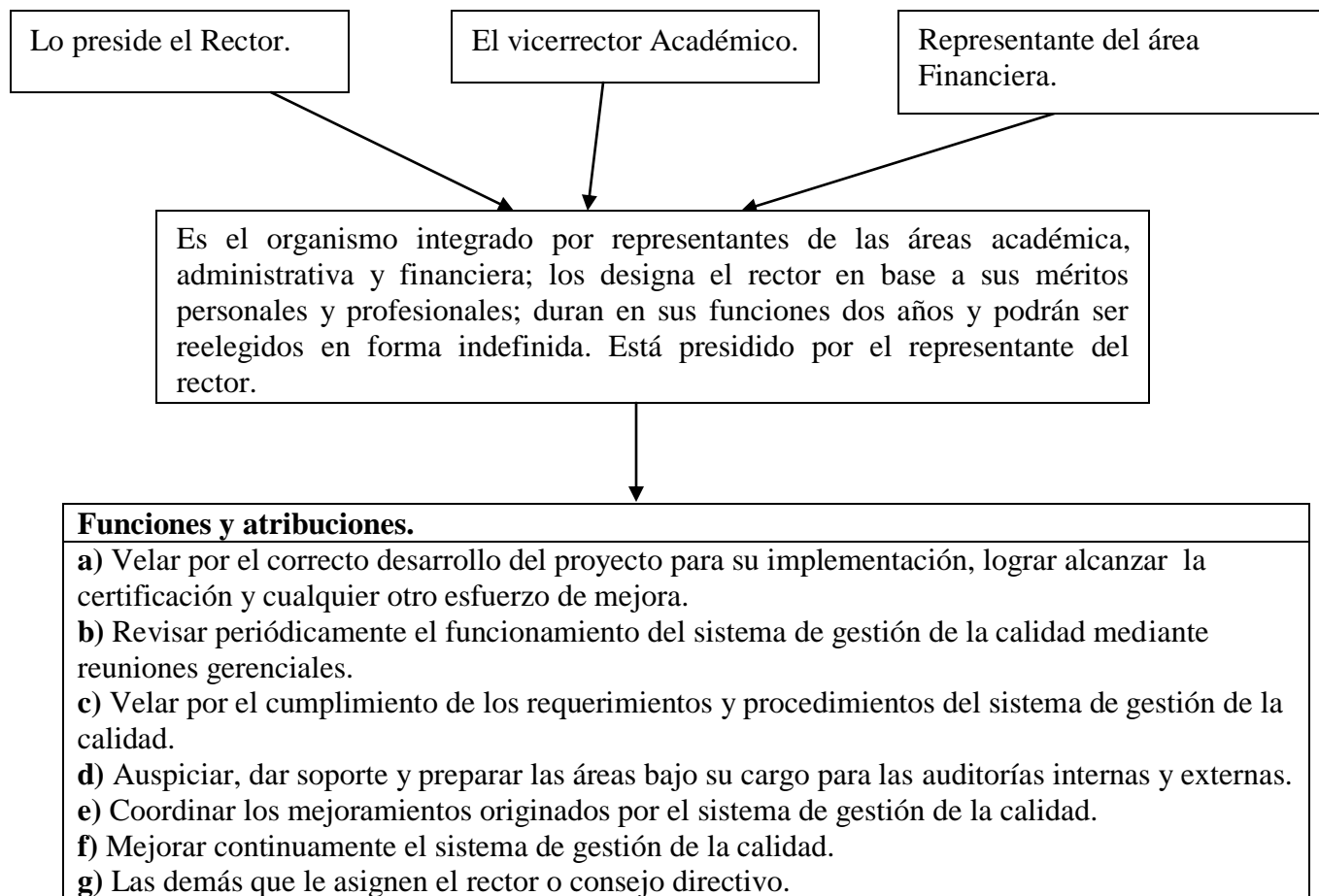
### 5.7.1.1.2.5.3 SUBPROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN

**Responsable.-** Departamento de Gestión de la Calidad

---

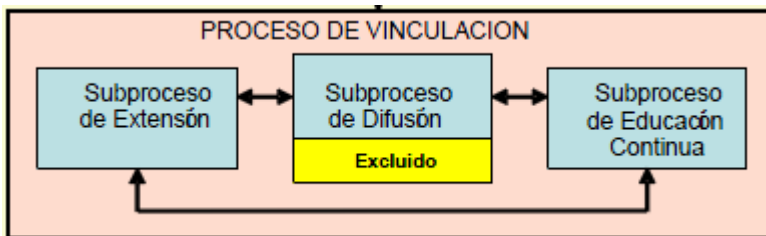
#### FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

---



**Figura 30:** Flujograma del Departamento de Gestión de Calidad

### 5.7.1.1.2.6 PROCESO DE VINCULACIÓN



**Figura 31:** Proceso de Vinculación

#### 5.7.1.1.2.6.1 SUB PROCESO DE EXTENSIÓN.

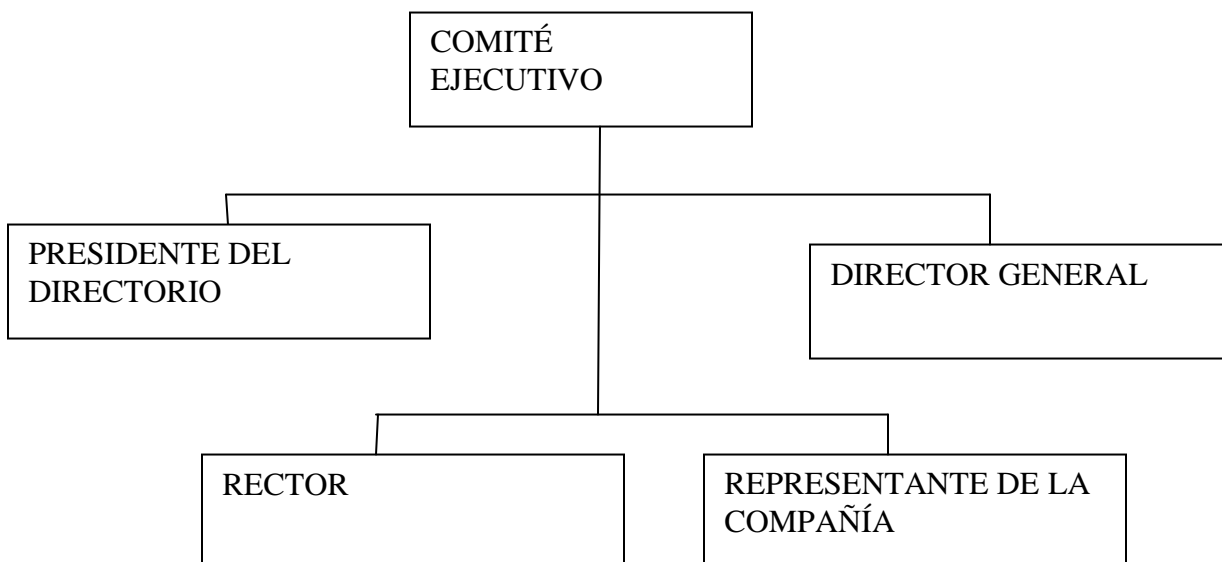
Este subproceso tiene como finalidad la extensión de la normalización una vez alcanzada en primera instancia y que sea confirmada después del tiempo de caducidad que se adjunta en el certificado que entrega la empresa de normalización.

**Responsable.-** Para este fin son responsables el Comité Ejecutivo, El consejo Directivo y el Departamento de Gestión de Calidad.

---

### ORGANIGRAMA DEL COMITÉ EJECUTIVO

---



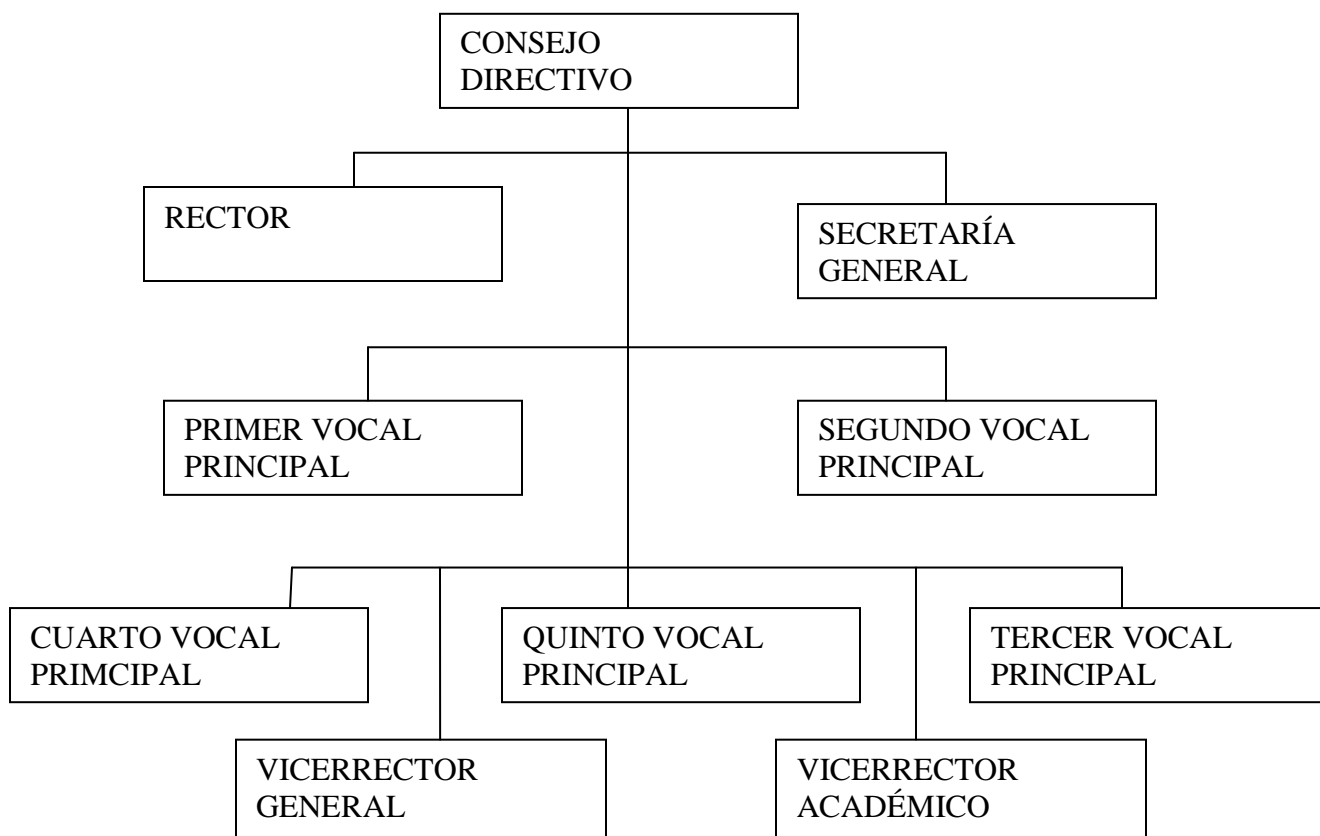
FUNCIONES DEL COMITÉ EJECUTIVO
a) Funciones de auditoría. b) Funciones de control. c) Asesoramiento y efectúa observaciones d) Diseña lineamientos generales y estrategias a ser aplicados en el centro de estudios.

Figura 33: Organigrama del comité Ejecutivo

---

### ORGANIGRAMA DEL CONSEJO DIRECTIVO

---



#### **Funciones y atribuciones.**

Son funciones y atribuciones del Consejo Directivo, además de las establecidas en el Reglamento de la Ley de Educación (Art. 107) en cuanto fueren aplicables y no afecten la naturaleza privada de la institución, las siguientes:

- a) Orientar la acción educativa de la Unidad Educativa Jerusalén, fomentando el diálogo y la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
- b) Servir de organismo asesor frente a las decisiones que pudieran afectar el funcionamiento de la

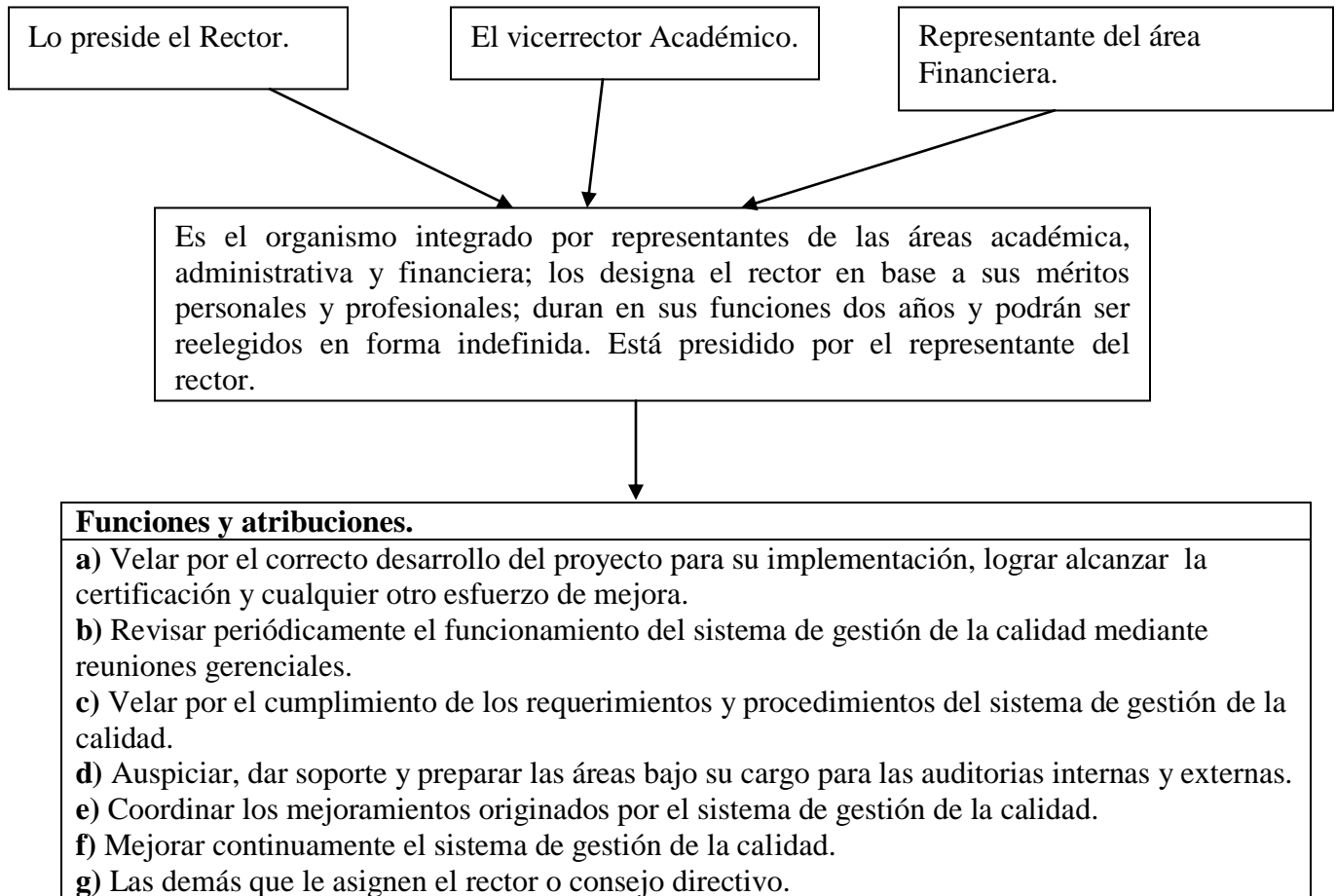
- institución, respetando los niveles de autoridad de los directivos.
- c)** Estudiar las reformas propuestas por el vicerrector o las autoridades del plantel o de educación, y hacer las recomendaciones del caso.
  - d)** Estudiar y resolver situaciones académicas y disciplinarias planteadas por las autoridades y organismos asesores.
  - e)** Aprobar el cronograma de actividades.
  - f)** Conocer y aprobar informes de organismos y comisiones.
  - g)** Evaluar periódicamente el plan estratégico y definir los planes de mejora pertinentes.
  - h)** Definir el apoyo de hasta tres puntos en una asignatura o prorrateada en hasta tres materias, en los casos en que ese apoyo evite la reprobación del año escolar.
  - i)** Evaluar semanalmente las acciones realizadas por los directores de niveles y vicerrector y canalizar las actividades planificadas para el futuro inmediato.
  - j)** Evaluar, tomar los correctivos o efectuar las recomendaciones del caso, después de los eventos o actividades realizadas.
  - k)** Decidir sobre la concesión de estímulos especiales a profesores, empleados y estudiantes, según su competencia.
  - l)** Ser organismo de última instancia para resolver conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, después de haber agotado los procedimientos previstos en este Código.
  - m)** Interpretar las disposiciones reglamentarias y resoluciones ministeriales que ofrezcan dudas en su aplicación.
  - n)** Asumir la competencia y facultades de otras comisiones o cuerpos colegiados internos.
  - o)** Resolver situaciones y problemas no previstos en este Código y que el rector someta a su consideración.
  - p)** Planificar y ejecutar procesos de información, comunicación y capacitación sobre el contenido y aplicación del Código de Convivencia con estudiantes, docentes y padres de familia.
  - q)** Realizar seguimiento, control, evaluación y mejoramiento continuado de la aplicación del Código de Convivencia.
  - r)** Presentar informes anuales de los resultados de la aplicación del Código de Convivencia a la asamblea específica y socializarlos a la comunidad educativa.
  - s)** Resolver todos los asuntos que no están contemplados en el Código de Convivencia y elevarlos a consulta a la asamblea específica de considerarlo necesario.

Figura 17: Organigrama del Consejo Directivo

---

## FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

---



**Figura 30:** Flujograma del departamento de Gestión de Calidad

### 5.7.1.1.2.6.2 SUBPROCESOS DE DIFUSIÓN.

Este subproceso tiene como finalidad la difusión de todos los servicios, mejoras de infraestructura, nuevas adquisiciones, implementación de laboratorios, información de la utilización de tecnología de punta que se utiliza en la Unidad Educativa Jerusalén, y así mantener informados a nuestros clientes de las mejoras constantes que se llevan a cabo en la institución, para el servicio y satisfacción de nuestros clientes.

**Responsable.-** Departamento de Relaciones Públicas.



---

## FLUJOGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS

---

Es la instancia que se encarga de administrar el discurso institucional, en medios internos para la consolidación del clima organizacional, y en medios externos, para lograr los niveles de notoriedad establecidos en el plan de relaciones públicas en respuesta a las necesidades de mercadeo institucional.

Responsable: Persona contratada específicamente para este fin. La designación es efectuada por el rector y en el ejercicio de sus funciones responden de sus actividades ante el director administrativo, vicerrector administrativo y/o rector.

Sus herramientas son: la administración de los medios de comunicación internos; del discurso institucional hacia los medios de comunicación externos, empresas e instituciones relacionadas y líderes de opinión; los actos institucionales que se realizan dentro y fuera de la institución para consolidar la imagen y reputación.

### **FUNCIONES Y ATRIBUTOS.**

- a) Enviar comunicados del comité de imagen e invitaciones a eventos especiales, por correo electrónico, a los públicos internos.
- b) Dirigir, editar y distribuir el boletín de la Unidad Educativa Jerusalén.
- c) Actualizar y arreglar las carteleras generales.
- d) Actualizar la página Web, antes y después que se desarrolle alguna actividad
- e) Revisar y controlar el buzón de sugerencias, elaborar el informe correspondiente y remitirlo al rectorado.
- f) Canalizar hacia los medios de comunicación los artículos preparados por expertos de la Unidad Educativa Jerusalén.
- g) Coordinar los reportajes a los voceros institucionales y referentes expertos.
- h) Organizar ruedas de prensa para informar de los avances de importancia dentro del plan de desarrollo de la imagen.
- i) Analizar los efectos del trabajo del departamento y su impacto en la opinión pública.

- j) Monitorear en la prensa las informaciones relacionadas con la institución.
- k) Cuantificar el monitoreo de prensa y televisión.
- l) Presentar un informe mensual al Consejo Directivo al Directorio, de su repercusión en términos de dólares por espacios publicados.
- m) Elaborar y coordinar con el comité de imagen el perfil de notoriedad y los recursos implicados en cada programa y realizarlo con las autoridades pertinentes.
- n) Seleccionar y convocar a los medios de comunicación para las actividades y eventos.
- o) Elaborar y enviar comunicados y boletines de prensa de expectativa.
- p) Proponer documentos relevantes para periodistas o líderes de opinión.
- q) Convocar a los fotógrafos y camarógrafos propios.
- r) Administrar las listas de invitados.
- s) Dirigir y coordinar protocolo para la recepción de invitados y manejo operativo del evento.
- t) Atender a los delegados de los medios de comunicación asistentes y entregarles la información pertinente.
- u) Coordinar los reportajes a los voceros institucionales.
- v) Elaborar y enviar boletines de prensa testimoniales de los actos.
- w) Organizar y sustentar el archivo de boletines de prensa, fotográfico y audiovisual de actividades y eventos.
- x) Mantener relaciones de cercanía con el público de interés de la institución a través del manejo de las efemérides institucionales internas y externas.

**Figura 12:** Flujograma del Departamento de Relaciones Públicas

### 5.7.1.1.2.6.3 SUBPROCESO DE EDUCACIÓN CONTINUA.

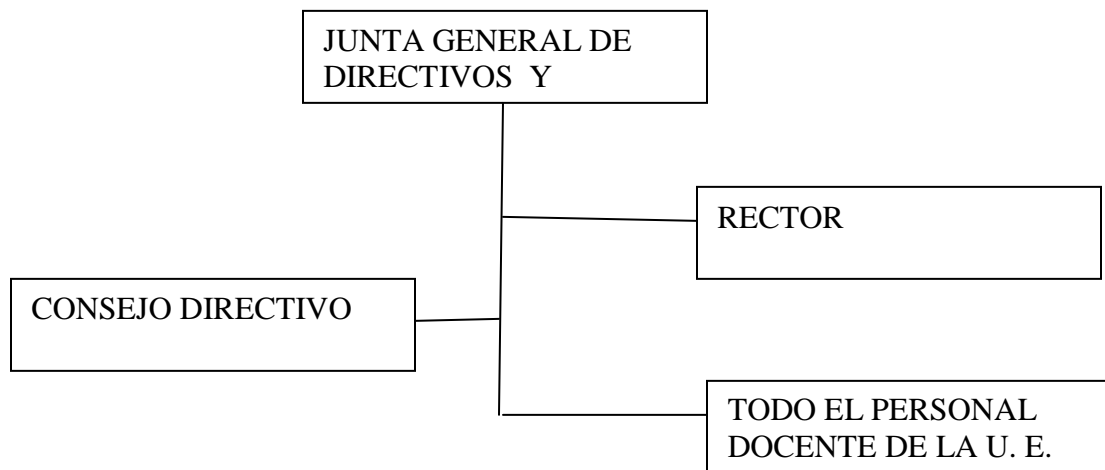
Este subproceso tiene como finalidad velar por el cumplimiento de las leyes de educación vigentes en el país, y los procesos de normalización para la realización de la normalización.

**Responsable.-** La junta general de los directivos y profesores de la institución.

---

## ORGANIGRAMA DE LA JUNTA GENERAL DE LOS DIRECTIVOS Y PROFESORES

---



### Funciones y atribuciones.

- a) Conocer el plan estratégico institucional y sugerir modificaciones.
- b) Conocer el informe anual de labores presentado por el rector y formular las recomendaciones que estimaren convenientes para mejorar el sistema.
- c) Conocer los documentos matrices institucionales y normativa interna (Código de Convivencia, Manual del Docente, Manual de la Calidad, Proyecto Educativo Institucional) y plantear sugerencias.
- d) Elegir a dos vocales principales y sus respectivos suplentes para el consejo directivo, de la nómina de ocho miembros que presente el Rector.
- e) Analizar y resolver los asuntos que fueren sometidos a su consideración por el rector.

**Figura 18:** Organigrama de la junta general de directivos y profesores

### 5.7.1.1.2.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS

El producto terminado de la Unidad Educativa Jerusalén lo conforman los estudiantes egresados de la institución en las especialidades de Quibio, Fima, Informática, Sociales.

#### Perfil del alumno

- ✓ El alumno que ingresa a las aulas de nuestro colegio se constituye en una persona dispuesta a integrarse al mundo del conocimiento mediante el empleo de estrategias que aplica su maestro en el aula. Por lo tanto es:
- ✓ Capacitado para adquirir de manera permanente nuevos conocimientos y habilidades.

- ✓ Cumplidor de sus tareas.
- ✓ Investigador de acuerdo a las reglas que imparten sus maestros
- ✓ Crítico de las actitudes negativas de la sociedad.
- ✓ Ejerce los componentes de su identidad nacional y regional
- ✓ Practico en la aplicación de los principios de solidaridad y equidad en su relación con los demás.
- ✓ Poseedor de principios de honradez, responsabilidad y respeto hacia sí mismo y hacia los demás.
- ✓ Participativo, activo, creativo, líder, societario, negociador, responsable en la construcción permanente de la vida y desarrollo humano propio y de los demás.

### **Perfil del Bachiller**

- ✓ El Bachiller que egresa del Centro Educativo Jerusalén, formado de acuerdo a las reglas y los principios generales establecidos por el MEC y a los institucionales internos, tiene las siguientes características:
- ✓ Domina el español como lengua oficial para comunicarse y adquirir nuevos conocimientos, y utiliza como ayuda instrumental el inglés como segunda lengua.
- ✓ Domina aspectos generales del lenguaje matemático y computacional, aplicándolos en otros aprendizajes y en sus desempeños profesionales.
- ✓ Posee una identidad correspondiente con su país y región e interculturalidad.
- ✓ Demuestra principios de honradez, responsabilidad, respeto y mas valores hacia sí mismo y hacia los demás.
- ✓ Utiliza sus conocimientos científicos y tecnológicos para la comprensión de diversos eventos científicos y para la resolución de problemas generales y específicos.

- ✓ Demuestra perseverancia en el logro de su proyecto de vida.
- ✓ Posee capacidad para incorporarse en forma competitiva al escenario social de su desempeño.
- ✓ Demuestra comprensión, simpatía, cortesía e interés por las situaciones de los demás.

## **EN SU RELACIÓN CON EL MUNDO DEL TRABAJO**

- ✓ Resolver problema sanitario y de los procesos de producción en los ámbitos de los alimentos, enmarcado en la especialidad de Químico Biológicas, Físico Matemáticas con mención en electrónica y sociales con mención en comunicación.
- ✓ Establecer y administrar, una microempresa de producción en cualquiera de los ámbitos descritos anteriormente.
- ✓ Manejar técnicas administrativas, de control contable y de comercialización para aplicarlos de acuerdo a los tipos de producción que le ofrece el plantel.
- ✓ Desempeñarse en aspectos generales de la especialidad en trabajos afines.

### **5.7.1.1.3 PROPÓSITO Y ALCANCE**

#### **5.7.1.1.3.1 Manual de Calidad – Propósito**

Este manual tiene como objetivo establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Jerusalén basado en la Norma ISO 9001:2008 y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la Política de Calidad, Misión y Visión Institucionales así como los Objetivos y Metas de Calidad para proporcionar el servicio educativo cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas.

#### **5.7.1.1.3.2 Alcance.**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Jerusalén, rige las actividades y Procesos que afectan la calidad de los Servicios Educativos que proporciona.

Los Procesos y Subprocesos a certificar son los siguientes:

1. Proceso Académico: Administración Académica, Servicios Escolares y Estudiantiles;
2. Proceso de Vinculación: Extensión, Educación Continua;
3. Proceso de Investigación; y,
4. Proceso de Administración de Recursos: Planeación y Programación, Aplicación, Control y Evaluación.

#### **5.7.1.1.3.3 Exclusiones:**

La Unidad Educativa Jerusalén basa su Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2008; de los requisitos de ésta, ha identificado excluir los siguientes:

- **Cláusula 7.5.5 Preservación del Producto/Servicio:** Por las características de los productos y servicios no es factible almacenarlos ni empacarlos; las partes que los constituyen, documentos, se controlan según 4.2.3, y para la infraestructura y equipo véase 6.3.

- **Cláusula 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.** Por la naturaleza de los servicios y de acuerdo con el alcance manifestado en este Manual, se excluyen todos los dispositivos del Subproceso de Enseñanza Aprendizaje.

#### **5.7.1.1.4 DEFINICIONES**

**Alta Dirección:** Grupo de personas con el mayor nivel de autoridad dentro de la Institución, conformado por: Dirección General, Direcciones de Área y Direcciones de Plantel.

**Auditoría:** Proceso sistemático documentado, ejecutado con independencia de quien realiza las actividades, para obtener y evaluar evidencias de auditoría y con base a ellas determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente.** El receptor de un servicio o producto suministrado por un proveedor. Alumno, organización o persona que recibe los Servicios Educativos.

**Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual una persona (u organización) se pone en contacto con otra por medio de un mensaje transmitido por cualquier medio, esperando que ésta última dé una respuesta, ya sea una opinión, resultado, actitud o conducta.

**Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema.

**Lista maestra de Control de Documentos:** Lista maestra en la que se especifica la revisión actual de un documento utilizado en el Sistema de Gestión de Calidad para prevenir el uso de documentos inválidos u obsoletos.

**Objetivo de Calidad:** Elemento del Sistema de Gestión de Calidad, el cual es medible y congruente con la Política de Calidad de la Unidad Educativa Jerusalén.

**PEI:** Plan de Educativo Institucional

**Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso o servicio específico.

**Política de Calidad:** Intención y orientación de la Unidad Educativa Jerusalén relativa a la Calidad, expresada formalmente por la Dirección General.

**Proceso:** Conjunto interrelacionado de actividades y recursos que transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** Documento que se aplica en el Sistema de Gestión de Calidad a todos los niveles de la Institución, en donde se establece un objetivo y varias actividades a cumplir para la ejecución del mismo; cuenta con uno o varios responsables por actividad. Hace referencia a los documentos relacionados (documentos internos y externos, programas, instrucciones de trabajo) y elementos de apoyo tales como: materiales, equipos, instalaciones, planes, dibujos, diagramas de flujo, secuencia de operaciones, criterios de aceptación, entre otros.

**Producto.** Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.

**Proveedor:** Organización o persona que suministra un producto o servicio.

**Registro:** Documento que establece resultados logrados o que proveen evidencia de actividades realizadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** La percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos.

**Seguimiento y medición:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.

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

##### **5.7.1.1.5.1 Requisitos Generales.**

La Unidad Educativa Jerusalén, documentara, implementara y mantendrá un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de acuerdo a su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y demás requisitos aplicables por las normas nacionales y regulatorias gubernamentales.

La Unidad Educativa Jerusalén:

- a) Ha identificado sus procesos para el Sistema de Gestión de Calidad y la secuencia e interacción entre los mismos como se define en el flujo grama de procesos del presente Manual.
- b) Determina por medio de los procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, reglamentos, leyes y documentación oficial los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.



c) Respalda la operación y monitoreo de los procesos asegurando la disponibilidad de los recursos y de la información requerida.

d) Monitoreara, medirá y analizara los procesos e implementara las acciones necesarias para cumplir con los resultados planificados e impulsar la mejora continua de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad. Cuando la Unidad Educativa Jerusalén contrate externamente algún proceso que afecta la calidad de sus servicios, se asegura de identificar y controlar dicho proceso. El control se realiza mediante los mecanismos establecidos en la normatividad vigente aplicable a la contratación de servicios externos.

#### **5.7.1.1.5.2 Requisitos de la Documentación**

##### **Generalidades**

El Área de Control de Documentos es la responsable de registrar y mantener el control de los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

La documentación del sistema incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad;
- b) Manual de calidad;
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008;
- d) Los documentos requeridos por la Unidad Educativa Jerusalén para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos, dichos documentos son denominados procedimientos maestros, procedimientos operativos e instrucciones de trabajo; y,
- e) Los registros de la calidad requeridos por la norma ISO 9001:2008 y por los propios procesos de la Unidad Educativa Jerusalén.

#### **5.7.1.1.6 POLÍTICAS DE CALIDAD**

1. Identificar constantemente los requerimientos de nuestros clientes (universidades, sociedad y padres de familia) en relación a los servicios ofertados, para la satisfacción plena de sus necesidades.

2. Diseñar estrategias que permitan articular el perfil de la Educación Básica y del Bachillerato, con el perfil de ingreso a las universidades.
3. Revisar permanentemente los procesos institucionales para generar una mejora continua.

#### 5.7.1.1.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Implementar el Proyecto Educativo Institucional, a través del desarrollo de competencias cognitivas y laborales.
2. Mejorar continuamente el servicio educativo, de acuerdo al perfil del bachiller de la Unidad Educativa Jerusalén.
3. Incrementar el número de colaboradores actualizados y capacitados de acuerdo a las necesidades institucionales.
4. Estandarizar los procedimientos para el seguimiento pedagógico y las competencias docentes.
5. Poseer una infraestructura funcional.
6. Mantener una política de búsqueda constante de incentivos y de mejoras económicas para los colaboradores del Plantel.

#### 5.7.1.1.8 INDICADORES DE GESTIÓN

**Cuadro 12:** Indicadores de Gestión

Indicador	Índice
Establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros, a los cuales se someta directamente a organización y que sean aplicables a sus actividades productos y servicios.	%
No Existe, Existe parcialmente, no se aplica. Existe y se aplica	%
Alta dirección	Edificio administrativo
Procedimientos documentados. Revisiones y aprobaciones efectuadas.	%
Documentación que cumpla los requisitos ISO 9001:2008	Documento

Política de calidad expresada	Documento
Documento que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001 y los requisitos del cliente.	Documento
Procedimiento para el Control de Documentos.	Documentos
Procedimiento para el Control de los Registros.	
Especificaciones Manual de calidad Plan de calidad Registros	Documentos
Identificación Almacenamiento Recuperación Disposición	Matriz de Registros
Tipos de reunión	Reuniones de trabajo. Capacitaciones No.

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

El costo directo de la empresa certificadora está basada en el tiempo invertido, gastos asociados y viáticos. Entre más compleja (tamaño y actividades) es la institución mayores serán los costos.

Según los datos suministrados vía telefónica por Incontec S.A. de Colombia cada auditoria tiene un costo y adicionalmente un día para realizar un soporte y un estudio de escritorio.

Adicionalmente con el proceso de mejora continua es capacitar y evaluar al personal docente de la institución para tomar correctivos en caso presentarse dificultades durante el proceso de certificación.

Adicionalmente todos los costos asociados como la compra de una computadora, una impresora y sistemas de tinta continua, carpetas, rexmar de hojas para todo el año, la contratación de una persona para dirigir el departamento de Gestión de Calidad creado para el efecto de la certificación, documentación y de mejora continua en el proceso de normalización.

### **Inversión de la certificación de la Unidad Educativa Jerusalén**

**Cuadro 13: Costo Inicial**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Certificación	1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00
Capacitación y evaluación del personal docente	35	\$ 80,00	\$ 2.800,00
Computador	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Impresora	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Sistema de Tinta continua	1	\$ 100,00	\$ 100,00
		<b>TOTAL</b>	\$ 10.450,00

**Cuadro 14: Costo Regular**

<b>Año</b>	<b>Mano de obra</b>	<b>Otros gastos</b>	<b>Total</b>
1	\$ 8.253,00	\$ 2.360,00	\$ 10.613,00
2	\$ 8.253,00	\$ 2.360,00	\$ 10.613,00
3	\$ 8.253,00	\$ 2.360,00	\$ 10.613,00
4	\$ 8.253,00	\$ 2.360,00	\$ 10.613,00

**Cuadro 15: Otros Gastos**

<b>Descripción</b>	<b>V. mensual</b>	<b>V. anual</b>
Muebles y encerados	\$ 0	\$ 500,00
Papelaría y suministros de oficina	\$ 15,00	\$ 180,00
Evaluación a docentes	\$ 100,00	\$ 1.200,00
Servicios básicos	\$ 40,00	\$ 480,00
<b>TOTAL</b>		\$ 2.360,00

**Cuadro 16:** Mano de obra

Detalle	Mes	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	S. horizontal
Salario		\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 6.000,00
Decimo Tercer sueldo		\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 500,00
Decimo Cuarto sueldo		\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 292,00
Fondos de Reserva	Año 1	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Año 2	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 41,67	\$ 500,00
Vacacione		\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 292,00
Aporte al IESS	11.1 5%	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 55,75	\$ 669,00
													<b>TOTAL</b>	\$ 8.253,00

**Cuadro 17:** Total de costos

Año	Costo Inicial	Costo regular	Total
0	\$ 10.450,00	\$ 0,00	\$ 10.450,00
1	\$ 0,00	\$ 10.613,00	\$ 10.613,00
2	\$ 0,00	\$ 10.613,00	\$ 10.613,00
3	\$ 0,00	\$ 10.613,00	\$ 10.613,00
4	\$ 0,00	\$ 10.613,00	\$ 10.613,00

**Cuadro 18:** Ingresos

Año	Cantidad de alumnos	Incremento del alumnado del 10% anual	Total de alumnos	Valor de la pensión mensual	V. de la pensión anual	Ingreso	Utilidad SGC
0	555	0	555	\$ 45,00	\$ 540,00	\$ 299.700,00	\$ 0
1	555	55,5	610	\$ 45,00	\$ 540,00	\$ 329.400,00	\$ 29.700,00
2	610	61	671	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 402.600,00	\$ 73.200,00
3	671	67	738	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 442.800,00	\$ 40.200,00
4	738	74	812	\$ 55,00	\$ 660,00	\$ 535.920,00	\$ 93.120,00

**Cuadro 19:** Análisis de Flujo y el Tir

Año	Total de Costos	Ingresos (SGC)	Flujo
0	\$ 10.450,00	\$ 0	- \$ 10.450,00
1	\$ 10.613,00	\$ 29.700,00	\$ 19.087,00
2	\$ 10.613,00	\$ 73.200,00	\$ 62.587,00
3	\$ 10.613,00	\$ 40.200,00	\$ 29.587,00
4	\$ 10.613,00	\$ 93.120,00	\$ 82.507,00

TIR : 276%

**5.7.2.1 Impacto**

La implementación de un sistema de gestión de Calidad trae consigo muchos beneficios tales como: Mejor administración de los procesos sustantivos, mejor control en las áreas claves, medición de un proceso de mejora, involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone motivación y por ende una mayor productividad, la calidad de la educación es lo que los países en vía de desarrollo como el nuestro necesitan para progresar y alcanzar una mejor calidad de vida.

**5.7.2.2 Cronograma****Cuadro 20:** Cronograma de actividades para el cumplimiento del sistema de Gestión de Calidad.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	F. DE INICIO	F. DE FINALIZACIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO
Elaboración del presupuesto	Departamento financiero	9 de abril del 2012	30 de abril del 2012	100%
Aprobación del presupuesto.	Rectorado y consejo directivo	3 de mayo del 2012	9 de mayo del 2012	100%
Elaboración del perfil de las autoridades de la U. E. Jerusalén	Consejo directivo	10 de mayo del 2012	20 de mayo del 2012	100%
Elaboración del	Consejo Directivo	10 de	20 de mayo del	100%

perfil del personal administrativo y docente de la U. E. Jerusalén.		mayo del 2012	2012	
Estudio de las condiciones que brindan las oficinas de la U. E. Jerusalén.	Rector	15 del mayo del 2012	29 del mayo del 2012	100%
Realizar las adecuaciones que empresa certificadora realice en sus auditorías.	Departamento de Gestión de Calidad.	Junio 12 del 2012	Diciembre 29 del 2012	100%
Modernización de los equipos de todos los laboratorios de la U. E. Jerusalén.	Departamento Financiero, Rectorado y Encargados de laboratorio, Departamento de Gestión de Calidad.	Julio 15 del 2012	Diciembre 12 del 2012	100%
Establecimiento de políticas de promoción e incentivos para el personal administrativo y docente en base a su desempeño.	Departamento de relaciones humanas.	Abril del 2012	Mayo del 2012	100%
Capacitación de autoridades personal docente y administrativo	Departamento de Gestión de Calidad. Empresa certificadora.	Abril del 2012	Abril del 2023	100%
Reuniones continuas para el análisis del cumplimiento del S.G.C.	Departamento de Gestión de Calidad.	Durante todo el año.	Fin del año 2012	100%



#### **5.7.2.4 Lineamiento para evaluar la propuesta**

Las autoridades de la U.E. Jerusalén aspiran que al cumplir con todos los lineamientos que exige la norma, para llegar a su acreditación todo el costo que se ve involucrado se refleje en el incremento de los alumnos de la Unidad Educativa a un promedio de 10% anual.

Los lineamientos están claramente establecidos en la norma ISO 9001:2008 las cuales deberán cumplirse en todos sus aspecto para ser merecedores de la certificación.

**Ver anexo 10:** Normas de Calidad ISO 9001:2008

## Conclusiones

- La norma ISO 9001:2008 y su enfoque basado en procesos permitirá el desarrollo del diseño del S.G.C. de la U. E. Jerusalén, gracias a su contenido y a la aplicación el ciclo de los principios de calidad que son la esencia de la norma y están inmersos en todo momento del diseño.
- El 50 % de la implementación de un SGC es el diseño de la calidad se trata de la mejora continua porque tiene que construir desde allí, hasta la realización del servicio educativo, en vista de ello la U. E. Jerusalén ya tendría avanzado considerablemente la implementación del mismo.
- El costo en el que se tendría que invertir es en la contratación de una persona que se dedique a hacer la implementación es mínimo vs el beneficio que esto involucra.
- Tener un sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar sustancialmente los procesos y la certificación es un valor agregado que trae muchos más beneficios como reconocimiento y prestigio a la institución que lo posee.
- La mejora continua se enfoca a perfeccionar los productos, servicios y procesos, es la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora, para ello es

necesario identificar todos los procesos y analizar cada paso llevado a cabo a través de las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción de los estudiantes.

- Conseguir calidad tiene que ver con tener claridad en los distintos procesos que generan servicio educativo y los indicadores que nos van a permitir medir y mejorar la calidad del servicio ya que lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede mejorar.

## **Recomendaciones**

- Buscar la capacitación del personal involucrado y aprovechar que el MEC ofrece capacitación a los planteles públicos y privados para que obtengan el certificado el Ministerio apoya a las instituciones educativas con la formación de auditores internos.
- Mantener programas de estudios actualizados y constante capacitación docente, para subir el indicador de capacidad, apoyarse en los resultados de la encuesta para tomar las respectivas acciones correctivas.
- El departamento de orientación vocacional debería realizar el respectivo seguimiento a la deserción escolar para contribuir a mantener o mejorar el indicador de eficiencia de crecimiento del 10% anual.
- Aumentar el número de proveedores que puedan cumplir con todos los requerimientos de bienes y servicios para así no afectar al indicador correspondiente.
- Hay que trabajar para obtener el valor esperado en indicador de capacitación ya que en el periodo evaluado no se ha realizado una capacitación a los maestros y la capacitación de ellos es esencial para dar una educación de calidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- [1] Andrés Berlinches Cerezo, Calidad: las nuevas ISO 9000:2008, sistemas de gestión de la calidad, Cengage Learning Editores, 2009.
- [2] Víctor Manuel Rosario Muñoz y Elia Marúm Espinosa, Acreditación y certificación de la Educación Superior, 2010.
- [3] Federico Atehortúa Hurtado, Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas y privadas, ATEHORTUA HURTADO FEDERICO, 2010
- [4] ISO 9001:2008
- [5] Reglamento a la Ley de Educación, Octubre 2007

# ANEXOS.

## ANEXO 1

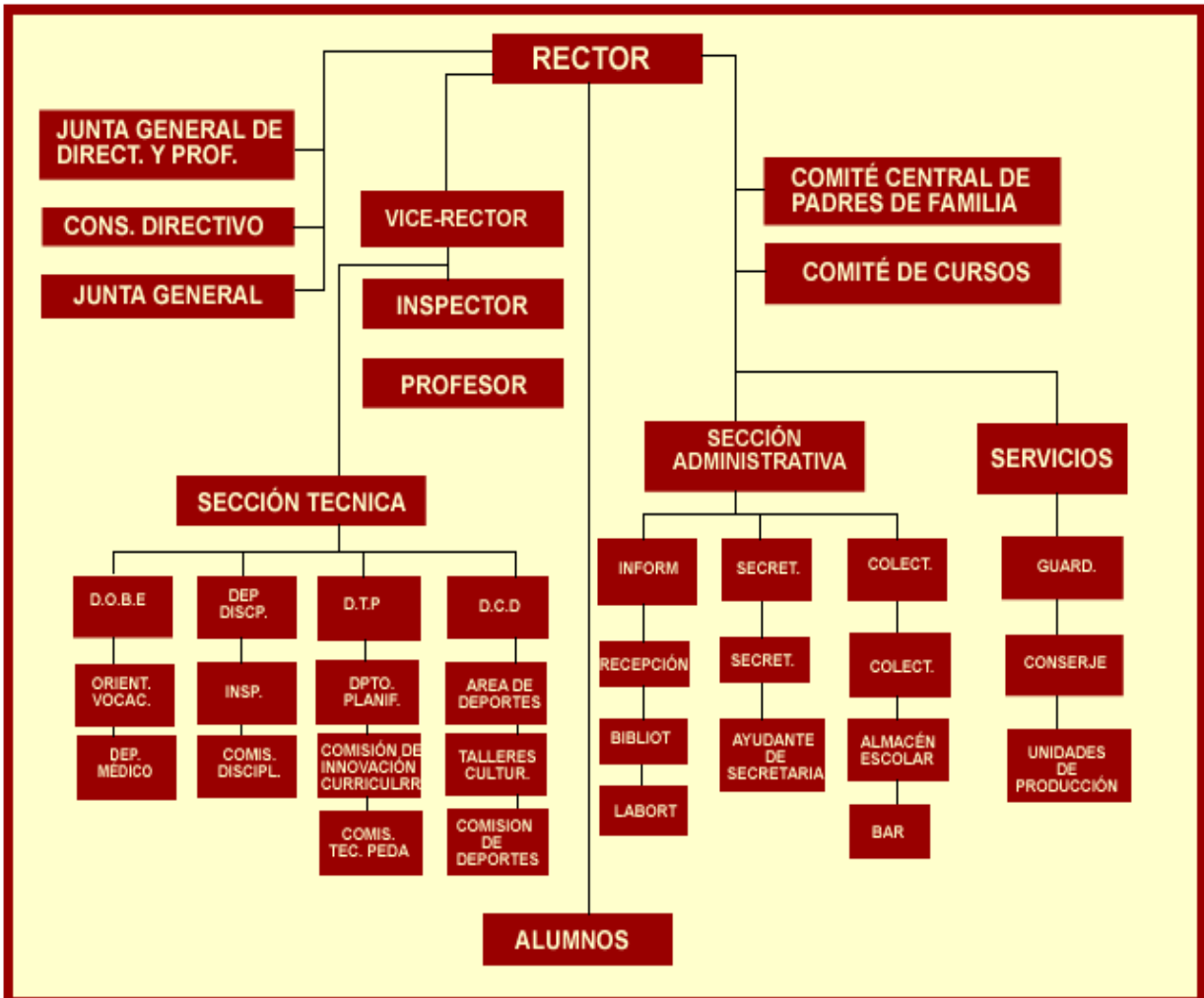
# N



UBICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN

ANEXO 2

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN



### ANEXO 3

#### Modelo de Encuesta

**Encuesta dirigida a los representantes de los alumnos de 3 año de Bachillerato de la U. E. Jerusalén.**

**1.- El nivel académico que posee su representado le parece:**

Excelente     Muy Buena     Buena     Mala     Pésima

**2.- El nivel de preparación de los docentes le parece:**

Excelente     Muy Buena     Buena     Mala     Pésima

**3.- La atención que presta la institución a sus requerimientos le parece:**

Buena                       Oportuna                       Incoherente

**4.- El tiempo que demora la respuesta de la institución a sus requerimientos es:**

Rápida                       Razonable                       Demora demasiado

**5.- La manera en que la administración maneja los recursos de la institución es:**

Apropiada                       Inapropiada                       No tiene idea

**6.- Su hijo se cree preparado para estudiar en la Universidad después del Bachillerato:**

Si     No                       No sabe

**7.- Usted cree que con el nivel académico que actualmente tiene su hijo podría ingresar sin ninguna dificultad a cualesquier Universidad:**

Si     No     Tal vez

**8.- Si su hijo tiene demasiadas dificultades para el ingreso a cualquier universidad del País, es debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados.**

Si     No     Tal vez



## ANEXO 4

### FORMATO DE HOJAS DE INSCRIPCIÓN

Solicito considerar el ingreso de mi representado(a) a la Unidad Educativa Jerusalén.

Datos personales del aspirante:

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ Ciudadanía: \_\_\_\_\_  
mes día año

Sexo : Hombre  Mujer

Presenta algún problema de salud Si  No

Detalle: \_\_\_\_\_

¿Requiere alguna acomodación académica especial para el aprendizaje?

Si  No

Detalle: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Telefono domicilio: \_\_\_\_\_

Entrego libreta: Si  No

Fotocopia a color de: Cedula  Pasaporte

**Información escolar actual:**

Institución educativa a la que asiste: \_\_\_\_\_

Año/ Curso al que asiste: \_\_\_\_\_

Últimas dos instituciones educativas a las que asistió.

Escuela \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Escuela \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Información familiar: (llenar ambas columnas en caso de que la información no sea la misma)

PADRE:	MADRE:
Apellidos: _____	Apellidos: _____
Nombres: _____	Nombres: _____
Cédula: _____	Cédula: _____
Dirección: _____	Dirección: _____
_____	_____
Teléfonos: _____	Teléfonos: _____
Celular: _____	Celular: _____
Correo electrónico: _____	Correo electrónico: _____
Ocupación/Título: _____	Ocupación/Título: _____
Lugar de trabajo: _____	Lugar de trabajo: _____
Dirección del trabajo: _____	Dirección del trabajo: _____
_____	_____
Teléfono del trabajo: _____	Teléfono del trabajo: _____
_____	_____

¿Son los padres biológicos separados o divorciados?: Si  No  El aplicante vive con: \_\_\_\_\_

El representante legal es: Padre  Madre  Ambos  Otro

Nombre y relación / parentesco (en caso que sea otro el representante) \_\_\_\_\_

Hermanos(as): Nombre	Fecha de nacimiento	Colegio actual
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Personas que han asistido antes a la Unidad Educativa Jerusalén		
Nombre	Parentesco	Fecha de asistencia
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

¿Ha tenido su representado problemas disciplinarios? Si  No

Naturaleza del problema y sanción: \_\_\_\_\_

Firma del representante: \_\_\_\_\_

*Espacio solo para ser llenado por la Unidad Educativa Jerusalén, Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil.*

Observación: Sí  No

---

---

---

Justificación: Sí  No

---

---

---

Se autoriza la matrícula: Sí  No

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

---

**Comentarios al proceso:**

1o.) Comentario: \_\_\_\_\_

---

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

2o.) Comentario: \_\_\_\_\_

---

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

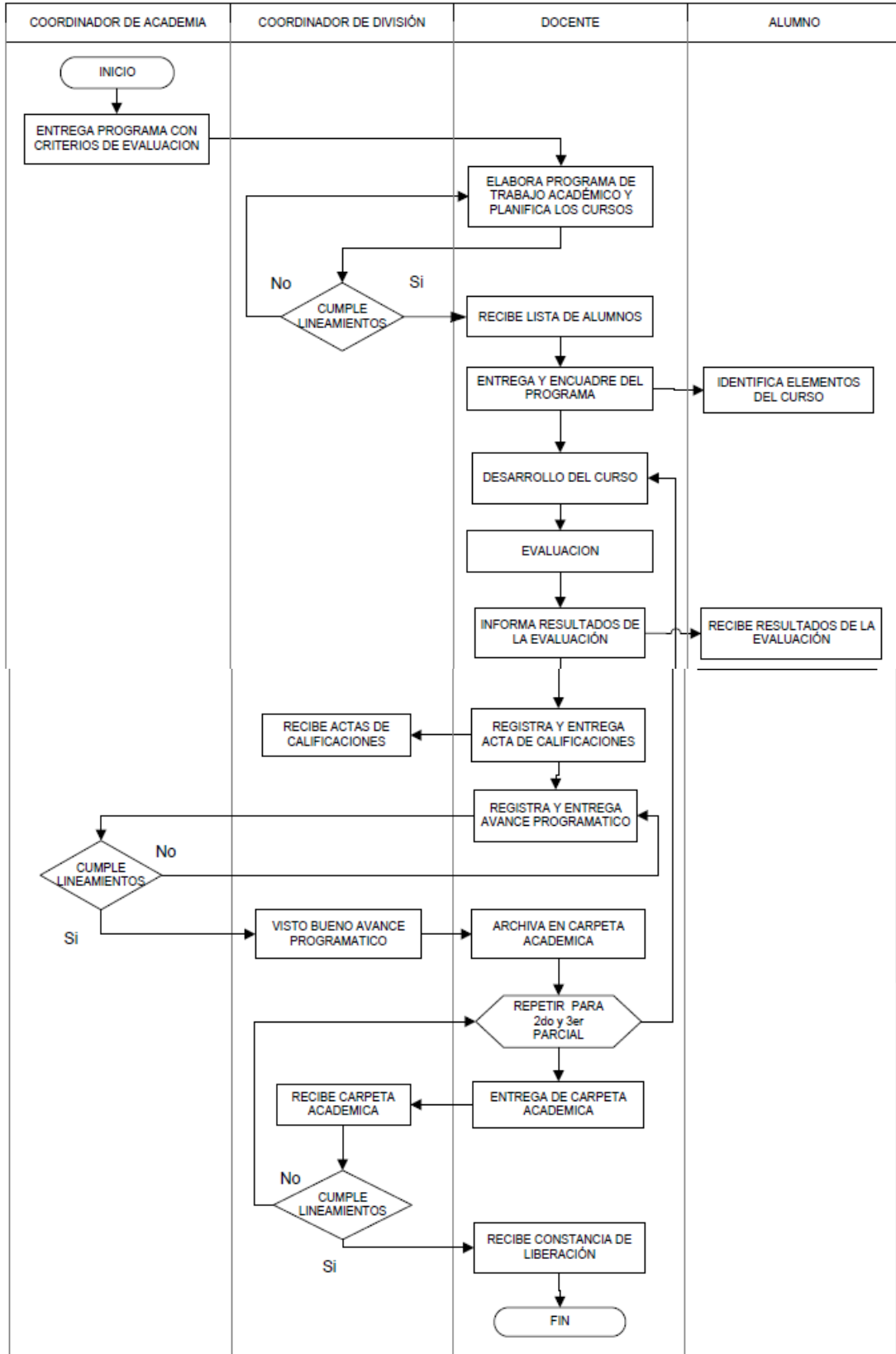
3o.) Comentario: \_\_\_\_\_

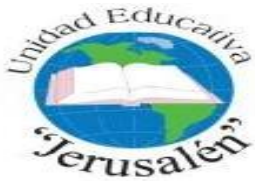
---

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

## ANEXO 5 DIAGRAMA DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

### DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





# UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA CLASES NO IMPARTIDAS

<b>PLANT EL:</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>NIVEL:</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>FECHA:</b> /      /
<b>DATOS DEL DOCENTE</b>						
<b>Nombre:</b>					<b>Nómina:</b>	
<b>División:</b>			<b>Académica:</b>			
<b>MOTIVO DE INASISTENCIA</b>						
<p>* INDICAR LA CAUSA POR LA QUE NO SERÁ POSIBLE IMPARTIR LA SESION DE CLASE.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>						
<b>FECHA DE AUSENCIA</b>						
<p><b>Del:</b>    Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>      <b>Hasta:</b>    Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/></p>						
<b>GRUPOS AFECTADOS</b>						
<p>* DURACION DE SESION DE CLASE: TGO 50 MINUTOS, ING. 60 MINUTOS</p>						
Grupo:	<input type="text"/>	Hora de inicio:	<input type="text"/>	Hora fin:	<input type="text"/>	Sesiones de clase afectadas <input type="checkbox"/>
Grupo:	<input type="text"/>	Hora de inicio:	<input type="text"/>	Hora fin:	<input type="text"/>	Sesiones de clase afectadas <input type="checkbox"/>
Grupo:	<input type="text"/>	Hora de inicio:	<input type="text"/>	Hora fin:	<input type="text"/>	Sesiones de clase afectadas <input type="checkbox"/>
Grupo:	<input type="text"/>	Hora de inicio:	<input type="text"/>	Hora fin:	<input type="text"/>	Sesiones de clase afectadas <input type="checkbox"/>
Grupo:	<input type="text"/>	Hora de inicio:	<input type="text"/>	Hora fin:	<input type="text"/>	Sesiones de clase afectadas <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL</b>						<input type="checkbox"/>
<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>						
<p>* INDICAR QUE ACTIVIDADES SE PROGRAMARAN PARA LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS Y POR QUIEN SERÁN SUPERVISADAS.</p>						

Grupo:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<hr/> <hr/>
Grupo:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<hr/> <hr/>
Grupo:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<hr/> <hr/>
Grupo:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<hr/> <hr/>
Grupo:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<hr/> <hr/>
<b>DE ACUERDO</b>		<b>ENTE RADO</b>
<hr style="width: 80%; margin: auto;"/> NOMBRE Y FIRMA DOCENTE SUPERVISOR		<hr style="width: 80%; margin: auto;"/> NOMBRE Y FIRMA COORDINADOR DE ACADEMIA

**SOLICITA**

**Visto Bueno.**

\_\_\_\_\_  
**PROFESOR**

\_\_\_\_\_  
**COORDINADOR DE DIVISIÓN**

**NOTA**      Éste formato deberá llenarse y gestionar su Visto Bueno antes de la fecha de ausencia para que la justificación sea válida.



## ANEXO 7

### UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN

#### SOLICITUD DE USO DE LABORATORIO PARA SESION EXTRA CLASE

REV. A

FSGC-214-7-INS-002

PLANTEL:	NIVEL:	PERIODO:
DIVISION:		
LABORATORIO Ó TALLER:		
FECHA :	HORA ENTRADA:	HORA SALIDA:
PROFESOR :		
ASIGNATURA :		GRUPO :
NOMBRE DEL ALUMNO USUARIO		REGISTRO
1	_____	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____
5	_____	_____
6	_____	_____
7	_____	_____
8	_____	_____
9	_____	_____
10	_____	_____
11	_____	_____
12	_____	_____
13	_____	_____
14	_____	_____
15	_____	_____
16	_____	_____
17	_____	_____
18	_____	_____
19	_____	_____
20	_____	_____

SOLICITA

Vo. Bo.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PROFESOR

\_\_\_\_\_  
ENC. DE LABORATORIO Ó TALLER





## ANEXO 9



**UNIDAD EDUCATIVA JERUSALÉN**  
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
**FORMATO PARA REGISTRO DE EVENTOS**

REV. B

DI-VA-500-07-03

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No. CONTROL: <input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>DATOS DEL EVENTO</b>			
TIPO DE EVENTO:	Exposicion <input type="checkbox"/>	Conferencia <input type="checkbox"/>	Concurso <input type="checkbox"/>
	Otro <input type="checkbox"/>		
	Local <input type="checkbox"/>	Estatal <input type="checkbox"/>	Regional <input type="checkbox"/>
	Nacional <input type="checkbox"/>	Internacional <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL EVENTO: _____			
LUGAR: _____			
	Fecha Inicio: _____	Fecha Fin: _____	
	Hora Inicio: _____	Hora Fin: _____	
<b>ÁREA QUE ORGANIZA</b>			
DEPARTAMENTO: _____			
DIVISION: _____		ACADEMIA: _____	
<b>COMITÉ ORGANIZADOR</b>			
COORDINADOR DEL EVENTO: _____			
COLABORADORES:			
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
JURADO E VALUADOR:			
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
_____	Externo <input type="checkbox"/>	Interno <input type="checkbox"/>	
<b>BENEFICIARIOS</b>			
EVENTO DIRIGIDO A:	Alumnos <input type="checkbox"/>	Profesores <input type="checkbox"/>	Padres <input type="checkbox"/>
NUMERO DE PARTICIPANTES:	Alumnos <input type="text"/>	Profesores <input type="text"/>	Padres <input type="text"/>
BENEFICIOS PARA LA INSTITUCION: _____			
_____			
_____			
_____			
<b>PROPONE</b>	<b>AUTORIZO</b>		
_____	_____		
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA		
SE ANEXA AL PRESENTE: OBJETIVO DEL EVENTO, BASES, LOGISTICA Y REQUERIMIENTOS			

# ANEXO 10

## NORMAS 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 to use this document is granted by the International Organization for Standardization (ISO) to the following entities: IA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC  
ISO 9001:2008 (traducción oficial) / Downloaded: 2008-11-28  
Single copy and networking prohibited

Número de referencia  
ISO 9001:2008  
(traducción oficial)

© ISO 2008

## ISO 9001:2008 (traducción oficial)

### PDF – Exoneración de responsabilidad

El presente fichero PDF puede contener pólizas de caracteres integradas. Conforme a las condiciones de licencia de Adobe, este fichero podrá ser impreso o visualizado, pero no deberá ser modificado a menos que el ordenador empleado para tal fin disfrute de una licencia que autorice la utilización de estas pólizas y que éstas estén instaladas en el ordenador. Al descargar este fichero, las partes implicadas aceptan de hecho la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rehusa toda responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos a los productos software utilizados para la creación del presente fichero PDF están disponibles en la sección General Info del fichero. Los parámetros de creación PDF han sido optimizados para la impresión. Se han adoptado todas las medidas pertinentes para garantizar la explotación de este fichero por los comités miembros de ISO. En la eventualidad poco probable de surgir un problema de utilización, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.



### DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2008

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de ISO en la siguiente dirección o del organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Suiza

Licensed to SGS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SCS  
ISO Store order #96819 / Downloaded 2008-11-28  
Single user license only, copying prohibited

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
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

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.



## Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

## 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.

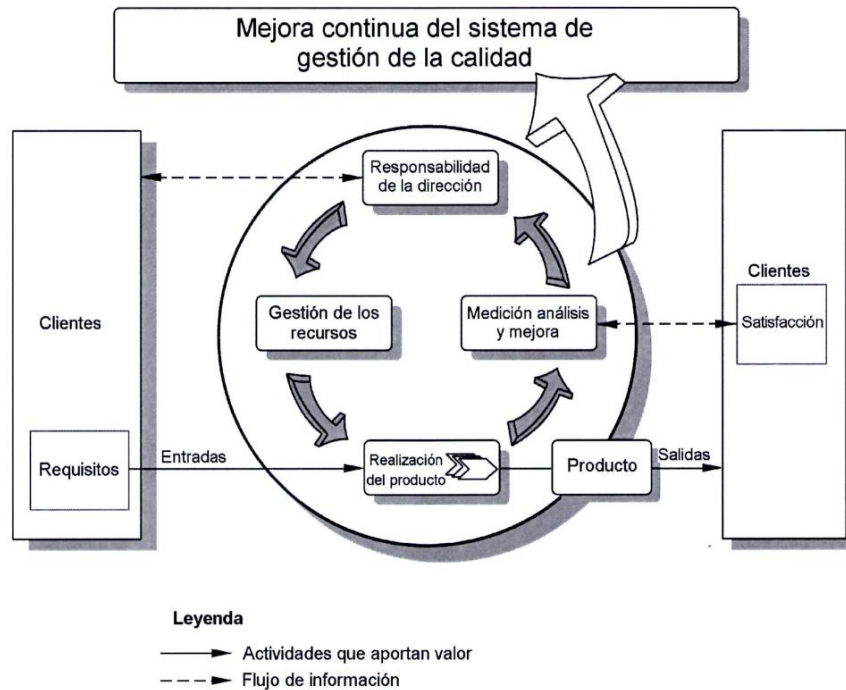
NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

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**

License to SGS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC  
 ISO Store order # 958191 Downloaded 2008-11-28

## **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*



## ISO 9001:2008 (traducción oficial)

### 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.

## 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.

## ISO 9001:2008 (traducción oficial)

### 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.

**Anexo A**  
(informativo)

**Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008  
y la Norma ISO 14001:2004**

**Tabla A.1 — Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004**

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introducción (título solamente)			Introducción
Generalidades	0.1		
Enfoque basado en procesos	0.2		
Relación con la Norma ISO 9004	0.3		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4		
Objeto y campo de aplicación (título solamente)	1	1	Objeto y campo de aplicación
Generalidades	1.1		
Aplicación	1.2		
Referencias normativas	2	2	Normas para consulta
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones
Sistema de gestión de la calidad (título solamente)	4	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de la documentación (título solamente)	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación
Manual de la calidad	4.2.2		
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de los documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de los registros
Responsabilidad de la dirección (título solamente)	5		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2 4.4.1	Política ambiental Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política ambiental
Planificación (título solamente)	5.4	4.3	Planificación (título solamente)
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)	5.5		
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.1 4.4.1	Requisitos generales Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad



Tabla A.1 — Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004 (continuación)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación
Revisión por la dirección (título solamente)	5.6	4.6	Revisión por la dirección
Generalidades	5.6.1	4.6	Revisión por la dirección
Información de entrada para la revisión	5.6.2	4.6	Revisión por la dirección
Resultados de la revisión	5.6.3	4.6	Revisión por la dirección
Gestión de los recursos (título solamente)	6		
Provisión de recursos	6.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Recursos humanos (título solamente)	6.2		
Generalidades	6.2.1	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Infraestructura	6.3	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Ambiente de trabajo	6.4		
Realización del producto (título solamente)	7	4.4	Implementación y operación (título solamente)
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6	Control operacional
Procesos relacionados con el cliente (título solamente)	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	4.3.1 4.3.2 4.4.6	Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Control operacional
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	4.3.1 4.4.6	Aspectos ambientales Control operacional
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación
Diseño y desarrollo (título solamente)	7.3		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	4.4.6	Control operacional
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	4.4.6	Control operacional
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	4.4.6	Control operacional
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	4.4.6	Control operacional
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	4.4.6	Control operacional
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	4.4.6	Control operacional
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	4.4.6	Control operacional
Compras (título solamente)	7.4		
Proceso de compras	7.4.1	4.4.6	Control operacional
Información de las compras	7.4.2	4.4.6	Control operacional
Verificación de los productos comprados	7.4.3	4.4.6	Control operacional
Producción y prestación del servicio (título solamente)	7.5		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	4.4.6	Control operacional
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2	4.4.6	Control operacional
Identificación y trazabilidad	7.5.3		

**ISO 9001:2008 (traducción oficial)**

**Tabla A.1 — Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004 (continuación)**

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Propiedad del cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición
Medición, análisis y mejora (título solamente)	8	4.5	Verificación (título solamente)
Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medición (título solamente)	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7 4.5.3	Preparación y respuesta ante emergencias No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición
Mejora (título solamente)	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2 4.3.3 4.6	Política ambiental Objetivos, metas y programas Revisión por la dirección
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Acción preventiva	8.5.3	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Tabla A.2 — Correspondencia entre la Norma ISO 14001:2004 y la Norma ISO 9001:2008

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
Introducción		0.1	Introducción (título solamente)
		0.2	Generalidades
		0.3	Enfoque basado en procesos
		0.4	Relación con la Norma ISO 9004
		0.4	Compatibilidad con otros sistemas de gestión
Objeto y campo de aplicación	1	1	Objeto y campo de aplicación (título solamente)
		1.1	Generalidades
		1.2	Aplicación
Normas para consulta	2	2	Referencias normativas
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones
Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)	4	4	Sistema de gestión de la calidad (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad
Política ambiental	4.2	5.1	Compromiso de la dirección
		5.3	Política de la calidad
		8.5.1	Mejora continua
Planificación (título solamente)	4.3	5.4	Planificación (título solamente)
Aspectos ambientales	4.3.1	5.2	Enfoque al cliente
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	5.2	Enfoque al cliente
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
Objetivos, metas y programas	4.3.3	5.4.1	Objetivos de la calidad
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
		8.5.1	Mejora continua
Implementación y operación (título solamente)	4.4	7	Realización del producto (título solamente)
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1	5.1	Compromiso de la dirección
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad
		5.5.2	Representante de la dirección
		6.1	Provisión de recursos
		6.3	Infraestructura
Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	6.2.1	(Recursos humanos) Generalidades
		6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Comunicación	4.4.3	5.5.3	Comunicación interna
		7.2.3	Comunicación con el cliente
Documentación	4.4.4	4.2.1	(Requisitos de la documentación) Generalidades
Control de documentos	4.4.5	4.2.3	Control de los documentos



ISO 9001:2008 (traducción oficial)

Tabla A.2 — Correspondencia entre la Norma ISO 14001:2004 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
Control operacional	4.4.6	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente (título solamente)
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
		7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
		7.4.1	Proceso de compras
		7.4.2	Información de las compras
		7.4.3	Verificación de los productos comprados
		7.5	Producción y prestación del servicio (título solamente)
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.5	Preservación del producto		
Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	8.3	Control del producto no conforme
Verificación (título solamente)	4.5	8	Medición, análisis y mejora (título solamente)
Seguimiento y medición	4.5.1	7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
		8.1	(Medición, análisis y mejora) Generalidades
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto
		8.4	Análisis de datos
Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto
No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	8.3	Control del producto no conforme
		8.4	Análisis de datos
		8.5.2	Acción correctiva
		8.5.3	Acción preventiva
Control de los registros	4.5.4	4.2.4	Control de los registros
Auditoría interna	4.5.5	8.2.2	Auditoría interna
Revisión por la dirección	4.6	5.1	Compromiso de la dirección
		5.6	Revisión por la dirección (título solamente)
		5.6.1	Generalidades
		5.6.2	Información de entrada para la revisión
		5.6.3	Resultados de la revisión
		8.5.1	Mejora continua



## Anexo B (informativo)

### Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008

Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
Prólogo	Pár. 2	S + A	Las Normas Internacionales <del>son editadas</del> <u>redactan</u> de acuerdo con las reglas establecidas en la <del>Parte 3</del> <u>Parte 2</u> de las Directivas ISO/IEC
Prólogo	Pár. 3, Frase 1	A	<u>La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales</u>
	Frase 2	S + A	Los proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos <del>son enviados</del> <u>se circulan</u> a los organismos miembros para votación.
Prólogo	Pár. 4, Frase 1	S + A	Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de <u>este documento</u> esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente
Prólogo	Pár. 5	S + A	La Norma Internacional La Norma ISO 9001 <del>fue</del> <u>ha sido</u> preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, <i>Gestión y aseguramiento de la calidad</i> , Subcomité SC 2, <i>Sistemas de la calidad</i> .
Prólogo	Pár. 6	S	<del>Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.2.</del>
		A	<u>Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004</u>
Prólogo	Pár. 7	S	<del>Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto, pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.</del>
Prólogo	Pár. 8	S	<del>Los anexos A y B de esta Norma Internacional son únicamente para información.</del>
Prólogo	Nuevo pár. 7	A	<u>Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B</u>
Prólogo de la versión en español	Pár. 2	A	Argentina, <u>Bolivia</u> , <u>Brasil</u> , Chile, Colombia, Costa Rica, <u>Cuba</u> , Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, <u>República Dominicana</u> , Uruguay y Venezuela.
Prólogo de la versión en español	Pár. 4	S + A	<del>La innegable importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología en este sector en la lengua española.</del> <u>Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.</u>

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
0.1	Pár. 1, Frase 2	S	<del>El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.</del>
		A	El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: a) <u>el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.</u> b) <u>sus necesidades cambiantes.</u> c) <u>sus objetivos particulares.</u> d) <u>los productos que proporciona.</u> e) <u>los procesos que emplea.</u> f) <u>su tamaño y la estructura de la organización.</u>
	Frase 3	Nuevo pár. ahora	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.
0.1	Pár. 4	A	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, <u>los legales y los reglamentarios aplicables al producto</u> y los propios de la organización
0.2	Pár. 2	S + A	Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que <del>identificar</del> <u>determinar</u> y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o <u>un conjunto de actividades</u> 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.
0.2	Pár. 3	A	La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión <u>para producir el resultado deseado</u> , puede denominarse como "enfoque basado en procesos".
0.3	Pár. 1	S + A	<del>Las ediciones actuales de Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los son normas de sistemas de gestión de la calidad las cuales han sido diseñadas que se han diseñado para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes pero también pueden utilizarse de manera independiente. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.</del>
0.3	Pár 2	S + A	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 dar cumplimiento a <del>satisfacer</del> los requisitos del cliente.
0.3	Pár 3	S + A	<del>La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.</del> <u>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.</u>



Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
0.4	Pár. 1	S + A	Esta norma internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. <u>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.</u>
0.4	Pár. 2	S + A	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 <u>integrar o alinear</u> 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.
1.1	Punto a)	S + A	a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar <u>regularmente</u> de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los <u>legales y</u> reglamentarios aplicables, y
	Punto b)	A	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 <u>legales y</u> reglamentarios aplicables.
	Nota	S A	NOTA — <u>En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.</u> <u>NOTA — En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:</u> <u>a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él.</u> <u>b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.</u>
1.2	Pár. 3	S + A	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 <u>cumplir</u> cumplan con los requisitos del cliente y los <u>legales y</u> reglamentarios aplicables.
2	Pár. 1	S	<u>El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.</u>
		A	<u>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).</u>
		S + A	ISO 9000:20002005 – Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
3	Pár. 1	S + A	Para el propósito de <u>este documento</u> esta norma internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.
3	Pár. 2, 3	S	Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso: <u>proveedor → organización → cliente</u> El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta norma internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.1	Punto a)	S + A	a) <del>Identificar</del> <u>determinar</u> los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
4.1	Punto c)	S + A	c) determinar los <u>criterios y los métodos</u> <del>critérios y métodos</del> necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
4.1	Punto e)	S + A	e) realizar el seguimiento, la medición <u>cuando sea aplicable</u> y el análisis de estos procesos, e
4.1	Pár. 4	S + A	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 <u>tipo y grado de control a aplicar</u> sobre dichos procesos contratados externamente debe estar <u>identificado definido</u> dentro del sistema de gestión de la calidad.
4.1	Nota 1	S + A	NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente <del>deberían incluir</del> <u>incluyen</u> los procesos para las actividades <u>de gestión de la dirección</u> , la provisión de recursos, la realización del producto y <del>las mediciones</del> , <u>la medición, el análisis y la mejora</u> .
4.1	Nuevas Notas 2 y 3	A	NOTA 2 <u>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.</u> NOTA 3 <u>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:</u> a) <u>el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,</u> b) <u>el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,</u> c) <u>la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.</u>
4.2.1	Punto c)	S + A	c) los procedimientos documentados y <u>los registros</u> requeridos <u>por</u> en esta Norma Internacional, y
4.2.1	Punto d)	S + A	d) los documentos, <u>incluidos los registros</u> <del>necesitados por la organización</del> <u>que la organización determina que son necesarios</u> para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y
4.2.1	Punto e)	S	e) <del>los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4).</del>
4.2.1	Nota 1	S + A	NOTA 1 Cuando <u>aparece</u> <del>apareza</del> el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. <u>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.</u>
4.2.3	Pár 1	A	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 <u>el apartado 4.2.4.</u>
4.2.3	Punto c)	S + A	c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de <u>la versión vigente</u> <del>revisión actual</del> de los documentos,
4.2.3	Punto f)	S + A	f) asegurarse de que <del>se identifican</del> los documentos de origen externo, <u>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</u>



Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.2.4	Pár. 1	S + A	Los registros <del>deben establecerse y mantenerse</del> <u>establecidos</u> para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad <del>deben controlarse</del> . <del>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</del> <u>La organización debe establecer</u> Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la el tiempo de retención y la disposición de los registros. <u>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</u>
5.4.2	Punto a)	A	a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el <u>apartado</u> 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
5.5.2	Pár. 1	S + A	La alta dirección <del>debe</del> designar un miembro de la dirección <u>de la organización</u> quien, <u>independientemente con independencia</u> de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya
5.6.1	Pár 1	Cambio de lugar	La alta dirección <del>debe, a intervalos planificados,</del> <u>a intervalos planificados</u> , revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, <u>a intervalos planificados</u> , 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.
5.6.2	Título del capítulo	A	Información <u>de entrada</u> para la revisión
5.6.2	Pár. 1	A	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) <u>los</u> resultados de auditorías, b) <u>la</u> retroalimentación del cliente, c) <u>el</u> desempeño de los procesos y <u>la</u> conformidad del producto, d) <u>el</u> estado de las acciones correctivas y preventivas, e) <u>las</u> acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) <u>los</u> cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) <u>las</u> recomendaciones para la mejora.
6.2.1	Pár. 1	S + A	El personal que realice trabajos que afecten a la <u>conformidad con los requisitos</u> calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> <u>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.</u>
6.2.2	Título del Capítulo	S + A	Competencia, <u>formación y</u> toma de conciencia y <u>formación</u>
6.2.2	Puntos a) y b)	S + A	a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la <u>calidad conformidad con los requisitos</u> del producto, b) <u>cuando sea aplicable</u> , proporcionar formación o tomar otras acciones <u>para satisfacer dichas necesidades para lograr la competencia necesaria.</u>
6.3	Punto c)	A	c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación <u>o sistemas de información</u> ).
6.4	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> <u>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).</u>

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.1	Punto b)	A	b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto;
7.1	Punto c)	A	c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, <u>medición</u> , inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
7.1	Notas 1 y 2	S + A	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 <del>que deben aplicarse</del> a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse <del>como un</del> plan de la calidad. NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en <u>el apartado 7.3</u> para el desarrollo de los procesos de realización del producto
7.2.1	Punto c)	S + A	c) los requisitos legales y reglamentarios <del>relacionados con el</del> <u>aplicables al</u> producto, y
	Punto d)	S + A	d) cualquier requisito adicional determinado <del>por que</del> <u>la organización considere necesario</u> .
	Nueva Nota	A	<u>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.</u>
7.3.1	Nueva Nota	A	<u>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.</u>
7.3.2	Pár. 2	S + A	<del>Estos Los</del> elementos <del>deben revisarse para verificar su adecuación de entrada</del> <u>deben revisarse para comprobar que sean adecuados</u> . Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.
7.3.3	Pár. 1	S + A	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse <del>de tal manera que permitan de manera adecuada para</del> la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.
7.3.3	Nueva Nota	A	<u>NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.</u>
7.3.7	Párr. 1 y 2	Sin cambio de texto. Fusión de los párrafos	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).
7.4.1	Pár. 1	S + A	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y <del>alea</del> <u>el grado</u> 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.
7.4.2	Pár. 1	A	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) <del>los</del> requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) <del>los</del> requisitos para la calificación del personal, y c) <del>los</del> requisitos del sistema de gestión de la calidad.
7.5.1	Punto d)	S + A	d) la disponibilidad y uso de <del>dispositivos</del> <u>equipos</u> de seguimiento y medición,
7.5.1	Punto f)	A	f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega <u>del producto</u> .
7.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe validar <del>aquellos procesos todo proceso</del> de producción y de prestación del servicio <del>dónde cuando</del> <u>cuando</u> los productos resultantes no <del>puedan</del> <u>pueden</u> verificarse mediante <del>actividades de</del> seguimiento o medición posteriores. <del>Esto incluye a cualquier proceso en el que y como consecuencia,</del> las deficiencias <del>ee</del> <u>hagan aparentes/aparezcan</u> únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.



Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.5.2	Punto b)	A	b) la aprobación de <u>los</u> equipos y <u>la</u> calificación del personal
7.5.3	Pár. 2	A	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición <u>a través de toda la realización del producto.</u>
7.5.3	Pár. 3	S + A	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y <del>registrar</del> la identificación única del producto y <u>mantener registros</u> (véase 4.2.4).
7.5.4	Pár. 1, Frase 3	S + A	<u>Si cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda <del>perde, deteriore</del> deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).</u>
	Nota	A	NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y <u>los datos personales.</u>
7.5.5	Pár. 1	S + A	La organización debe preservar la <del>conformidad del</del> <u>el</u> producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto <u>para mantener la conformidad con los requisitos. Esta</u> <del>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.</del>
7.6	Título	S + A	Control de los <del>dispositivos</del> <u>equipos</u> de seguimiento y de medición
7.6	Pár. 1	S + A	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los <del>dispositivos</del> <u>equipos de medición y seguimiento</u> <del>seguimiento y medición</del> necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, <del>(véase 7.2.4).</del>
7.6	Punto a)	S + A	a) calibrarse o verificarse, <u>o ambos</u> , a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición <del>nacionales o internacionales</del> <u>internacionales o nacionales</u> ; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación <u>(véase 4.2.4);</u>
7.6	Punto c)	S + A	e) <del>identificarse para poder determinar el estado de calibración;</del> c) <u>estar identificado para poder determinar su estado de calibración;</u>
7.6	Pár. 4, Frase 3	Ahora nuevo Pár. 5, sin cambios	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).
7.6	Nota	S + A	NOTA <del>Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.</del> NOTA <u>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.</u>
8.1	Punto a)	S + A	a) demostrar la conformidad <del>del producto</del> <u>con los requisitos del producto.</u>
8.2.1	Nueva Nota	A	NOTA <u>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.</u>
8.2.2	Nuevo Pár. 3	A	<u>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.</u>
8.2.2	Pár. 3	Ahora Pár. 4 S + A	<del>Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).</del> <u>Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).</u>
8.2.2	Pár. 4, Frase 1	Ahora Pár. 5 A	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que <u>se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias</u> sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
8.2.2	Nota	S + A	NOTA <u>Véase la Norma ISO 19011 las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de para orientación.</u>

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

Tabla B.1 — Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (continuación)

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
8.2.3	Pár. 1, Frase 3	S	Quando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, <del>para asegurarse de la conformidad del producto.</del>
8.2.3	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> 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	Pár. 1	S + A	La organización debe <del>medir y hacer un seguimiento de</del> <u>hacer el seguimiento y medir</u> 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). <del>Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.</del>
	Pár. 2	S + A	<del>Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación</del> Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto <u>al cliente</u> (véase 4.2.4).
	Pár. 3	A	La liberación del producto y la prestación del servicio <u>al cliente</u> 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	Pár. 1, Frases 1 y 2	S + A	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos <del>del producto</del> , se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional intencionados. <del>Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.</del>
8.3	Pár. 2	A	<u>Cuando sea aplicable</u> , la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:
8.3	Nuevo punto d)	A	<u>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.</u>
	Pár. 3	Movido para ser Pár. 4	<del>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.</del>
	Pár. 4	Movido para ser Pár. 3	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.
	Pár. 5	Ahora nuevo punto d)	<u>Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.</u>
8.4	Punto b)	S + A	b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.4); <u>(véase 8.2.4).</u>
	Punto c)	A	c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas <u>(véase 8.2.3 y 8.2.4)</u> , y
	Punto d)	A	d) los proveedores <u>(véase 7.4)</u>
8.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe tomar acciones para eliminar la <del>causa</del> <u>las causas</u> de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
8.5.2	Punto f)	A	f) revisar <u>la eficacia de</u> las acciones correctivas tomadas.
8.5.3	Punto e)	A	e) revisar <u>la eficacia de</u> las acciones preventivas tomadas.
Anexo A	Completo	S + A	<u>Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 14001:2004</u>
Anexo B	Completo	S + A	<u>Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 9001:2000</u>
Bibliografía	Nuevas referencias y referencias modificadas	S + A	<u>Actualizado para reflejar las normas nuevas (incluyendo la Norma ISO 9004, que se encuentra en revisión), las nuevas ediciones de normas o las normas anuladas.</u>



## Bibliografía

- [1] ISO 9004:—<sup>1)</sup>, *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*<sup>2)</sup>, ISO, 2001 [Folleto]
- [20] *ISO 9000 — Selección y uso*<sup>2)</sup>, 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 176*<sup>3)</sup>, ISO, 2002
- [22] *ISO Management Systems*<sup>4)</sup>
- [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](mailto:sales@iso.org)).



**ISO 9001:2008 (traducción oficial)**

---

**ICS 03.120.10**

Precio basado en 27 páginas

Licensed to SGS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC  
ISO Store order #:966191/Downloaded:2008-11-26  
For personal licence only, copying and networking prohibited

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle  
© ISO 2008 – Todos los derechos reservados