



Ciencia
Tecnología
Desarrollo

Manual de Gestión de la Calidad

**Universidad Tecnológica
de El Salvador**



Manual de Gestión de la Calidad		
Diseñado por:	Aprobado por:	Fecha de modificación:
Fecha de implementación:		Revisión: 0



CONTENIDOS

	<u>Página</u>
1. ALCANCE DEL SISTEMA	5
1.1 Generalidades	5
1.2 Exclusiones	5
1.3 Términos y definiciones	5
2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Política de la calidad	6
2.3 Organigrama	6
2.4 Mapa de procesos	7
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
3.1 Requisitos generales	7
3.2 Requisitos de la documentación	8
3.2.1 Generalidades	8
3.2.2 Manual de la calidad	8
3.2.3 Control de documentos	9
3.2.4 Control de registros	9
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	9
4.1 Compromiso de la dirección	9
4.2 Enfoque al cliente	11
4.3 Política de la calidad	11
4.4 Planificación	12
4.4.1 Objetivos de la calidad	12
4.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	12
4.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	12
4.5.1 Responsabilidad y Autoridad	12
4.5.2 Representante de la Rectoría	12
4.5.3 Comunicación Interna	13
4.6 Revisión de la Rectoría	13
5. GESTIÓN DE RECURSOS	13
5.1 Provisión de los recursos	13
5.2 Recursos humanos	13
5.2.1 Asignación de personal	13
5.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	13
5.2.3 Infraestructura	14
5.2.4 Ambiente de trabajo	14
6. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	15
6.1 Planeación de los procesos de realización de la formación	15
6.2 Procesos relacionados con los clientes	15
6.2.1 determinación de los requisitos relacionados con la formación	15





6.2.2 Revisión de los requisitos del servicio educativo	15
6.2.3 Comunicación con los clientes	16
6.3 Diseño y desarrollo	16
6.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	16
6.3.2 Elementos de entradas para el diseño y desarrollo	16
6.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	16
6.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	17
6.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	17
6.3.6 Validación del diseño y desarrollo	17
6.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	17
7. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	17
7.1 Generalidades	18
7.2 Seguimiento y medición	18
7.2.1 Satisfacción del cliente	18
7.2.2 Auditoria interna	18
7.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	18
7.2.4 Seguimiento y medición del servicio educativo	19
7.3 Análisis de datos	19
7.4 Mejora	19
7.4.1 Mejora continua	19
7.4.2 Acción correctiva	19
7.4.3 Acción preventiva	20
8. Responsabilidades	20





1. ALCANCE DEL SISTEMA

1.1 Generalidades

1.1.1 Alcance del sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica asegura la estandarización de diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales. Este sistema es complementado con el aseguramiento del desarrollo, acreditación y asistencia docente.

1.1.2 El sistema de gestión de la calidad (SGC) de la Universidad Tecnológica permitirá:

- a) Demostrar la capacidad de los procesos de la organización en el servicio de diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes, para graduar profesionales de alta calidad;
- b) Aumentar la satisfacción de la sociedad por medio de una efectiva aplicación del SGC y su mejora continua; y
- c) Asegurar la conformidad de los requerimientos de la sociedad, MINED y los reglamentarios aplicables.

1.2 Exclusiones

Considerando que la UTEC es una IES de servicios educativos, se han excluido del SGC los requisitos de los siguientes numerales:

6.4 Compras

6.5 Producción y prestación del servicio

7.3 Control de la formación no conforme

Esta exclusión no afecta a la capacidad de la institución y de los servicios educativos para que cumplan con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables.

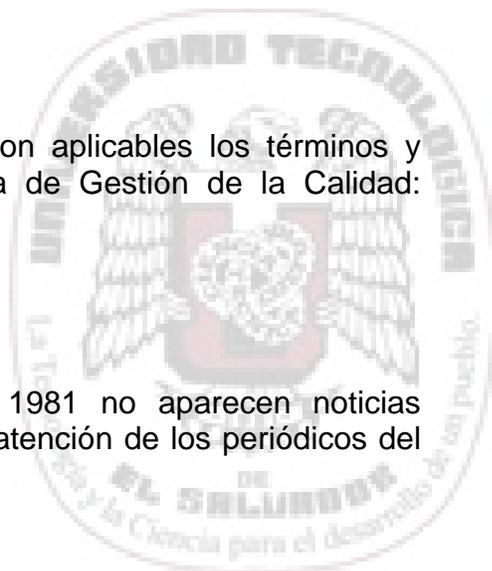
1.3 Términos y definiciones

Para mejor entendimiento del presente manual, son aplicables los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.

2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2.1 Antecedentes

En los registros históricos del 12 de junio de 1981 no aparecen noticias nacionales trascendentes, que llamaran ese día la atención de los periódicos del





país. Sin embargo, en aquella fecha ocurrió un hecho de orden privado que, con el transcurso del tiempo, se ha convertido en referente obligado en la educación superior del país. En dicho momento, por un acuerdo del Ministerio de Educación, fue constituida legalmente la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC). Durante los siguientes 25 años, que se cumplieron precisamente en el año 2006, esta situación educativa ha logrado posicionarse en el campo de la formación universitaria y de la cultura nacional, lo que ha sido posible a partir de la inspiración de sus fundadores, de la responsabilidad de sus administradores, de la dedicación de sus docentes, de la entrega de sus empleados y de la persistencia de sus estudiantes.

2.2 Política de la calidad

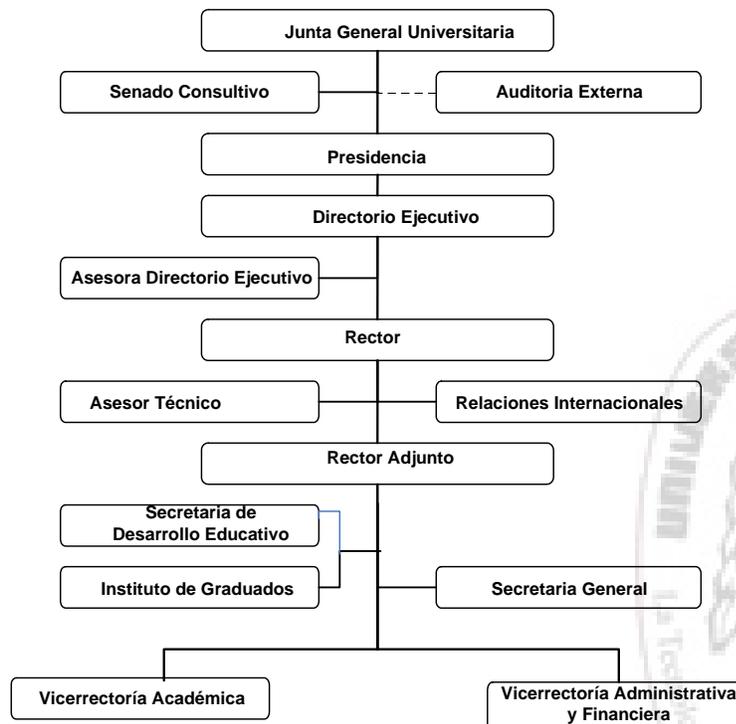
La política de la calidad de la UTEC es la siguiente:

“En la UTEC nos comprometemos a realizar nuestros mejores esfuerzos para ofrecer una formación de la calidad en el diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales, satisfaciendo las necesidades de nuestra sociedad, cumpliendo todos los requisitos vigentes, ya sean profesionales, legales o especificados, utilizando mejores y mas eficaces herramientas tecnológicas de punta.

En consecuencia, la UTEC tiene como objetivo, la mejora continua, asegurando la calidad de sus profesionales con la participación y apoyo de su personal administrativo y docente, destacado por su compromiso y profesionalismo”.

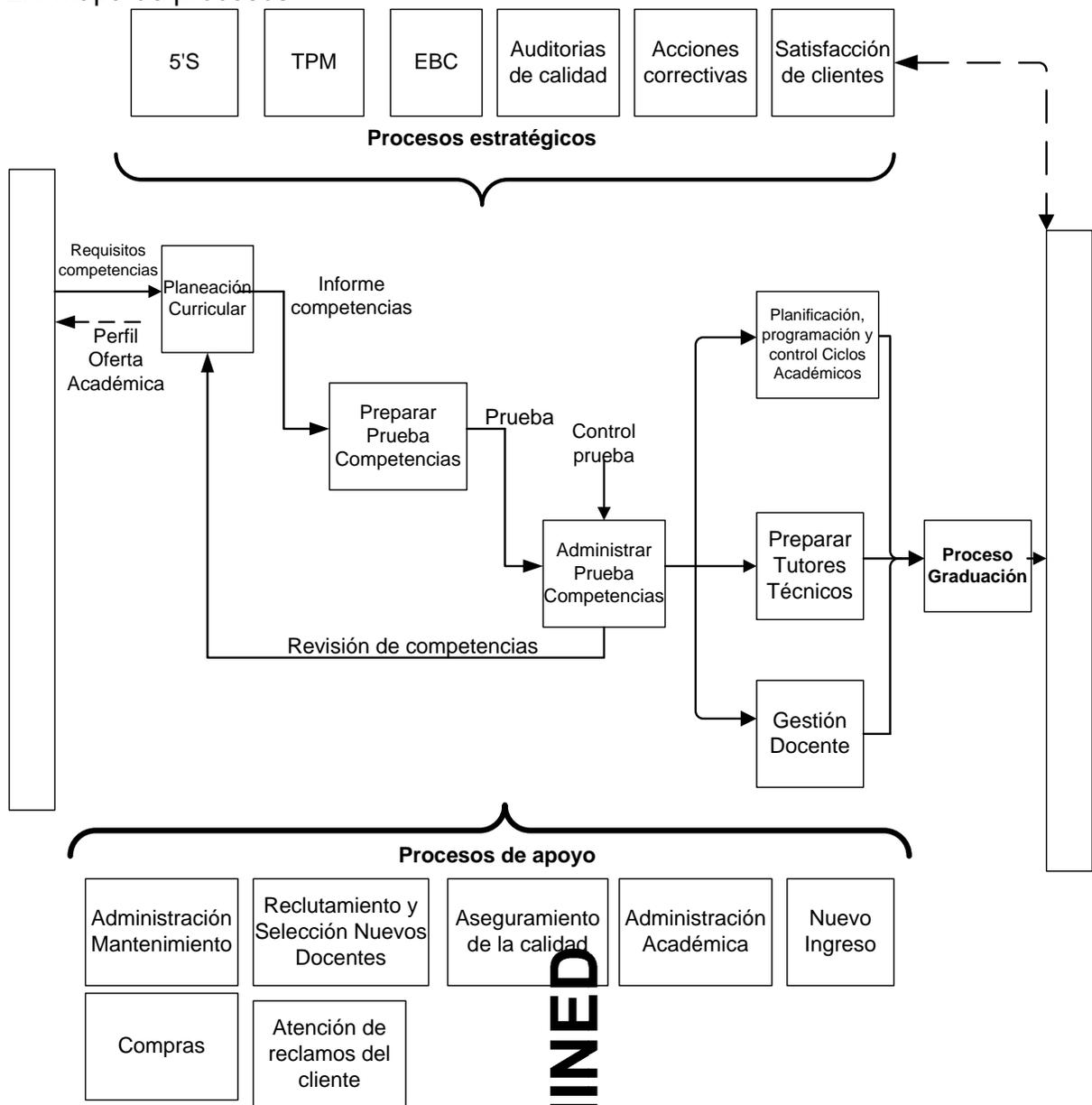
2.3 Organigrama

La UTEC posee la estructura siguiente:





2.4 Mapa de procesos



3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 Requisitos generales

Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad establecido, documentado e implementado y en mejora continua.

El SGC está conformado por el personal, su manera de relacionarse, los procesos y su interacción, los procedimientos e instructivos, así como también, por los recursos que se utilizan para garantizar la calidad de los profesionales, en

Padres de familia, MINED





donde se involucra desde la planeación curricular, Mejorar la formación del futuro profesional hasta la puesta en marcha y entrega del profesional a la sociedad.

3.2 Requisitos de la documentación

Los requisitos del SGC que se pueden implementar implican que:

- Se identifiquen y determinen los procesos que intervienen en él (ver 2.4)
- Se determinen la secuencia e interacción de éstos (ver 2.4)
- Se determinen los criterios y métodos que se requieren para asegurar la efectiva operación y control.
- Asegurar la disponibilidad de la información precisa y oportuna para soportar su operación y seguimiento, así como su medición.
- Proporcionar el seguimiento y análisis y se implementen, cuando se requiere, las acciones específicas, con la finalidad de alcanzar los resultados planeados y la mejora continua.

3.2.1 Generalidades

Para que el SGC opere consistentemente, se sustente y pueda mejorarse, la UTEC debe establecer, documentar e implementar documentos que incluyan:

- a) Las declaraciones documentadas de una política y objetivos de la calidad (ver 2.2);
- b) El presente manual de la calidad;
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma;
- d) Los documentos requeridos por la organización para asegurar la planificación, operación y control efectivo de los procesos; y
- e) Los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000.

La extensión de la documentación del SGC se debe tener en consideración:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades que se realicen;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- La competencia del personal.

3.2.2 Manual de la calidad

En el manual de la calidad debe incluir entre otros antecedentes:

- a) El alcance del SGC y sus exclusiones;
- b) Hacer referencia a los procedimientos documentados y otros documentos del SGC; e
- c) Identificar y detallar la interacción entre los procesos del SGC (ver 2.4).





3.2.3 Control de documentos

En este procedimiento se deben establecer los controles necesarios para:

- Aprobar documentos antes de la emisión;
- Revisar y actualizar los documentos;
- Identificar las modificaciones y la condición de la revisión vigente de los documentos;
- Asegurar que las revisiones vigentes estén disponibles en sus lugares de uso;
- Asegurar que los documentos se mantienen legibles e identificables;
- Asegurar que los documentos de origen externo sean identificados y su distribución controlada; y
- Evitar uso de documentos obsoletos, justificando su identificación apropiadamente cuando son retenidos por algún propósito.

3.2.4 Control de registros

Deben considerarse los registros un tipo especial de documentos, donde se establecerán y mantienen anotaciones con la finalidad de proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como del funcionamiento efectivo del sistema. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En el procedimiento deben estar definidos los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

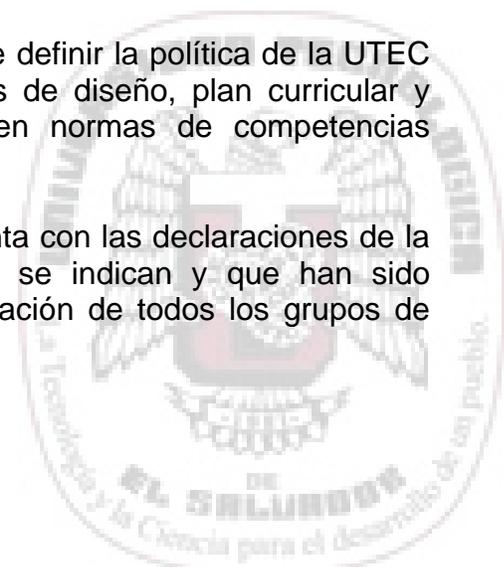
4. RESPONSABILIDAD DE LA RECTORÍA

La Rectoría de la Universidad debe establecer su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y de la efectividad de la mejora continua del mismo.

4.1 Compromiso de la dirección

El presente Manual de la Calidad tiene el objeto de definir la política de la UTEC en lo que se refiere a la calidad de los procesos de diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales.

La política de la calidad de la UTEC se complementa con las declaraciones de la Misión, Visión y los valores que a continuación se indican y que han sido establecidas de forma consensuadas y con aprobación de todos los grupos de interés de la organización.





Con ello se proporciona un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de la organización mediante el compromiso de cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

Rector, Universidad Tecnológica de El Salvador

Nuestra Misión

“La Universidad Tecnológica de El Salvador, existe con el propósito de posibilitar acceso de servicios educativos a amplios sectores poblacionales, creando, desarrollando y difundiendo conocimientos, de alto nivel académico y profesional, a fin de promover los cambios fundamentales que la sociedad necesita”

Nuestra Visión

“La Universidad Tecnológica de El Salvador, aspira llegar a ser una universidad reconocida por su calidad educativa, su relevante investigación, su capacidad de innovación y su trascendencia cultural, accesibles a amplios sectores de la población”.

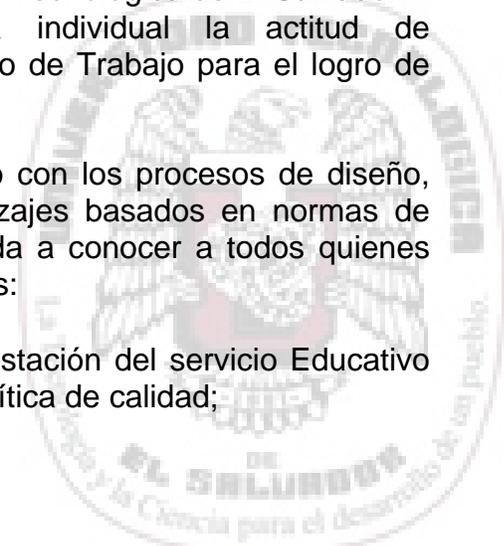
Valores

La Universidad Tecnológica considera como valores claves los siguientes:

- **LEALTAD:** Respeto y adhesión a la Misión, Visión y objetivos de la Universidad Tecnológica de El Salvador.
- **INTEGRIDAD:** Poner a disposición de la Universidad las aptitudes y actitudes en forma integral para contribuir a su desarrollo.
- **DISCIPLINA:** apego y cumplimiento de las normas que conduzcan al bienestar y al éxito individual y colectivo de la comunidad de la Universidad Tecnológica de El Salvador.
- **EQUIDAD:** valorar la contribución personal de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria de acuerdo a sus capacidades, habilidades y conocimientos al desarrollo de la Universidad Tecnológica de El Salvador.
- **RESPONSABILIDAD:** Asumir en forma individual la actitud de corresponsabilidad para integrarse en equipo de Trabajo para el logro de objetivos de la Universidad.

Por otra parte, el Rector mantiene un compromiso con los procesos de diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales, éste compromiso lo da a conocer a todos quienes conforman la UTEC, a través de las guías siguientes:

- La Calidad como prioridad: La calidad en la prestación del servicio Educativo es lo que asegura el cumplimiento de nuestra política de calidad;





- Los estudiantes son el centro de todas nuestras actividades: Nuestro enfoque está dirigido a la satisfacción de nuestros estudiantes en la entrega de una formación académica de calidad;
- La Mejora Continua es condición necesaria para la Calidad. Los procesos de mejora en las actividades educativas y en las actitudes de las personas es esencial para lograr la calidad en la educación;
- La Calidad como resultante de Co-Responsabilidad: El trabajo en equipo es la única alternativa para el logro de la calidad;
- La Calidad como una resultante de la Interacción Humana: El respeto, reconocimiento y la credibilidad por los demás, asegura la interacción humana pacífica y positiva para el logro de los objetivos de la Universidad; y
- La Calidad como producto de la formación, competencia y capacitación de las personas: El conocimiento, actualización y desarrollo de las personas asegura la participación conciente del personal en la prestación de los servicios de educación.

El principio **Calidad – Educación – Universidad Tecnológica de El Salvador** se consolida en todos y cada uno de las personas que forman la comunidad universitaria.

4.2 Enfoque al cliente

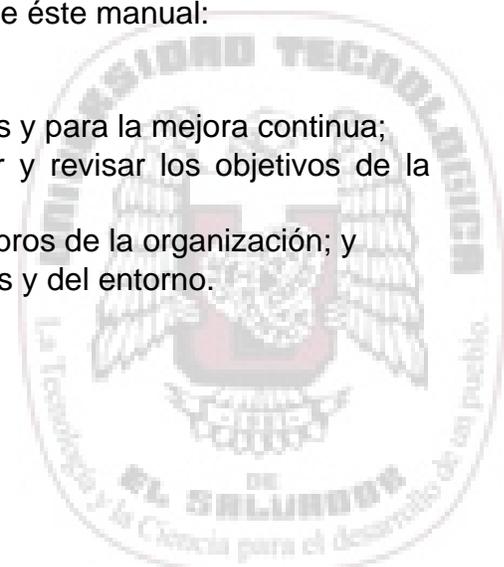
El rector, con el apoyo del comité de calidad, se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes han sido convertidas en requisitos, y son cumplidas con la finalidad de alcanzar la satisfacción de éstos, cuidando siempre las obligaciones del MINED y reglamentarias.

Lo anterior se mide a través de la información que proporcionan los clientes acerca del desempeño de los profesionales graduados, con respecto a sus requerimientos y expectativas

4.3 Política de la calidad

El rector con el apoyo del comité de la calidad, se aseguran y examinan que la política de la calidad establecida en la sección 2.2 de éste manual:

- Es apropiada al propósito de la organización;
- Incluya un compromiso para cumplir los requisitos y para la mejora continua;
- Provea un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- Sea comunicada y entendida por todos los miembros de la organización; y
- Se regulará continuamente a los cambios internos y del entorno.





4.4 Planificación

4.4.1 Objetivos de la calidad

El rector, con el apoyo del comité de la calidad, se asegura de que los objetivos de calidad han sido establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización; son medidos y son consistentes con la política de la calidad.

4.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La rectoría de la empresa asegura que:

- La planificación del SGC se realiza cumpliendo con los requerimientos citados en el punto 3.1 de este manual, así como con los objetivos de la calidad;
- Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste; y
- La planificación también se expresa en las actividades propuestas en cada uno de los procedimientos de la organización.

4.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

4.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades de los miembros que participan en cada uno de los procesos de la UTEC, están descritas en los procedimientos o instrucciones de trabajo que los rigen, y en los descriptores de cargos respectivos.

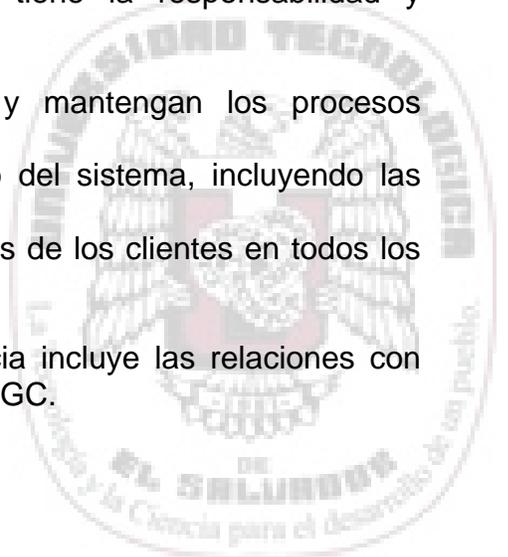
Además existe un organigrama (ver 2.3) donde se han definido las líneas de autoridad de la empresa.

4.5.2 Representante de la Rectoría

El Rector designará a _____, _____ como representante de la Rectoría para la calidad y, es quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC;
- b) Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema, incluyendo las necesidades para la mejora; y
- c) Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del representante de la gerencia incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC.





4.5.3 Comunicación Interna

El Rector, con el apoyo del comité de la calidad, establecerán los procesos apropiados de comunicación dentro de la empresa, tales como:

- Intranet
- Periódico Mural
- Correo electrónico
- Reuniones semanales informativas
- Entre otras

4.6 Revisión de la Rectoría

Las revisiones de la Rectoría se deben realizar de forma semestral o cuando el Rector lo determine, este planeará la revisión del sistema, para asegurar su continua consistencia, conciliación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5. GESTIÓN DE RECURSOS

La Universidad Tecnológica debe identificar las necesidades de recursos y la gestión de los mismos para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la mejora continua del mismo y la satisfacción de los estudiantes.

5.1 Provisión de los recursos

Cotidianamente y/o a través de las revisiones de la Rectoría se determinan y proveen los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del SGC, con la finalidad de alcanzar la satisfacción del cliente.

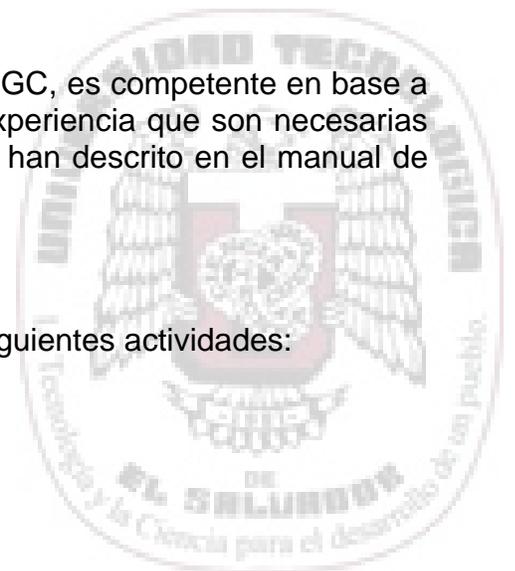
5.2 Recursos humanos

5.2.1 Asignación de personal

El personal con responsabilidades definidas en el SGC, es competente en base a la educación, formación, habilidades, prácticas y experiencia que son necesarias para la ejecución de sus actividades, las cuales se han descrito en el manual de descripción de puestos con sus respectivos perfiles.

5.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Para mantener dicha competencia se realizan las siguientes actividades:

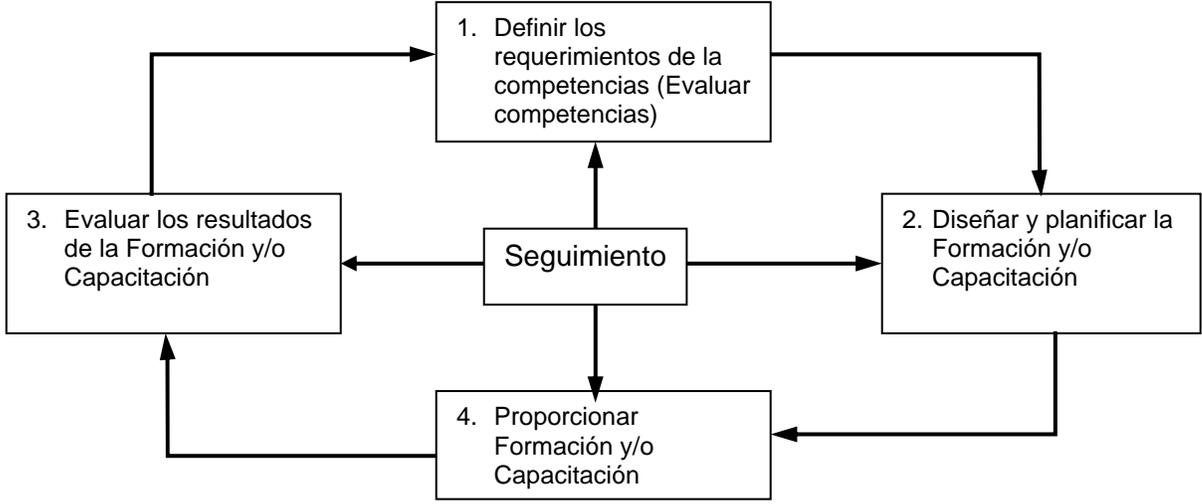




- Se identifican las necesidades de competencia del personal que ejecuta actividades que afectan a la calidad;
- Se proporciona entrenamiento para cubrir esas necesidades;
- Se evalúa la efectividad del adiestramiento provisto;
- Asimismo a través de las diferentes jefaturas de la organización, se asegura que los empleados están conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Se conservaran las evidencias y registros correspondientes de la educación, formación, calificación y experiencia del personal. Esto debido a la importancia dentro de la organización que tiene que detectar la necesidad de conocimientos y/o formación en todo ámbito y, alcanzar cubrirse tales requisitos mediante una correcta evaluación de competencias y, programas de capacitación adecuados, conservando los registros apropiados de dichos programas.

A continuación se esquematiza “MAPA PARA LA FORMACIÓN” que, proporcionará el programa de capacitación:



5.2.3 Infraestructura

Se debe identificar, proveer y mantener las instalaciones que se requieren para alcanzar la conformidad de la Educación incluyendo el espacio de trabajo e instalaciones asociadas a equipos, hardware, software básico y utilitario, material didáctico y, los servicios de soporte.

5.2.4 Ambiente de trabajo

Se debe identificar y administrar los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo, necesarios para alcanzar la conformidad de la Educación, tales como:

- Temperatura del lugar de trabajo
- Espacio de trabajo (evitar interferencias)





- Ergonomía
- Iluminación

6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

La Universidad debe realizar la planeación y desarrollo de los procesos necesarios para la prestación del Servicio Educativo a los estudiantes. Entre ellos la determinación de los requisitos del Servicio Educativo, Comunicación con los estudiantes, Compras, realización de la prestación del servicio en forma semestral, identificación y trazabilidad de los estudiantes.

6.1 Planeación de los procesos de realización del servicio educativo

Para realizar el servicio educativo se debe contar con los procedimientos e instructivos de trabajo que describen las metodologías a utilizar, los criterios de aceptación, los recursos a utilizar, los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio educativo resultante, cumplen con los requisitos y las responsabilidades de los participantes.

6.2 Procesos relacionados con los clientes

6.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

En la Dirección de Planeación Curricular se determinan los requisitos del cliente tales como:

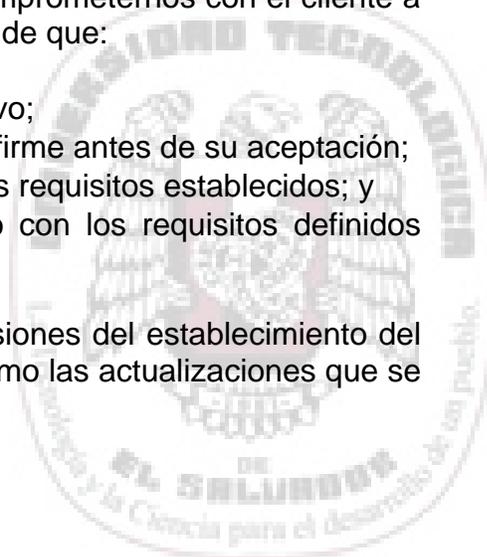
- Los requisitos de competencias especificados por el cliente;
- Requisito no especificados, pero necesarios para el uso especificado o intencionado del servicio educativo; y
- Reglamentaciones relativas al servicio educativo.

6.2.2 Revisión de los requisitos del servicio educativo

A través de la Dirección de Planeamiento Curricular los requisitos relacionados con el servicio educativo son revisados antes de comprometernos con el cliente a proveerles servicios educativos, y para asegurarnos de que:

- Se han definido los requisitos del servicio educativo;
- Cuando no exista una solicitud del cliente, se confirme antes de su aceptación;
- Se resuelvan las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos; y
- Se tiene la capacidad para dar el cumplimiento con los requisitos definidos para el servicio educativo con el cliente.

Se registran y conservan los resultados de las revisiones del establecimiento del cumplimiento, con los requisitos confirmados, así como las actualizaciones que se realicen después.





En caso de que se lleguen a cambiarse el servicio educativo, se asegura que la documentación correspondiente se actualiza también, y que el personal correspondiente es informado de los cambios de los requisitos.

6.2.3 Comunicación con los clientes

Principalmente el personal de la Dirección de Planeamiento Curricular debe realizar las acciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información del servicio educativo;
- Las preguntas o cumplimiento, considerando las modificaciones;
- Retroalimentar la información del cliente y la atención de los reclamos; y
- Además la universidad mantiene los canales de comunicación indicados en el punto 2.1 de este manual

6.3 Diseño y desarrollo

6.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La UTEC planifica el diseño y desarrollo de sus servicios educativos de acuerdo a lo indicado en el procedimiento para la estimación y planificación, el cual considera las etapas del diseño y desarrollo, revisión, verificación y validación del diseño y define las responsabilidades y autoridades.

La planificación del diseño y desarrollo se formaliza a través en el diseño instruccional y en la jornalización o en la carta didáctica.

6.3.2 Elementos de entradas para el diseño y desarrollo

En la UTEC considera como elementos de entradas para el diseño y desarrollo de sus servicios educativos la prueba vocacional y de competencias, los requisitos legales aplicables, la información proveniente de otros diseños y otros requisitos que la universidad indique como necesarios. Estos requisitos son revisados para verificar que estén completos, sean adecuados y no contengan ambigüedades.

Lo anterior debe estar descrito en el procedimiento para la Gestión de Requerimientos, y en el procedimiento de Diseño. Además, en estos procedimientos se considera mantener registros:

- Registro de requerimientos validados.

6.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

UTEC ocupa debe utilizar como herramienta para el resultado del diseño y desarrollo las actividades descritas en el procedimiento de diseño instruccional y





jornalización y/o carta didáctica. Esto permite la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y para la aplicación del servicio educativo.

6.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

Para la revisión del diseño y desarrollo deben existir pautas establecidas en el procedimiento de seguimiento de y control del diseño instruccional, del cual se genera el registro “Informe del Portafolio Histórico” como evidencia de que el proceso se ha ejecutado en conformidad. Además de ejecutarse el proceso de seguimiento y control de diseños instruccionales para tales efectos, este complementado con las revisiones Q7 y M7, las cuales son solicitadas por el catedrático, con el fin de verificar que se hayan cumplido los estándares y planificación definida para la realización de las actividades académicas.

6.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

La UTEC debe asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos establecidos en los elementos de entrada, mediante la aplicación de las pautas descritas en el procedimiento, en el que se indica, además, que se debe generar el registro “Acta de revisión de competencias”, como evidencia de que esta actividad se ha cumplido satisfactoriamente.

6.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

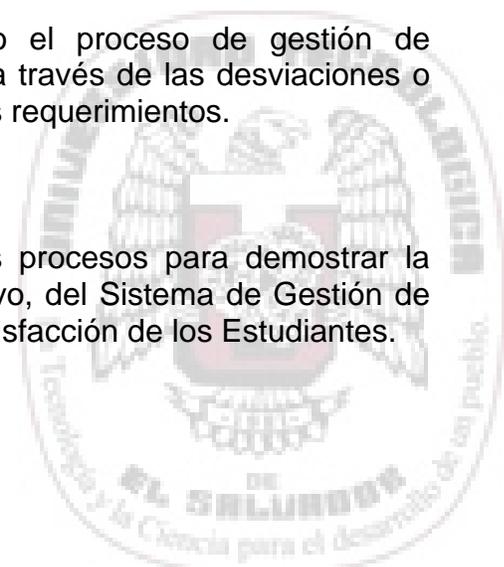
La UTEC debe asegurarse que el servicio educativo final es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación y uso previsto, para ello sigue las pautas establecidas en el procedimiento para el seguimiento y control del diseño instruccional, en el cual se indica que es el cliente el que valida el servicio educativo de acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso de enseñanza aprendizaje, en la cual se genera el registro “Acta de cumplimiento de competencias”.

6.3.7 Control de los cambios del Diseño y Desarrollo

Para el o los cambios del diseño y desarrollo el proceso de gestión de requerimientos, es el que controla éstos cambios a través de las desviaciones o cambios que se pueden generar en cada uno de los requerimientos.

7. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

La Universidad debe planificar e implementar los procesos para demostrar la conformidad en: la prestación del Servicio Educativo, del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua. Especialmente la Satisfacción de los Estudiantes.





7.1 Generalidades

La UTEC debe establecer lineamientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio educativo y asegurar la conformidad del SGC, así como mejorar continuamente la eficacia del SGC. Estos lineamientos se describen en detalle en cada uno de los procedimientos relacionados.

7.2 Seguimiento y medición

7.2.1 Satisfacción del cliente

Una parte fundamental del SGC de la UTEC, es el de realizar el seguimiento de la información sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio educativo y/o que adquirió y/o seleccionó. Por ello se ha establecido un procedimiento para conseguir y analizar esta información, a través del planeamiento curricular.

7.2.2 Auditoria interna

Se debe implantar un procedimiento documentado que contemple las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorias internas, de tal manera de asegurar que mediante las auditorias internas el SGC es conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del propio SGC; y verificar que el sistema está implantado y que es eficaz.

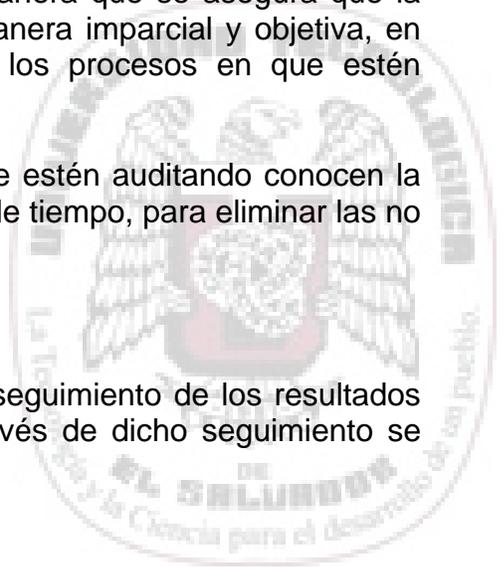
Se deben establecer los lineamientos para la realización de las auditorias internas, desde la planeación de los programas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias anteriores. También se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y la conservación de los registros.

Los auditores internos son seleccionados de tal manera que se asegura que la ejecución de las auditorias se llevan a cabo de manera imparcial y objetiva, en otras palabras, los auditores no pueden auditar los procesos en que estén involucrados.

Los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando conocen la importancia de tomar acciones rápidas sin pérdida de tiempo, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

7.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se deben establecer métodos apropiados para el seguimiento de los resultados de los procesos que forman parte del SGC. A través de dicho seguimiento se





demuestra la capacidad de éstos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se deben llevar a cabo acciones preventivas y/ correctivas, según sea conveniente, para asegurar la eficacia de los procesos.

7.2.4 Seguimiento y medición del servicio educativo

El jefe de control de la calidad académica y su personal, se deben encargar de medir las características del servicio educativo para verificar que se cumplen los requisitos establecidos. Estos se deben realizar en las etapas apropiadas del proceso de realización de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Se debe conservar la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, indicando en los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la aplicación del servicio educativo.

7.3 Análisis de datos

Los responsables de cada una de las áreas de la organización y/o procesos deben, determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la identidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

- La satisfacción del cliente;
- La conformidad con los requisitos del servicio educativo;
- El compromiso con el SGC;
- El grado en que los procesos alcanzan los resultados planificados;
- Otros.

7.4 Mejora

7.4.1 Mejora continua

La UTEC debe ser obligatorio mejorar continuamente la eficacia del SGC 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 rectoría.

7.4.2 Acción correctiva

La UTEC debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se debe contar con un procedimiento documento donde se defina la metodología para tratar las acciones correctivas y se conserven los registros de las acciones implantadas.





7.4.3 Acción preventiva

La UTEC 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. Se debe contar con un procedimiento documentado donde se ha definido la metodología para tratar las acciones preventivas y se conservan los registros de las acciones implantadas.

8. Responsabilidades

La Universidad debe tener identificadas y establecidas claramente las responsabilidades del Personal que integra cada un de las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

