



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TRABAJO DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

TEMA:

**“SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN
CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA
FUNCIÓN VINCULACIÓN PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN
CIENCIAS APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**

AUTORA: CHUGÁ GUERRERO MARÍA ELIZABETH

DIRECTORA: ING. KARLA PAOLA NEGRETE

IBARRA-ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040159432-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CHUGÁ GUERRERO MARÍA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	IMBABURA – IBARRA – EL OLIVO		
EMAIL:	mechugag@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062961955	TELÉFONO MÓVIL:	0993889883
DATOS DE LA OBRA			
TEMA:	"SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE".		
AUTOR:	CHUGÁ GUERRERO MARÍA ELIZABETH		
FECHA:	DICIEMBRE DEL 2015		
PROGRAMA:	PRE-GRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL		
DIRECTORA:	ING. KARLA PAOLA NEGRETE		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, María Elizabeth Chugá Guerrero, con cédula de identidad Nro. 040159432-0, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra, Diciembre del 2015.



Nombre: Chugá Guerrero María Elizabeth

C.I.: 040159432-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, Diciembre del 2015.

Nombre: Chugá Guerrero María Elizabeth

C.I.: 040159432-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, María Elizabeth Chugá Guerrero, con cédula de identidad Nro. 040159432-0, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: INGENIERA INDUSTRIAL en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, Diciembre del 2015.

Nombre: Chugá Guerrero María Elizabeth

C.I.: 040159432-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CERTIFICACIÓN

Ingeniera Karla Paola Negrete Directora del Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante: **MARÍA ELIZABETH CHUGÁ GUERRERO**.

CERTIFICA

Que el proyecto de Trabajo de Grado titulado: *"Sistema De Gestión Basado En La Norma ISO 9001:2008 En Cumplimiento De Los Indicadores De Evaluación De La Función Vinculación Para La Facultad De Ingeniería En Ciencias Aplicadas De La Universidad Técnica Del Norte."*, ha sido realizado en su totalidad por la señorita estudiante: María Elizabeth Chugá Guerrero bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autorizo su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

.....
Ing. Karla Paola Negrete
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DECLARACIÓN

Yo, María Elizabeth Chugá Guerrero, con cédula de identidad Nro. 040159432-0, declaro bajo juramento que el Trabajo de Grado "SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.", corresponde a mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Además a través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Nombre: Chugá Guerrero María Elizabeth

C.I.: 040159432-0



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios, porque sin su guía no tendría la oportunidad de escribir estas palabras en la culminación de un objetivo tan importante en mi vida.

A mis padres, por el amor inmenso y gratitud indescriptible que tengo hacia ellos, por todo el esfuerzo empleado para que pudiera cumplir mi meta profesional.

A mis hermanos y sobrinas, pilares fundamentales en mi vida, inspiración diaria que me animaron durante este largo camino.

María Elizabeth Chugá Guerrero

Ibarra - Ecuador

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por guiar cada uno de mis pasos y protegerme en cada meta propuesta, por llenarme de sus bendiciones y enseñarme que con esfuerzo y constancia todo objetivo propuesto se puede cumplir.

Con todo cariño a mis padres Luis Chugá y Aura Guerrero que me han brindado su apoyo incondicional, han estado conmigo permitiéndome cumplir mis sueños y siempre me han impulsado a alcanzar mis metas.

A mis hermanos Carlos y Stalin que me han dado el entusiasmo, ánimo y motivación necesarios para seguir adelante en mi vida estudiantil.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, especialmente a la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial que me brindó la oportunidad de ser profesional y enriqueció mis conocimientos.

A mi Directora de Trabajo de Grado, Ingeniera Karla Paola Negrete por ser guía y consejo durante el tiempo que duró este proyecto.

Finalmente agradezco a todos mis amigos por el impulso y amistad brindada durante toda mi etapa universitaria.

María Elizabeth Chugá Guerrero

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	II
CONSTANCIAS	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	V
CERTIFICACIÓN	VI
DECLARACIÓN	VII
DEDICATORIA.....	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS	XVII
ÍNDICE DE ANEXOS	XVIII
RESUMEN	XIX
ABSTRACT	XX
CAPÍTULO I	1
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 PROBLEMA	1
1.2 OBJETIVOS	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4 ALCANCE	4
CAPÍTULO II	5
2 MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.....	5
2.1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO	6
2.1.2 FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	6
2.1.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	7
2.1.4 EVALUACIÓN Y CONTROL	7
2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8
2.2.1 CALIDAD.....	8
	X

2.2.2	PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
2.2.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PROCESOS.....	10
2.3	METODOLOGÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	14
2.3.1	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	15
2.3.2	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD...	21
2.4	SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	23
2.4.1	FUNCIONES DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	25
2.4.2	ORGANISMOS DE REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR..	26
2.4.3	ORGANISMOS DE CONSULTA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	30
2.5	MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE CARRERAS EN EL ECUADOR 31	
2.5.1	INTRODUCCIÓN	31
2.5.2	ESTRUCTURA DEL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN POR CARRERAS	33
2.6	MATRIZ LEGAL	35
2.7	FUNCIÓN VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD.....	36
2.7.1	INTRODUCCIÓN	36
2.7.2	INDICADORES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD.....	36
	CAPITULO III	41
3	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	41
3.1	DESCRIPCIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	41
3.1.1	RESEÑA HISTÓRICA	41
3.1.2	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA FACULTAD	42
3.1.3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	43
3.2	ANÁLISIS AMBIENTAL INTERNO.....	46
3.2.1	FACTOR ORGANIZACIONAL	46
3.2.2	FACTOR TALENTO HUMANO	49

3.2.3	FACTOR ECONÓMICO	56
3.2.4	OFERTA ACADÉMICA	56
3.2.5	FACTOR TECNOLÓGICO	56
3.3	ANÁLISIS AMBIENTAL EXTERNO.....	61
3.3.1	FACTOR ECONÓMICO	61
3.3.2	FACTOR SOCIAL	62
3.3.3	FACTOR POLÍTICO LEGAL	64
3.3.4	FACTOR ECOLÓGICO AMBIENTAL.....	66
3.3.5	FACTOR TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	66
3.4	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS.....	67
3.4.1	DATOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FICA	67
3.4.2	ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	70
3.4.3	ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN EN LA FICA.....	72
3.5	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL MEDIANTE AUDITORÍAS INTERNAS	75
3.5.1	AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 (APARTADO SIETE)	76
3.5.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008 DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN	77
3.5.3	AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS POR EL CEAACES.....	84
3.5.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA CEAACES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN	86
	CAPITULO IV	89
4	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	89
4.1	INTRODUCCIÓN	89
4.2	MANUAL DE CALIDAD.....	89
4.3	MAPA DE PROCESOS.....	90
4.4	SIPOC DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN	91
4.5	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	92
4.5.1	CODIFICACIÓN	95

4.6	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	95
4.6.1	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	97
4.6.2	PROCESO PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	99
4.6.3	PROCESO SEGUIMIENTO A GRADUADOS.....	101
4.6.4	PROCESO SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	102
4.7	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	104
4.7.1	ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	105
4.7.2	INTRODUCCIÓN	106
4.7.3	OBJETIVO	106
4.7.4	ALCANCE	106
4.7.5	ESTRUCTURA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	107
4.7.6	PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	110
	CAPITULO V	201
5	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLAN DE MEJORAS	201
5.1	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	201
5.2	PLAN DE MEJORAS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	211
	CONCLUSIONES.....	218
	RECOMENDACIONES	219
	BIBLIOGRAFÍA	220
	LINKOGRAFÍA	222
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	223
	AUDITORÍA: Examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado.....	223
	ANEXOS	225
	ANEXO 1. MATRIZ LEGAL	226
	ANEXO 2. PROGRAMA DE AUDITORÍA	236
	ANEXO 3. PLAN DE AUDITORÍA	237
	ANEXO 4. INFORME DE AUDITORÍA ISO 9001:2008.....	238
	ANEXO 5. INFORME AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008 (APARTADO 7) Y CEAACES FUNCIÓN VINCULACIÓN	271
	ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD	284
	ANEXO 7. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS	407

ANEXO 8. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	409
ANEXO 9. LISTA MAESTRA DE REGISTROS.....	410
ANEXO 10. FORMATOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	414
ANEXO11. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DEL SGC DE LA FACULTAD	467
.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 12. PLAN DE MEJORAS DEL SGC DE LA FACULTAD	480

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1: Elementos de un proceso	11
TABLA 2.2: Símbolos del diagrama de flujo	13
TABLA 2.3: Indicadores de la función Vinculación con la colectividad	37
TABLA 3.1: Autoridades FICA	50
TABLA 3.2: Autoridades de la función Vinculación FICA	51
TABLA 3.3: Planta docentes	52
TABLA 3.4: Docentes con carga horaria Vinculación FICA	52
TABLA 3.5: Nivel académico de los docentes	53
TABLA 3.6: Personal administrativo y de servicio FICA	53
TABLA 3.7: Estudiantes FICA	55
TABLA 3.8: Estudiantes extensionistas FICA	55
TABLA 3.9: Oferta académica FICA	56
TABLA 3.10: Inflación del país 2013-2015	62
TABLA 3.11: Indicadores laborales Zona 1	63
TABLA 3.12: Normativa legal que sustenta el mejoramiento de la calidad educativa... 65	
TABLA 3.13: Total gasto ACTI, periodo 2009-2011	67
TABLA 3.14: Programas de vinculación con la colectividad CISIC	68
TABLA 3.15: Programas de vinculación con la colectividad CIERCOM	68
TABLA 3.16: Programa de vinculación con la colectividad CIME	69
TABLA 3.17: Programa de vinculación con la colectividad CINDU	69
TABLA 3.18: Programas de vinculación con la colectividad CITEX	70
TABLA 3.19: FODA Función Vinculación FICA	73
TABLA 3.20: Matriz FODA de la función Vinculación FICA	74
TABLA 3.21: Auditoría interna ISO 9001:2008 de la función Vinculación FICA	76
TABLA 3.22: Porcentajes de incumplimiento de la Auditoría ISO 9001:2008	83
TABLA 3.23: Auditoría interna de la matriz CEAACES para la función Vinculación FICA	84
TABLA 4.1: Inventario de procesos	93
TABLA 4.2: Codificación de procesos y procedimientos	95
TABLA 4.3: Caracterización del proceso Extensión Universitaria	97
TABLA 4.4: Caracterización del proceso Participación Estudiantil	99
TABLA 4.5: Caracterización del proceso Seguimiento a Graduados	101
TABLA 4.6: Caracterización del proceso Seguimiento a Prácticas pre-profesionales	102

TABLA 5.1: Análisis comparativo de la función Vinculación	202
TABLA 5.2: Resumen análisis comparativo de la función Vinculación	210
TABLA 5.3: Plan de mejoras, apartado 7.2	212
TABLA 5.4: Plan de mejoras, apartado 7.3	214
TABLA 5.5: Plan de mejoras, apartado 7.5	216

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 2.1: Modelo de administración estratégica.	5
FIGURA 2.2: Mapa de procesos en tres niveles de agrupación.....	12
FIGURA 2.3: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	15
FIGURA 2.4: Requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008	16
FIGURA 2.5: Ciclo de Deming.....	20
FIGURA 2.6: Pirámide documental.....	22
FIGURA 2.7: Principales principios del Sistema de Educación Superior	25
FIGURA 2.8: Verificación y consistencia de la información.....	34
FIGURA 2.9: Criterios, sub-criterios e indicadores para la función Vinculación	36
FIGURA 3.1: Ubicación geográfica UTN.....	43
FIGURA 3.2: Principios y valores de la UTN	44
FIGURA 3.3: Orgánico estructural FICA.....	46
FIGURA 3.4: Planta académica 2.....	57
FIGURA 3.5: Laboratorio de informática FICA.....	58
FIGURA 3.6: Laboratorio de Industrial.....	59
FIGURA 3.7: Taller de manufactura	60
FIGURA 3.8: Organigrama estructural de la función Vinculación.....	72
FIGURA 3.9: Auditoría FICA.....	76
FIGURA 3.10: Porcentajes de cumplimiento de la Planificación de la prestación del servicio	77
FIGURA 3.11: Porcentajes de cumplimiento de Procesos relacionados con el usuario	78
FIGURA 3.12: Porcentaje de incumplimiento del Diseño y Desarrollo	80
FIGURA 3.13: Porcentaje de cumplimiento de la Producción y prestación del servicio	82
FIGURA 3.14: Nivel de cumplimiento de la auditoría ISO 9001:2008 (punto 7)	84
FIGURA 4.1: Mapa de procesos FICA.....	91
FIGURA 4.2: SIPOC función Vinculación FICA	92
FIGURA 5.1: Porcentajes del análisis comparativo de la función Vinculación	210

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS	225
ANEXO 1. MATRIZ LEGAL	226
ANEXO 2. PROGRAMA DE AUDITORÍA	236
ANEXO 3. PLAN DE AUDITORÍA	237
ANEXO 4. INFORME DE AUDITORÍA ISO 9001:2008	238
ANEXO 5. INFORME AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008 (APARTADO 7) Y CEAACES FUNCIÓN VINCULACIÓN	271
ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD	284
ANEXO 7. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS	407
ANEXO 8. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	409
ANEXO 9. LISTA MAESTRA DE REGISTROS	410
ANEXO 10. FORMATOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN	414
ANEXO11. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DEL SGC DE LA FACULTAD	467
ANEXO 12. PLAN DE MEJORAS DEL SGC DE LA FACULTAD	480

RESUMEN

El país atraviesa un proceso en el que la calidad educativa se ha convertido en el factor decisivo sobre la continuidad o suspensión de las universidades y sus carreras o programas de grado. Motivo por el que la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte necesita un Sistema de Gestión de la Calidad que dirija las actividades que permitan alcanzar de manera metódica la acreditación de todas sus carreras.

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas es la base de estudio del presente trabajo de grado, permitiendo desarrollar una propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad direccionado a la función Vinculación.

El capítulo 1 contiene principalmente el por qué y para qué se desarrolla este trabajo.

El capítulo 2 está constituido por las bases teóricas y legales necesarias para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

El capítulo 3 comprende el diagnóstico situacional de la función Vinculación de la Facultad obtenido mediante investigación documental, análisis FODA y auditorías internas realizadas con las personas involucradas.

El capítulo 4 muestra el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad sustentado esencialmente en el Manual de Calidad y Manual de procedimientos que guían el correcto desarrollo de la función Vinculación en la unidad académica.

Finalmente el capítulo 5 presenta el plan de mejoras requerido para gestionar las no conformidades más relevantes encontradas en el diagnóstico situacional.

ABSTRACT

The country is undergoing a process in which the educational quality has become the decisive factor on the continuity or suspension of the universities and their careers or degree programs. For that reason that the Faculty of Engineering in Applied Science of the Tecnica del Norte University needs a Quality Management System that addresses the activities to achieve in a methodical way the accreditation of all their careers.

The Faculty of Engineering in Applied Science is the basis of study of this work of degree, allowing them to develop a proposal of the Quality Management System directed to the Linking feature.

Chapter 1 contains mainly the why and for what develops this work.

Chapter 2 is constituted by the theoretical and legal bases necessary for the development of the Quality Management System.

Chapter 3 includes the situational diagnosis of the Linking feature of the Faculty obtained through documentary research, SWOT analysis and internal audits carried out with the people involved.

Chapter 4 shows the design of the proposal of the Quality Management System based essentially in the Quality Manual and the Manual of procedures that guide the correct development of the Linking feature in the academic unit.

Finally the Chapter 5 presents the plan of improvements required to manage the most relevant nonconformities found in the situational diagnosis.

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA

Actualmente la era de la globalización ha exigido nuevos retos a la sociedad, uno de ellos es alcanzar la calidad educativa que permita el progreso basado en el recurso infinito del conocimiento.

En el país todas las carreras de formación profesional que pertenecen a las universidades públicas y privadas deben cumplir con indicadores establecidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior del Ecuador (CEAACES) con el propósito de alcanzar la calidad con la que se desenvuelven las cuatro funciones determinadas por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): Gestión y Dirección, Académica, Investigación y Vinculación.

Las actividades de la función Vinculación de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas (FICA) de la Universidad Técnica del Norte (UTN) tienen un incumplimiento parcial de la matriz del modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras debido a que algunos procesos y procedimientos de esta función no se encuentran definidos y los existentes no cuentan con la adecuada comunicación, produciendo así; una confusión en las directrices que se deben seguir para el correcto desempeño de los mismos.

Por este motivo es necesario diseñar un Sistema de Gestión que se ajuste a las necesidades de la función garantizando el cumplimiento, control y evaluación de la vinculación con la colectividad, prácticas pre-profesionales, seguimiento a graduados, actividades complementarias y participación en procesos de acreditación, a fin de cumplir los indicadores determinados para la Educación Superior.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la utilización de la norma ISO 9001:2008 para direccionar el cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES y asegurar la calidad de la función Vinculación en la FICA de la UTN.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las bases teóricas y legales necesarias mediante la investigación documental para realizar el diseño del Sistema de Gestión que asegure la calidad con la que se realizará la función Vinculación.
- Diagnosticar la situación actual de la función Vinculación en la FICA mediante auditorías internas para identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES y de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Analizar los resultados del diagnóstico situacional mediante un estudio cualitativo de los mismos para seleccionar los procedimientos que formarán parte del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la función Vinculación mediante la integración de la información recolectada para facilitar el cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES y de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Comparar los resultados del diagnóstico preliminar y los resultados obtenidos del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la función Vinculación mediante un análisis que permita demostrar la importancia del presente trabajo de grado.
- Elaborar un plan de mejora mediante la combinación de la información y conocimientos adquiridos para guiar el cumplimiento de las no conformidades detectadas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el aseguramiento de la calidad en la Educación Superior es el pilar fundamental para el desarrollo progresivo de la sociedad, ya que el conocimiento es un recurso infinito y la educación un proceso de formación continua es necesario el uso de un sistema que permita controlar el progreso del mismo.

Este proyecto hace referencia al cumplimiento del cuarto objetivo contemplado en el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), fortaleciendo las capacidades y potencialidades de los estudiantes, logrando un cambio desde una economía de recursos finitos (materiales) a una economía del recurso infinito, como es el conocimiento.

El diseño de un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001:2008 facilitará el control continuo de las actividades contempladas en la función Vinculación definida por la normativa vigente, permitiendo establecer la identificación, ejecución, control y mejora continua de cada una de ellas.

La importancia del presente trabajo radica en el diseño de un sistema que ayude al cumplimiento metódico de los indicadores establecidos actualmente por el CEAACES referentes a la función Vinculación, beneficiando a los integrantes actuales y futuros de la FICA y de la UTN en general, asimismo del beneficio producido en las organizaciones con las que se realiza vinculación.

El diseño será posible adecuando los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los indicadores establecidos por el CEAACES para la función Vinculación, se espera sea trascendental y colabore en el cumplimiento de los objetivos de calidad actuales y futuros planteados por la Facultad permitiendo mejorar continuamente su educación y vinculación con la colectividad, teniendo así un impacto educativo.

1.4 ALCANCE

El presente trabajo de grado se realizará en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte.

Tiene por objetivo elaborar una propuesta del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008, con este diseño se busca guiar y facilitar el cumplimiento de los indicadores establecidos por la matriz de evaluación de carreras del CEAACES y mejorar la calidad de las actividades desempeñadas en la función Vinculación de la Facultad.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad involucra a toda la Facultad y está sustentado en un manual de calidad, integrador del trabajo desarrollado por cuatro tesis, direccionadas a cada función establecida por la LOES, contiene la documentación necesaria para una posible implementación y mejoramiento continuo del sistema.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

El proceso de la administración estratégica está constituido por decisiones y acciones que permiten conocer el rendimiento a largo plazo de una organización. Asimismo ayuda en el alcance y conservación de una ventaja competitiva sobre las empresas rivales.

Un modelo básico de la administración estratégica consta de cuatro elementos: análisis del entorno, formulación de estrategias, implementación de la estrategia y evaluación y control. Cada elemento contiene determinados factores, que se indican en la siguiente ilustración:

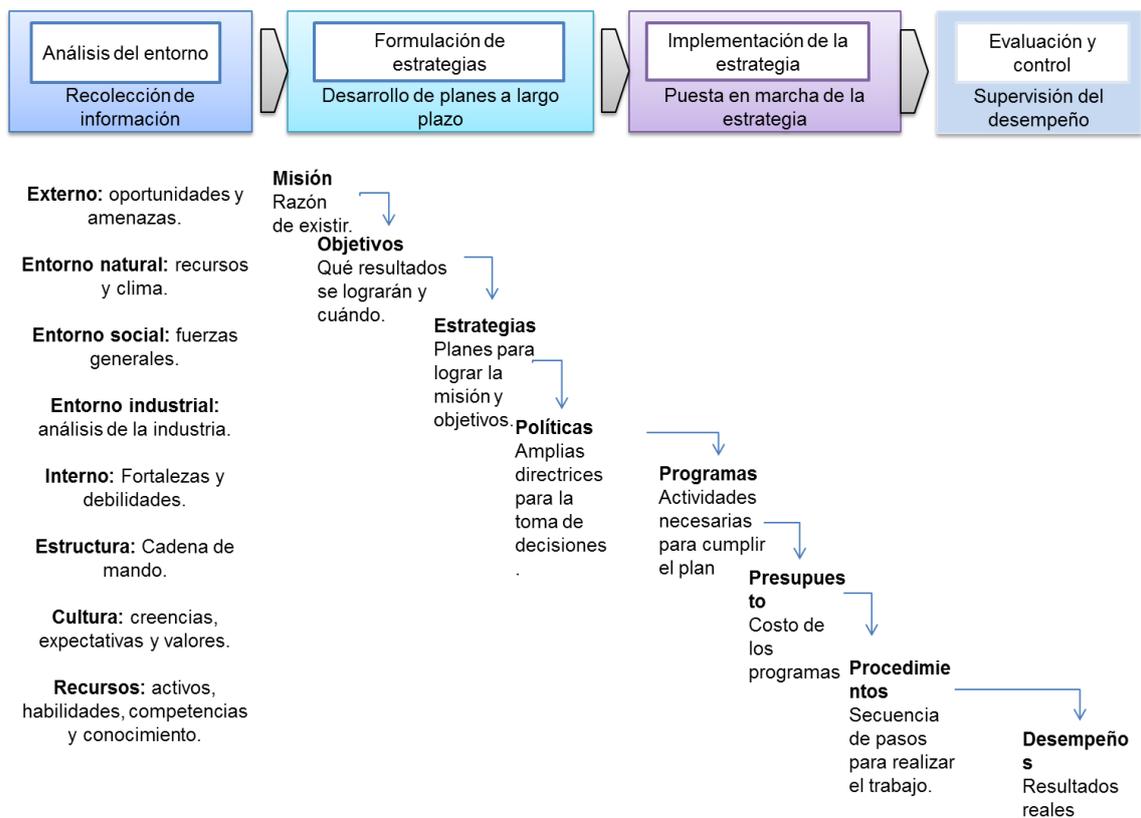


FIGURA 2.1: Modelo de administración estratégica.

Fuente: Fred David

Elaborado por: María Chugá

2.1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO

Su objetivo es conocer los factores críticos internos y externos que rigen a la empresa y determinan el futuro de la misma, se lo puede realizar con la ayuda de un análisis FODA que describa los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas). Los factores internos son actividades que la empresa puede controlar, mientras que los factores externos no se encuentran bajo el control de la organización y pueden ser de tipo social, cultural, económico, geográfico, político, entre otros (David, 2013).

2.1.2 FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Es planear a largo plazo con el objetivo de administrar eficazmente las oportunidades y amenazas en base a las fortalezas y debilidades de la organización. La formulación de la estrategia incluye el establecimiento de: misión, visión, objetivos, estrategias y políticas.

2.1.2.1 Misión

Define el propósito de la organización, diferenciándola de empresas similares, identificando el alcance de los procesos y especificando el mercado al que se dirige. También incluye los valores de la organización, sin embargo pueden ser enumerados separados de la misión (Wheelen & Hunger, 2013).

2.1.2.2 Visión

Responde a la pregunta ¿en qué nos queremos convertir?, debe especificar el tiempo en el que se cumplirá y puede ser considerada como el primer paso para la formulación estratégica.

2.1.2.3 Objetivos

Son resultados específicos que la organización pretende alcanzar en determinado tiempo. Deben ser concretos, medibles, alcanzables, ambiciosos, realistas, y enunciados con verbos de acción. Pueden ser objetivos relacionados con la rentabilidad, utilidad, eficacia, liderazgo de mercado, entre otros.

2.1.2.4 Estrategias

Es la guía que permite alcanzar los objetivos y la visión previamente planteados, maximiza la ventaja competitiva y afecta directamente en la prosperidad de la organización. Son cursos de acción que necesitan la toma de decisión de la alta dirección.

2.1.2.5 Políticas

Son reglas o directrices que orientan a la toma de decisiones de los empleados para que cumplan de la mejor manera con lo establecido en la misión, visión, objetivos y estrategias de la organización (David, 2013).

2.1.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Es el proceso de ejecución de las estrategias y políticas, se lo realiza con el desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos.

2.1.3.1 Programa

Es una declaración que orienta a la estrategia hacia la acción mediante actividades o pasos necesarios. Puede contener la reestructuración o cambio cultural de la empresa.

2.1.3.2 Presupuesto

Refleja el costo detallado de cada programa y el efecto deseado en el futuro financiero de la organización por medio de los estados financieros proforma.

2.1.3.3 Procedimiento

Conjunto de pasos sucesivos que indican cómo realizar determinada actividad.

2.1.4 EVALUACIÓN Y CONTROL

Es un proceso en el que se revisan las actividades empresariales y los resultados obtenidos, comparando la situación real con lo esperado según la formulación estratégica.

El resultado final y real del proceso de administración estratégica es el rendimiento alcanzado en la organización, mismo que justifica la implementación del proceso administrativo y refleja el resultado de las actividades.

Durante las etapas del proceso debe existir retroalimentación que facilite la corrección de decisiones tomadas previamente (Wheelen & Hunger, 2013).

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En cuanto al sistema de gestión de la calidad, se puede decir que es un esquema general, integrador de responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos con la intención de detectar y cumplir los requisitos establecidos por el cliente, bajo un clima organizacional adecuado y guiado por la alta dirección (Ogalla, 2010).

El SGC se aplica sobre todos los integrantes y etapas de los procesos de la organización, desde la detección de necesidades del cliente hasta el servicio post-venta. Permite controlar los efectos obtenidos, resultados de la aplicación del sistema, con el propósito de planificar estratégicamente sobre la base de efectos ciertos y reales.

Se fundamenta en documentar todo lo que se planifica y hace, para corregirlo y mejorarlo gracias a una estructura que permita la comprobación y verificación de las acciones realizadas, con miras a reducir costos, mejorar la productividad y mejorar la calidad de las actividades realizadas en la organización (López S. , 2011).

2.2.1 CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad contiene distintos términos, el principal de ellos es la calidad, mismo que contiene gran cantidad de definiciones de acuerdo a la perspectiva de cada autor. Entre las principales definiciones se encuentran:

“Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes”. (Edward Deming)

“Calidad es el grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”. (Norma ISO 9001:2008)

Con el tiempo la calidad ha evolucionado, desde ser una simple inspección visual para detectar defectos hasta convertirse en un enfoque más amplio, es decir, la satisfacción plena de las necesidades y expectativas del cliente, manteniendo una mejora continua en el cumplimiento de los requisitos (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

Cuando se diseña, elabora y oferta un producto o servicio, debe contener ciertas características y requisitos que le permitan cumplir la función para la cual fue elaborado. Las características del producto son generalmente de tipo técnico y en el servicio de tipo humano; en cambio, los requisitos son necesidades o expectativas establecidas previamente, generalmente implícitas y obligatorias (Alcalde, 2010).

Es necesario recalcar que en el desarrollo del presente trabajo los requisitos obligatorios del servicio de Vinculación brindado por la Facultad serán los indicadores establecidos por el CEAACES para la acreditación de carreras y estarán reflejados en el diseño del sistema de gestión de la calidad.

2.2.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SGC se basa en ocho principios que lo guían para alcanzar su éxito en el diseño e implementación.

- a) Enfoque al cliente: Los clientes son quienes justifican la existencia de una empresa, por ello se debe identificar las necesidades actuales, futuras y expectativas que posean, traducirlas a requisitos y cumplirlas mediante un proceso.
- b) Liderazgo: El liderazgo de la alta dirección, es la guía que orienta a la organización en la ejecución de estrategias y el cumplimiento de los objetivos, debe tener la capacidad de crear un ambiente interno que permita el involucramiento de todo el personal.

- c) Participación del personal: Todos los integrantes de la organización deben aportar en las actividades de una manera responsable para obtener beneficios en base a las habilidades, innovación y creatividad.
- d) Enfoque basado en procesos: Permite alcanzar eficientemente los resultados deseados, gracias a la identificación y gestión sistemática de los procesos de la organización, posibilitando la reducción de costos y tiempo, centrando y priorizando las oportunidades de mejora.
- e) Enfoque del sistema para la gestión: Identificar y gestionar los procesos como un sistema para cumplir los objetivos de la empresa de una manera eficiente y eficaz.
- f) Mejora continua: Es el objetivo primordial y permanente de un SGC, incrementa la posibilidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos mejorando la capacidad de la organización de una manera constante.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Toda decisión debe ser tomada en base a un análisis de datos reales, para obtener mejoras en los procesos.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Aporta al incremento de generar valor en el producto o servicio a través de una relación de confianza mutua. Nunca se obtendrá calidad en el producto o servicio brindado si la materia prima o insumos son de mala calidad (López S. , 2011).

2.2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PROCESOS

Un sistema de gestión de la calidad por procesos se enfoca en el resultado obtenido de los procesos y no en actividades o tareas específicas realizadas de manera independiente. Gestiona los procesos de la organización de una forma integral, los identifica, describe, realiza un seguimiento, mide y mejora continuamente. Para la aplicación y mejor comprensión de un sistema con las características anteriormente mencionadas es necesario identificar los siguientes conceptos:

2.2.3.1 Proceso

Es un conjunto de actividades o tareas relacionadas, con secuencia y orden lógico, capaces de transformar entradas en salidas con valor agregado, útiles para el cliente o consumidor, haciendo uso de recursos y controles. Los elementos de un proceso se indican en la siguiente tabla:

TABLA 2.1: Elementos de un proceso

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Entradas	Pueden ser materiales o información suministrada por el proveedor que respondan a criterios de aceptación.
Salidas	Resultado del proceso. Producto y/o servicio destinado a satisfacer las necesidades del cliente o consumidor.
Proveedor	Proporciona las entradas y debe constar con una previa aceptación del cliente.
Cliente	Receptor del proceso, puede ser cliente interno o externo.
Recursos	Elementos necesarios para realizar el proceso.
Actividades	Conjunto de tareas agrupadas en un procedimiento.
Procedimientos	Forma detallada de realizar una actividad.
Indicador	Medida de una característica del proceso para conocer la conformidad.
Propietario del proceso	Responsable del proceso y los controles.
Controles	Elementos que permiten conocer el estado de un proceso.

Fuente: Pablo Alcalde

Elaborado por: María Chugá

Mientras el proceso indica que se hace, el procedimiento indica cómo realizarlo (Alcalde, 2010).

2.2.3.2 Procedimiento

Son documentos que abarcan información específica de cómo realizar determinado trabajo, generalmente contiene objetivo, alcance, responsables, actividades, documentos, controles y registros necesarios, además de información adicional que facilite su comprensión.

2.2.3.3 Mapa de procesos

Los procesos deben ser seleccionados e identificados de acuerdo a la incidencia que tengan sobre la satisfacción del cliente, calidad del producto y estrategias de la organización.

Una vez realizado esto, se diagrama el mapa de procesos, lo que permite visualizar la estructura y relación existente entre los procesos del sistema de gestión. Los procesos son agrupados de acuerdo al tipo de actividad e importancia, el tipo de agrupación lo establece la organización, generalmente se los divide en tres tipos:

Procesos estratégicos: Son los procesos relacionados con la alta dirección, como la política, estrategia, gestión de la calidad, planes de mejora, entre otros, colaboran en la armonización entre los procesos operativos y de apoyo (Alcalde, 2010).

Procesos operativos o agregadores de valor: Son procesos relacionados directamente con la realización del producto y/o servicio. Corresponde a las actividades implicadas en el apartado 7 de la norma ISO 9001:2008 y no pueden funcionar solos, necesitan apoyo de personal y recursos.

Es necesario indicar que los procesos de la función Vinculación estarán ubicados en esta agrupación.

Procesos de apoyo: Son transversales en la organización y apoyan a los procesos operativos suministrándoles los recursos necesarios (Pérez, 2004).



FIGURA 2.2: Mapa de procesos en tres niveles de agrupación

Fuente: Pablo Alcalde

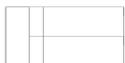
Elaborado por: María Chugá

2.2.3.4 Diagrama de procesos

Cada proceso contiene procedimientos que requieren ser detallados y graficados mediante diagramas de flujo. Los diagramas de flujo contienen símbolos que permiten a la organización comunicarse en el mismo lenguaje facilitando su interpretación (Agudelo, 2008).

El presente trabajo se lo realizará con el apoyo de la herramienta informática Bizagi Modeler, utilizada para diagramar los flujos de procedimientos contenidos en el manual de calidad, basados en el estándar Business Process Model and Notation (BPMN), el cual es un lenguaje unificado de aceptación mundial, utilizado para la especificación de procesos de negocio. Los símbolos y significados de acuerdo a Bizagi Modeler se presentan en la siguiente tabla:

TABLA 2.2: Símbolos del diagrama de flujo

SÍMBOLO	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	Evento de inicio	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.
	Tarea	Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.
	Decisión	Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.
	Subproceso	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, decisiones, eventos y flujos de secuencia.
	Documento	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Evento de fin	Indica que el flujo finaliza.
	Flujo de secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
	Flujo de mensajes	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.
	Pool	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).
	Lane	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.

Fuente: Bizagi Modeler

Elaborado por: María Chugá

2.2.3.5 Plan de mejoras

Es el documento que permite cumplir de manera progresiva los objetivos de calidad establecidos por la organización a fin de alcanzar la mejora continua de sus actividades.

El plan de mejoras permite: identificar las causas que producen las debilidades en la organización, las acciones de mejora a aplicar de manera priorizada y el seguimiento y control de las mismas.

Está conformado principalmente por los siguientes puntos:

- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Gestión de la no conformidad: El cual contiene: El origen de la no conformidad, el análisis de la causa raíz, la corrección aplicada y el plan de acción con sus respectivas actividades, responsables, tiempos y evaluación de eficacia.

2.3 METODOLOGÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

El diseño del presente SGC se basará en la metodología establecida por la Norma ISO 9001:2008, una norma internacional aplicable a cualquier tipo de empresa, determina los requisitos genéricos para establecer un sistema de gestión de la calidad, brinda las directrices para desarrollar las actividades dentro de la organización y mejorar el desempeño de las mismas, se fundamenta en un enfoque basado en procesos (ISO, 2008).

Para comprender mejor la aplicación del sistema de gestión de la calidad, la Norma presenta un gráfico en el cual se identifica la relación existente entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora.

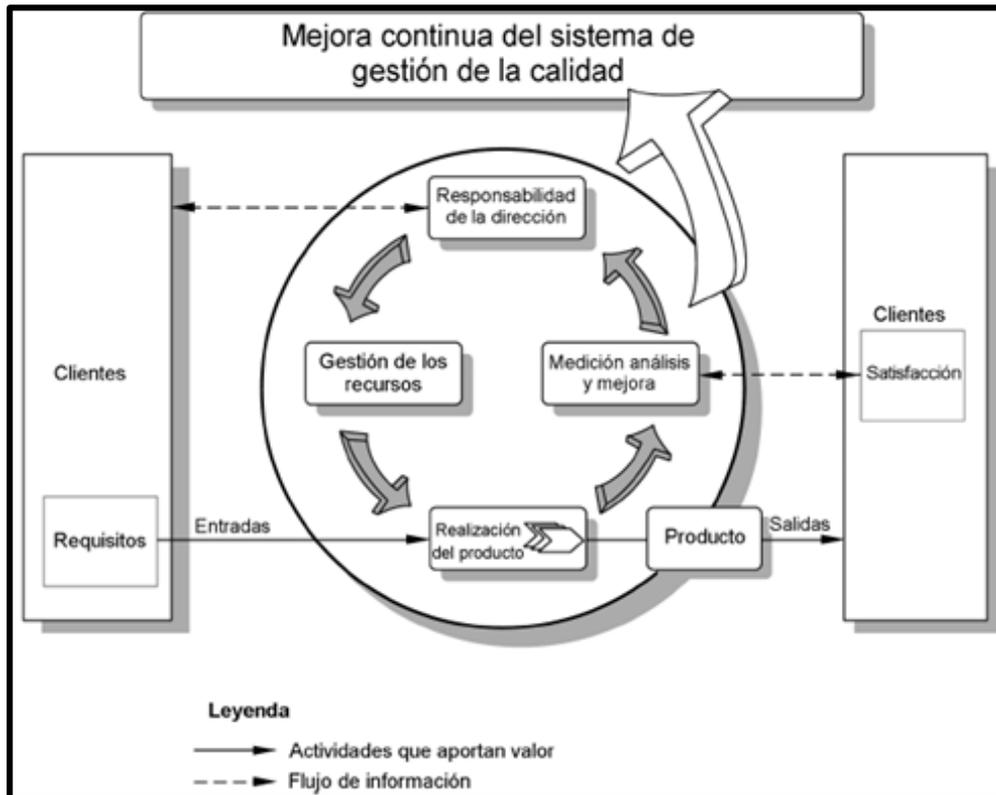


FIGURA 2.3: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: Norma ISO 9001:2008

La ilustración 2-3 muestra que las actividades aportadoras de valor ayudan a transformar las entradas en salidas con el uso eficiente de recursos y controles, permitiendo verificar y mejorar el proceso de una manera continua. Para ello es necesario el flujo de información entre los clientes y la alta dirección conociendo así los requisitos y nivel de satisfacción, en el caso de que no se esté satisfaciendo estas necesidades se debe analizar las fallas del proceso que impide lograrlo y mejorarlo a través de estudios y acciones preventivas o correctivas.

2.3.1 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

La norma se estructura de ocho apartados, los tres primeros son introductorios, los cinco siguientes sirven de guía para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, estos puntos no son estrictamente especificados, permitiendo así, ser adaptados a las necesidades de la organización. A continuación se indica y explica la estructura de cada requisito.

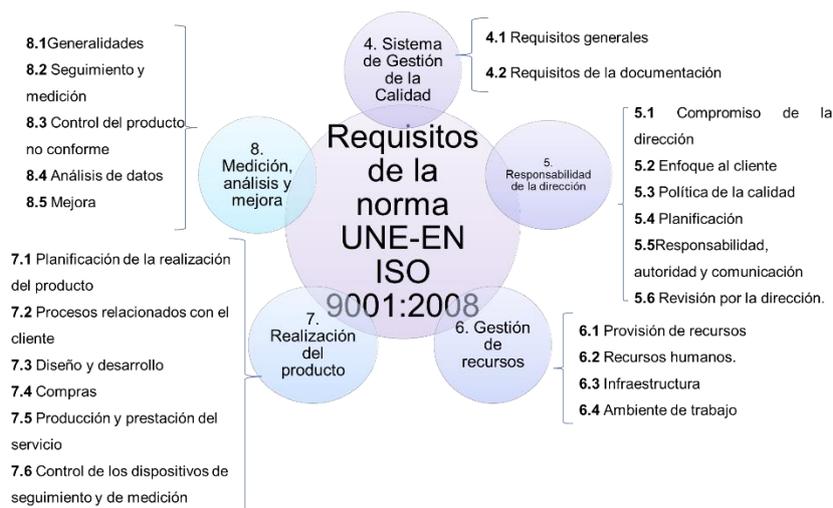


FIGURA 2.4: Requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: María Chugá

2.3.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

El primer apartado analizado es el punto cuatro o SGC, hace referencia a la identificación de los procesos que forman parte de la organización, estableciendo la secuencia, interacción, criterios y métodos para realizarlos y controlarlos, seguimiento, disponibilidad de recursos y la implementación de acciones preventivas o correctivas en el caso de ser necesario.

Indica de manera general la documentación que debe contener: política y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y registros. La política y los objetivos de calidad son establecidos por la alta dirección.

Los documentos mencionados anteriormente deben ser implementados, mantenidos, tener controles que permitan: aprobarlos, revisarlos y actualizarlos; identificando las modificaciones y nuevas versiones.

Los procedimientos que sean exigidos específicamente por la norma deberán ser establecidos, documentados e implantados (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

Es recomendable que los procesos del sistema y los procesos de la realización del producto y servicio sean representados gracias a diagramas de flujo.

Los procesos del sistema son independientes de la realización del producto y/o servicio y se centran en la responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, medición, análisis y mejora. Por otra parte los procesos de la realización del producto o servicio dependerán de su dimensión y complejidad (López S. , 2011).

2.3.1.2 Responsabilidad de la dirección

Según ISO (2008): “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” (pág. 4).

El compromiso de la alta dirección empieza con el comunicado de la implantación del SGC a toda la organización, definiendo y documentando su política, objetivos y planificación de calidad en base a las necesidades y requisitos del cliente, revisando previamente su sistema y la disposición de recursos.

La política de calidad es la base de los objetivos de calidad y se encuentra acorde a la actividad desarrollada por la empresa, debe estar comprometida a la mejora continua y a la satisfacción del cliente. De igual manera, los objetivos de calidad deben ser medibles y relacionarse con la política de calidad. Siempre deben establecerse y pueden incluirse en los objetivos generales de la organización y viceversa (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

Otra actividad que debe realizar la alta dirección son las revisiones continuas, permiten conocer que toda la institución va encaminada hacia el alcance de los mismos objetivos y que el sistema se está aplicando correctamente.

Es responsabilidad y autoridad de la alta dirección definir las responsabilidades de la dirección; designar un responsable capaz de controlar el seguimiento del SGC y facilitar una comunicación apropiada en la organización gracias a reuniones periódicas, jornadas informativas, entre otros (López S. , 2011).

2.3.1.3 Gestión de los recursos

Según ISO (2008): “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” (pág. 6).

El recurso humano competente impacta en la correcta aplicación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección se encargará de contratar personal de calidad, fortalecer las competencias de una manera continua, evaluar las capacitaciones y registrar los resultados. Igualmente la infraestructura y el ambiente de trabajo deben aportar a la calidad del producto o servicio ofertado, dando condiciones adecuadas para el correcto desempeño del personal operativo y de apoyo (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

2.3.1.4 Realización del producto o servicio

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. (ISO, 2008, pág. 8)

Se debe planificar la realización del producto o servicio, estableciendo los procesos y documentos necesarios que afectan su calidad. De manera semejante se debe determinar y documentar los requisitos legales y adicionales que se consideren necesarios.

En este caso se trata del proceso de formación de profesionales, para lo cual es necesario tomar en cuenta los indicadores establecidos por el CEAACES para la evaluación de carreras y las necesidades de la sociedad en general.

Para que el servicio sea aceptado debe cumplir con los indicadores especificados antes de la realización, los indicadores deben ser documentados y son referentes al cumplimiento de las normas establecidas para la Educación Superior. En el proceso se debe realizar una constante revisión, evaluando capacidades, identificando problemas y resolviéndolos a través de acciones. El medio de verificación que comprueba que el estudiante cumple con las competencias especificadas será la evaluación final realizada por el CEAACES.

Todos los cambios y modificaciones del diseño del producto o servicio deben ser documentados, revisados, verificados, validados y aprobados por el personal autorizado para la posterior implementación.

Finalmente en el apartado 7 se debe determinar los equipos de seguimiento y medición que facilitarán la obtención de datos. En caso de que sean programas informáticos se debe confirmar la capacidad al inicio y posteriormente cuando así se lo requiera (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

2.3.1.5 Medición, análisis y mejora

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. (ISO, 2008, pág. 14)

El seguimiento debe constar de una metodología para adquirir y utilizar información sobre el sistema y la satisfacción o insatisfacción del cliente, la obtención de información se lo realiza mediante auditorías internas programadas. El resultado de las auditorías debe ser documentado y servir como base para la programación de futuras auditorías (López S. , 2011).

Para asegurarse de la conformidad de los indicadores educativos establecidos por el CEAACES es necesario hacer un seguimiento al estudiante, verificando si el profesional formado y capacitado en la institución realmente satisface las necesidades del país.

Según ISO (2008): “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” (pág. 16).

La organización debe estar en una mejora continua, para ello necesita analizar los datos en base a indicadores de proceso que le permitan evidenciar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad. Para la implementación de la mejora continua se utiliza el ciclo de Deming o PHVA ilustrado a continuación, el cual permite solucionar problemas de una manera sistemática (López S. , 2011).

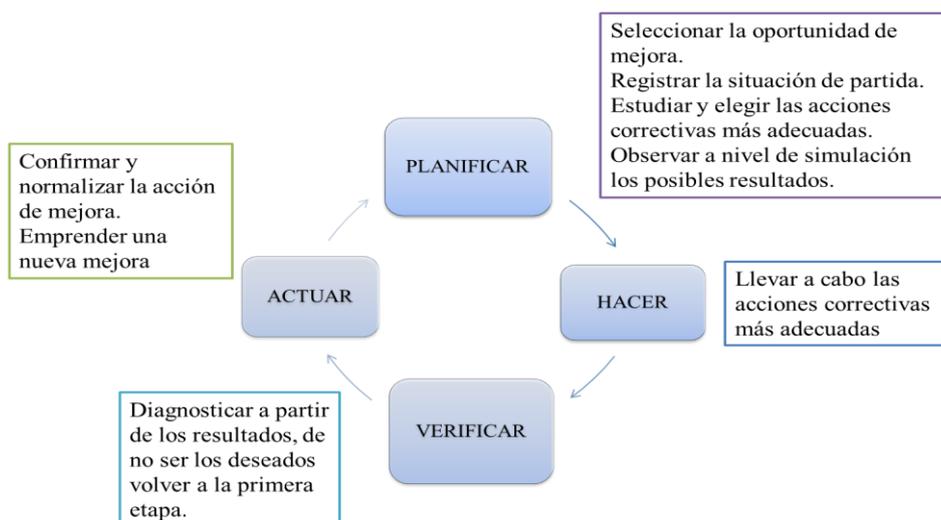


FIGURA 2.5: Ciclo de Deming

Fuente: Susana López

Elaborado por: María Chugá

2.3.2 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación del SGC permite organizar las actividades que aseguren la calidad del servicio, de esta manera se podrá conocer en cualquier momento los objetivos planteados, los controles a realizarse, las instrucciones, procedimientos, entre otros. El fin es no cometer errores, por lo que se debe establecer y documentar como realizar las actividades (López S. , 2011).

El SGC tiene como principales objetivos: agilizar la comunicación en la organización, asegurar que lo planificado se realice correctamente y tener la información necesaria para auditorías internas o externas (Alcalde, 2010).

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. (ISO, 2008, pág. 3)

Estos documentos deben ser redactados de una manera clara, concisa y con un lenguaje sencillo, ya que serán leídos posteriormente por otras personas (Alcalde, 2010).

Para poder implantar correctamente la documentación del SGC es recomendable seguir los siguientes seis pasos:

1) Determinación de las necesidades de documentación

Los documentos deben tratarse como un conjunto ordenado de acuerdo a su prioridad, para ello es útil guiarse de una pirámide documental.

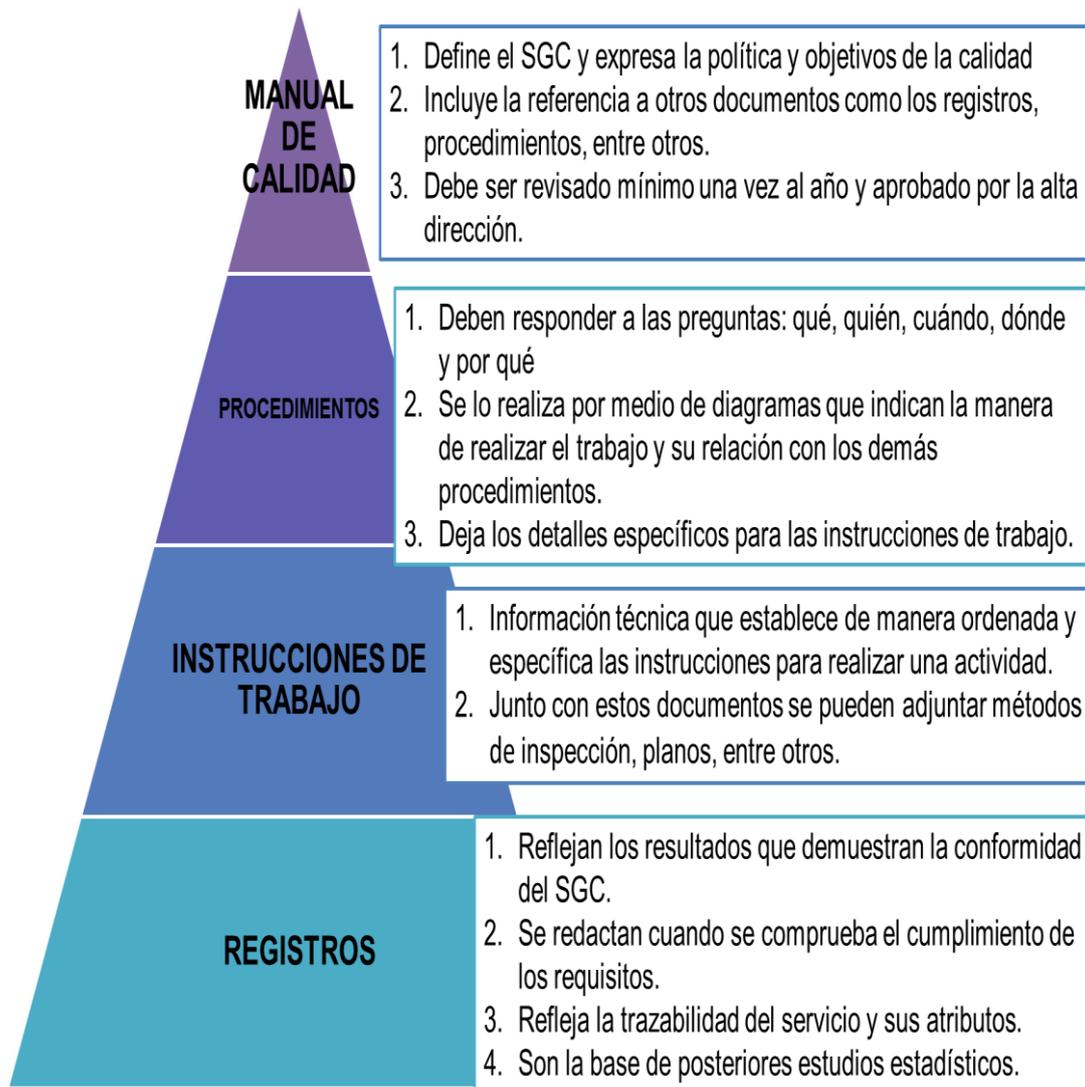


FIGURA 2.6: Pirámide documental

Fuente: Pablo Alcalde

Elaborado por: María Chugá

La norma ISO 9001:2008 indica que es obligatorio tener procedimientos documentados para las siguientes actividades: control de documentos, control de los registros, auditoría interna, control del producto o servicio no conforme, acción correctiva y acción preventiva.

Por otro lado el Manual de Calidad debe contener los siguientes puntos: alcance del SGC, detalle y justificación de las exclusiones, procedimientos exigidos por la norma documentados y descripción de la interacción entre los procesos del SGC (López S. , 2011).

2) Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización

Se compara lo que existe actualmente con las necesidades definidas anteriormente para determinar si existen o no los documentos, en qué medida los existentes cumplen con los requisitos y si se manejan correctamente. El diagnóstico realizado debe ser presentado en la alta dirección.

3) Diseño del sistema documental

Se establece todas las actividades necesarias para la documentación, priorizando dichos documentos y definiendo la responsabilidad para su elaboración, en lo cual se puede involucrar a todo el personal.

4) Elaboración de los documentos

Los documentos deben ser elaborados, revisados y aprobados en cada nivel, por lo que se debe capacitar al personal encargado de realizar toda la documentación. Adicionalmente se definen los formatos a utilizarse.

5) Implantación del sistema documental

Se capacitará al personal implicado para la utilización de los documentos. La documentación debe encontrarse en el lugar requerido, de manera adecuada y accesible para las personas autorizadas de manejar esta información.

6) Mantenimiento y mejora del sistema

Se lo logra mediante auditorías internas con el propósito de identificar y corregir las no conformidades para aportar a la mejora continua del sistema (Sánchez, Enríquez, & Sánchez, 2012).

2.4 SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

El fortalecimiento de las capacidades y potencialidades se ha convertido en objetivo primordial del desarrollo del país, para ello se hace necesario el trabajo colectivo a fin de garantizar una educación de calidad y progreso continuo del conocimiento (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

La reorientación en el proceso de la educación superior permite a los ciudadanos mejorar su calidad de vida, convirtiéndolos en seres más competitivos y productivos a nivel nacional e internacional.

Según el artículo 352 de la Constitución del Ecuador (2009): “El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro” (Constitución del Ecuador, 2009).

El Sistema de Educación Superior tiene como principal objetivo la formación académica y profesional con visión científica y humanista, con la finalidad de generar una sociedad capaz de dar soluciones a los problemas del país y aportar al desarrollo progresivo.

La Ley que lo regula es la Ley Orgánica de Educación Superior, la misma que establece derechos, deberes, obligaciones y sanciones en caso de ser incumplida. (Asamblea Constituyente, 2010)

Según el artículo 12 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010):

Principios del Sistema.- El Sistema de Educación Superior se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos, y demás componentes del sistema, en los términos que establece esta Ley. (Asamblea Constituyente, 2010)

Los principios anteriormente mencionados se explican en la siguiente ilustración:

<p>Calidad: Impulsa a mejorar las condiciones de la educación superior mediante el progreso continuo de la producción de conocimiento en base a la realidad y necesidades del país.</p>	<p>Autonomía responsable: Libertad de las instituciones del Sistema de Educación Superior para desarrollar las actividades académicas siendo responsables de los resultados obtenidos.</p>
<p>PRINCIPALES PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR</p>	
<p>Principio de cogobierno: Capacidad que tienen todas estas instituciones de designar un autogobierno que cumpla sus funciones a nivel interno.</p> <p>Integralidad: Permite articular coordinadamente la educación en todos sus niveles, para mejorar la comunicación y aprovechar el intercambio de conocimiento.</p>	<p>Igualdad de oportunidades: Asegura a los ciudadanos las mismas condiciones de acceso, permanencia y egreso de la educación superior, sin discriminación de ningún tipo.</p>

FIGURA 2.7: Principales principios del Sistema de Educación Superior

Fuente: Ley Orgánica de Educación Superior

Elaborado por: María Chugá

2.4.1 FUNCIONES DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Entre las principales funciones se encuentran las siguientes:

- Asegurar el derecho a la educación superior a través de la docencia, investigación y vinculación con la colectividad; garantizar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia; y asegurar la producción de pensamiento y conocimiento articulado con el pensamiento universal.
- Formar académicos, científicos y profesionales responsables, éticos y solidarios, comprometidos con la sociedad, preparados para generar y aplicar los conocimientos y métodos científicos.
- Evaluar, acreditar y categorizar a las Instituciones de Educación Superior (IES), los programas y carreras; y garantizar independencia y ética en el proceso.
- Fortalecer y diversificar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento profesional para los integrantes del sistema.
- Promover mecanismos asociativos con otras IES, y con unidades académicas de otros países, para el estudio, análisis, investigación y planteamiento de soluciones de problemas nacionales, continentales y mundiales (Asamblea Constituyente, 2010)

2.4.2 ORGANISMOS DE REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Con la visión de alcanzar la calidad educativa y apoyar al proceso de mejoramiento, se ha establecido organismos que colaboren con la guía de estas actividades.

Según el artículo 353 de la Constitución del Ecuador (2009):

El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación. (Constitución del Ecuador, 2009)

Los organismos públicos que regulan el Sistema de Educación Superior son el Consejo de Educación Superior (CES) y el CEAACES. Son totalmente independientes de las autoridades de los institutos a regularse, con la finalidad de obtener transparencia en todos los procesos y resultados.

2.4.2.1 Consejo de Educación Superior (CES)

Según el artículo 166 de la Ley Orgánica de Educación Superior:

El Consejo de Educación Superior es el organismo de derecho público con personería jurídica, con patrimonio propio, independencia administrativa, financiera y operativa, que tiene por objetivo la planificación, regulación y coordinación interna del Sistema de Educación Superior, y la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva y la sociedad ecuatoriana. (Asamblea Constituyente, 2010)

El CES trabaja conjuntamente con el CEAACES con la intención de impulsar una educación de calidad en el país.

Su presidente será el representante legal, jurídico y extrajudicial del Consejo, será elegido de entre los miembros del CES, por la mayoría de los integrantes con derecho a voto. El cual deberá cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CES, dirigir el trabajo, participar con voz y voto en el Consejo Nacional de Planificación, entre otras funciones designadas.

Además de contar con un presidente el CES estará integrado por el Secretario Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación; el Secretario Técnico del Sistema Nacional de Planificación o su delegado; el Ministro que dirija el Sistema Educativo Nacional o su delegado; el Ministro que dirija la Política de Producción o su delegado, estos integrantes serán representantes del Ejecutivo. Así mismo se integrará de seis académicos que cumplirán los requisitos solicitados para ser rector universitario o politécnico y un representante de los estudiantes (Consejo de Educación Superior, 2015).

A continuación se menciona algunas de las atribuciones y deberes del CES.

- Aprobar el plan de desarrollo interno, las proyecciones del Sistema de Educación Superior, la distribución anual de las rentas o asignaciones del Estado a las IES y detener la entrega de fondos a estas instituciones, cuando una o más carreras o programas incumplan con los estándares establecidos.
- Realizar el informe vinculante sobre la creación de universidades y escuelas politécnicas, plantear ante la Asamblea Nacional y al Presidente de la República la derogatoria de la Ley o Decreto Ley de creación de universidades y escuelas politécnicas y expedir las respectivas resoluciones.
- Aprobar la intervención y suspensión de las universidades y escuelas politécnicas, al igual que la aprobación de la creación, suspensión o clausura de extensiones, unidades académicas o similares.
- Informar anualmente sobre la educación superior a la sociedad ecuatoriana, a la Asamblea Nacional, al Presidente de la República, al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.
- Controlar el cumplimiento de los aspectos académicos y jurídicos de las IES y demás actividades necesarias (Asamblea Constituyente, 2010).

2.4.2.2 Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES)

El CEAACES es un organismo de carácter técnico, público y autónomo, el cual es responsable de la rectoría política para la evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de los programas y carreras de las IES, todo esto lo realiza mediante procesos continuos de evaluación y acreditación, los cuales les permiten evidenciar el cumplimiento de las misiones, visiones y objetivos de dichas instituciones con miras a reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.

La acreditación efectuada por el CEAACES, es una estricta y obligatoria evaluación realizada a todas las instituciones educativas públicas o privadas, carreras y programas por medio de la cual se verifica el cumplimiento de los lineamientos y criterios de calidad (CEAACES, 2013).

Estará conformado por seis académicos, de ellos tres serán elegidos por un concurso de mérito y oposición realizado por el Consejo Nacional Electoral y cumplirán los mismos requisitos necesarios para ser rector universitario o politécnico; los otros tres miembros se elegirán por el Presidente de la República.

De entre los tres nominados por el Ejecutivo, los miembros del Consejo elegirán al presidente del organismo.

La o el presidente del CEAACES deberá representar de manera legal, judicial y extrajudicial al Consejo; dirigirá el trabajo; cumplirá y hará cumplir las resoluciones del Consejo; dirigirá el trabajo del Comité Asesor orientándolo a la elaboración de modelos de evaluación, acreditación y categorización; y ejecutará las funciones que le asigne la LOES y los reglamentos.

El Comité Asesor se establecerá con el objetivo de dar cumplimiento a los fines del Consejo y entre los deberes y atribuciones se resaltan los siguientes:

- Plantear ante el CEAACES planes de formación y capacitación para el evaluador y diseñar métodos para seleccionar a los evaluadores.

- Elaborar y proponer al CEAACES modelos de evaluación y documentos técnicos en base a la normativa aplicable, necesarios en el proceso de evaluación interna y externa, acreditación y categorización.
- Elaborar informes sobre la evaluación, acreditación y categorización (Asamblea Constituyente, 2010).

De manera semejante se indican a continuación las principales funciones del CEAACES:

- Planear, coordinar y realizar de manera priorizada las actividades del proceso de evaluación, acreditación, clasificación académica y aseguramiento de la calidad de la educación superior, aprobar la normativa, elaborar la documentación técnica necesaria para la ejecución de los procesos y vigilar su correcta ejecución, garantizando su transparencia en todos los procesos.
- Certificar la acreditación institucional, de programas y carreras, a las IES y unidades académicas que cumplan con todos los requisitos exigidos; elaborar el sistema de categorización de instituciones, programas y carreras académicas; y divulgar los resultados.
- Establecer la suspensión de la entrega de fondos a las IES de manera proporcional cuando una o más carreras o programas no cumplan los estándares requeridos y posteriormente comunicarlo al CES para su ejecución.
- Diseñar y aplicar la Evaluación Nacional de Carreras y Programas de último año, procesar y publicar los resultados.
- Elaborar los informes que le corresponden para la creación y solicitud de derogatoria de la Ley, decreto Ley, decreto, convenio o acuerdo de creación de universidades y escuelas politécnicas; y para la creación y extinción de institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores.
- Realizar informes de suspensión de las IES que no cumplan los criterios de calidad establecidos, someterlos a conocimiento y resolución del CES (Asamblea Constituyente, 2010).

2.4.3 ORGANISMOS DE CONSULTA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Además de los organismos públicos, se cuenta con organismos de consulta: la Asamblea del Sistema de Educación Superior y los Comités Regionales Consultivos de Planificación de la Educación Superior (Constitución del Ecuador, 2009).

2.4.3.1 Asamblea del sistema de educación superior

Es el encargado de recomendar políticas generales de formación profesional, de investigación, de cultura, de gestión y de vinculación con la colectividad; se manifiesta sobre las consultas emitidas por el CEAACES y la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y tiene conocimiento sobre los informes del estado de la educación superior del Ecuador realizados por el CEAACES.

El presidente de la Asamblea será el rector de una universidad o escuela politécnica pública, y el vicepresidente será el rector de una universidad o escuela politécnica particular, los cuales serán elegidos por la mayoría de los miembros.

A su vez contará con un órgano elegido por la Asamblea que es el Directorio Ejecutivo, con el propósito de ser representada de manera permanente, la asesore en procesos académicos, de evaluación y acreditación y establezca una fluida comunicación con el CES. Será el que informe al CES sobre las resoluciones tomadas en la Asamblea y brindará recomendaciones al CES sobre los contenidos y ejecución del Sistema de Nivelación y Admisión Estudiantil (Asamblea Constituyente, 2010).

2.4.3.2 Comités regionales consultivos de planificación de la educación superior

Según el artículo 194 de la Ley Orgánica de Educación Superior:

Comités Regionales Consultivos de Planificación de la Educación Superior.- Los Comités Regionales Consultivos de Planificación de la Educación Superior serán órganos de consulta regional de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, de articulación con el trabajo desconcentrado de la Función Ejecutiva y de coordinación territorial con los actores de la educación superior que trabajen a escala regional y de los gobiernos regionales autónomos. (Asamblea Constituyente, 2010)

Tiene como objetivo el convertirse en un instrumento de consulta horizontal del Sistema de Educación Superior a nivel regional, por lo que existirá uno por cada región autónoma constituida en el país.

Propone políticas a nivel regional sobre la planificación de la educación superior, plantea mecanismos de articulación regional entre la educación superior y los demás niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional (Asamblea Constituyente, 2010).

2.5 MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE CARRERAS EN EL ECUADOR

2.5.1 INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un entorno con constantes cambios y de gran competencia, el cual obliga a las IES mejorar continuamente y actualizar su oferta académica de carreras para apoyar el cumplimiento de los objetivos de desarrollo estratégico planteados por el país.

Según la Disposición Transitoria Vigésima de la Constitución del Ecuador:

(...) En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior; así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior. (Constitución del Ecuador, 2009)

Según el artículo 94 de la Ley Orgánica de Educación Superior:

Evaluación de la calidad.- La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo. (Asamblea Constituyente, 2010)

Con el objetivo principal de garantizar la calidad en la educación superior y en cumplimiento a las funciones establecidas por la LOES en su artículo 174, el CEAACES resolvió elaborar un modelo genérico de evaluación, el cual está conformado por aspectos comunes y fundamentales que deben estar presentes en cualquier carrera universitaria, consta de un esquema matricial conformado por indicadores, cada uno con la respectiva descripción, y una matriz de evidencias del modelo genérico donde consta la evidencia y la descripción, esto para cada indicador.

El modelo metodológico se aplicará en la evaluación de carreras presenciales de grado o tercer nivel. Este modelo es adaptable a cualquier tipo de carrera y se encuentra expuesto a la ciudadanía, representa una guía para las IES, orientándolas en los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las que serán sometidas las carreras. Respeto los principios de calidad, pertinencia y autonomía responsable del Sistema de Educación Superior establecidos por la LOES en el artículo 12.

La evaluación analizará la documentación, los resultados de aprendizaje y visitas reflejadas en informes de calidad.

Adicionalmente se realizará una evaluación a los estudiantes de último año, dicha evaluación será establecida por el CEAACES de acuerdo a las necesidades de cada carrera y no afectará el promedio final de titulación del estudiante, permitirá conocer lo que el estudiante aprendió efectivamente tras la permanencia en la IES (CEAACES, 2013).

El principal propósito de la evaluación para la acreditación de carreras es evidenciar ante los responsables académicos el nivel de calidad con el que desempeñan las actividades, compararlos con carreras similares para ejecutar las acciones necesarias que permitan mejorar la calidad académica de una manera continua y cumplir efectivamente los lineamientos establecidos por el CEAACES. También busca incentivar la investigación en docentes y estudiantes para obtener un mejoramiento profesional y preparar a los estudiantes que deseen continuar con estudios de cuarto nivel.

2.5.2 ESTRUCTURA DEL MODELO GENÉRICO DE EVALUACIÓN POR CARRERAS

El modelo se subdivide desde el objetivo general (alcanzar una educación de calidad) en objetivos más específicos (criterios), pero estos a su vez son demasiado amplios por lo que se los vuelve a dividir en sub-objetivos (sub-criterios), el proceso se repite hasta alcanzar el nivel de especificación necesario para el proceso de evaluación.

Está conformado por 5 criterios, 13 sub-criterios y 37 indicadores de tipo cuantitativo y cualitativo.

Los criterios utilizados en el desarrollo del presente trabajo son: Pertinencia, Ambiente Institucional y Estudiantes; y de los 37 indicadores establecidos en la matriz de evaluación, seis indicadores se han identificado como pertenecientes a la función Vinculación.

La acreditación de una carrera es específica para cada comunidad académica, en el caso de que se oferte la misma carrera en diferentes lugares, se realizará la evaluación para cada una, sin importar si son campus, sedes, extensiones o convenios institucionales (CEAACES, 2013).

El proceso al que será sometida la información suministrada por las IES para la evaluación de las carreras de formación profesional se indica de una manera más detallada en la siguiente ilustración. (CEAACES, 2011).

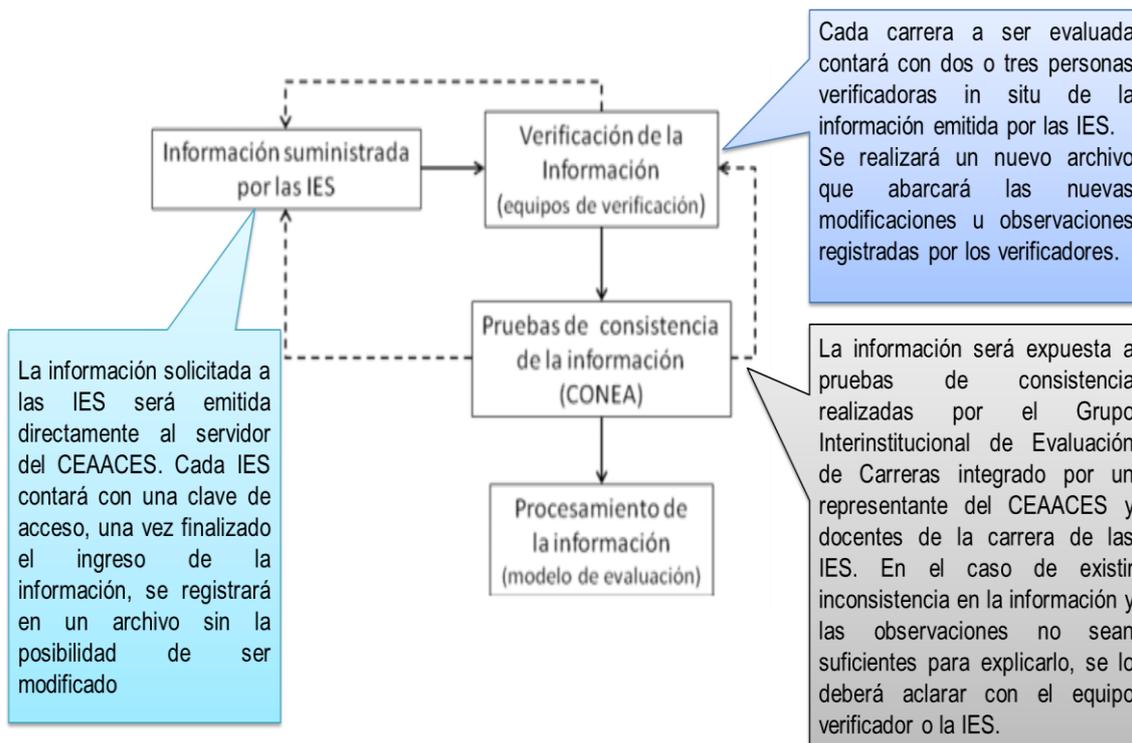


FIGURA 2.8: Verificación y consistencia de la información

Fuente: CEAACES

Elaborado por: María Chugá

2.5.2.1 Criterios

El modelo genérico para la evaluación de carreras tiene el enfoque multicriterial que le permite analizar múltiples criterios en base a diferentes puntos de vista.

Los criterios se relacionan entre sí y permiten alcanzar el objetivo general de una educación de calidad mediante procesos de mejora continua. Se dividirán en sub-criterios, los cuales serán evaluados por la ponderación de los respectivos indicadores (CEAACES, 2011).

2.5.2.2 Indicadores

Los indicadores componen el nivel más específico de la estructura de evaluación, son variables que representan la condición de un atributo.

Los indicadores tienen la función de valorar condiciones y tendencias en relación a estándares y objetivos; comparar según situaciones y lugares; proveer información presente y anticipar condiciones futuras.

Pueden ser cualitativos o cuantitativos, los indicadores cualitativos reflejan la razón de ser de la institución y los indicadores cuantitativos permiten comparar y conocer a través de resultados la condición actual de la IES, carrera o programa académico.

Los indicadores son necesarios para cualquier sistema de medición y permiten re direccionar los objetivos o estrategias en base a hechos.

Mientras existan mayor cantidad de indicadores, incrementa la posibilidad de mayor precisión.

Los indicadores posibilitan la medición de:

- Eficiencia, eficacia y economía
- Rentabilidad de una empresa
- Posibilidad de posicionamiento en el mercado.
- Productividad y nivel de desempeño.
- Cumplimiento de objetivos o estándares de calidad preestablecidos, entre otros.

Un indicador debe ser: objetivo, preciso, compatible con otros indicadores, relevante para la toma de decisiones, lógico, factible, fácil de medir y verificable (Fleitman, 2008).

2.6 MATRIZ LEGAL

Con el fin de sintetizar la normativa aplicable en el diseño del sistema de gestión de la calidad se ha elabora una matriz legal. (Anexo 1).

Conformada por artículos de instrumentos legales nacionales y de la Universidad Técnica del Norte, organizados de manera jerárquica.

Está compuesto de dos partes generales: la primera contiene la normativa referente a la calidad en la educación superior; y la segunda parte hace referencia a la normativa aplicable a la función Vinculación.

2.7 FUNCIÓN VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

2.7.1 INTRODUCCIÓN

Es la interacción de la universidad con otras universidades e institutos nacionales e internacionales, el Estado y la sociedad para obtener un beneficio mutuo resolviendo problemas actuales, aportando al desarrollo local, regional y nacional e incrementando el conocimiento de las partes involucradas. (Asamblea Nacional, 2010).

Es obligación de los institutos de educación superior crear proyectos de interés público a través de la vinculación con la colectividad, además se debe realizar cursos, programas y proyectos guiados por personal académico que aporten a la educación continua de los estudiantes (CES , 2013).

2.7.2 INDICADORES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

Se ha determinado que la función Vinculación necesita seis indicadores para su correcto desempeño, a continuación se presenta de manera general los criterios, sub-criterios e indicadores utilizados para el desarrollo del presente trabajo.



FIGURA 2.9: Criterios, sub-criterios e indicadores para la función Vinculación

Fuente: CEAACES

Elaborado por: María Chugá

Así mismo, de manera detallada se indican en la siguiente tabla estos indicadores, descripción, escala y evidencia establecidos por el CEAACES.

TABLA 2.3: Indicadores de la función Vinculación con la colectividad

CRITERIO/SUBCRITERIO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN/BASE CONCEPTUAL	ESTÁNDAR	ESCALA DEL INDICADOR/FORMA DE CÁLCULO	EVIDENCIA
Pertinencia/Contexto(A1)	Proyectos/ Programas de Vinculación con la Sociedad (A.1.2)	<p>Este indicador evalúa los programas / proyectos relacionados con las necesidades identificadas en el análisis del estado actual y prospectivo de la carrera.</p> <p>El período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o último año concluido antes del proceso de evaluación.</p>	<p>Los programas/ proyectos de vinculación con la sociedad deben ser formulados para atender las demandas de los sectores sociales relacionadas con la carrera, deben alinearse al perfil de egreso de la carrera y al plan nacional de desarrollo, y deben tener una estructura formal de programas o proyectos.</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>DEFICIENTE: La carrera no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presentada para la evaluación tiene falencias que impiden un análisis adecuado.</p>	<p>1. Base de datos de Programas / Proyectos en los que interviene la carrera y que han sido ejecutados durante el período de análisis.</p> <p>2. Documentación que evidencie la planificación y ejecución de los programas / proyectos.</p>
Ambiente institucional/Gestión académica (D1)	Seguimiento a graduados (D1.5)	<p>Este indicador evalúa si la carrera planifica y realiza el seguimiento a sus graduados.</p> <p>El período de evaluación corresponde a los cuatro últimos años, antes del inicio del proceso de evaluación.</p>	<p>La carrera debe aplicar un sistema de seguimiento a graduados que provea de información útil para la toma de decisiones y el mejoramiento de la oferta académica.</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p>	<p>1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.</p> <p>2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados.</p> <p>3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.</p>

<p>Ambiente institucional/Gestión académica (D1)</p>	<p>Seguimiento de prácticas pre-profesionales (D1.6)</p>	<p>Este indicador evalúa que la carrera realice el seguimiento a los procesos de prácticas pre-profesionales.</p> <p>El período de evaluación corresponde a los dos últimos periodos académicos ordinarios o al último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.</p>	<p>La carrera debe gestionar convenios con instituciones afines a la carrera y, planificar el control, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales en actividades afines o coherentes con el perfil de egreso o con el área profesional.</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>DEFICIENTE: La carrera no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presenta falencias que impiden un análisis adecuado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de prácticas pre-profesionales. 2. Programa de prácticas: <ol style="list-style-type: none"> a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades 3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación: <ol style="list-style-type: none"> a. Informes de los supervisores de práctica; b. Informes de la institución en la cual se realizaron las prácticas pre-profesionales; c. Informe de autoevaluación presentado por cada estudiante. 4. Convenios con instituciones.
<p>Estudiantes/Participación estudiantil (E1)</p>	<p>Actividades complementarias (E1.2)</p>	<p>Este indicador evalúa que la carrera promueva la participación estudiantil en actividades complementarias relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales,</p>	<p>La carrera debe promover la participación de sus estudiantes en actividades complementarias relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de las actividades complementarias. 2. Promoción de las actividades complementarias. <ol style="list-style-type: none"> a. Página web b. Carteleras 3. Registro de

		<p>deportivos y artísticos, que contribuyen a su formación integral.</p> <p>El período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o al último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.</p>	<p>artísticos, que contribuyan a su formación integral.</p>	<p>definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>DEFICIENTE: La carrera no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presenta falencias que impiden un análisis adecuado</p>	<p>participantes por tipo de actividades complementarias.</p>
<p>Estudiantes/Participación estudiantil (E1)</p>	<p>Actividades vinculadas con la colectividad (E1.3)</p>	<p>Este indicador evalúa que la carrera dispone de un sistema o registro para la coordinación, el control, seguimiento y evaluación de la participación estudiantil en las actividades vinculadas con la colectividad, con el acompañamiento de un profesor.</p> <p>El período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o el último año concluido, antes del inicio del proceso de evaluación.</p>	<p>La carrera debe contar con un sistema o registro para la coordinación, el control, seguimiento y evaluación de la participación estudiantil en las actividades vinculadas con la colectividad, en correspondencia con los programas / proyectos en los que interviene la carrera.</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>DEFICIENTE: La carrera no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presenta falencias que impiden un análisis adecuado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de vinculación con la colectividad 2. Plan de vinculación con la colectividad <ol style="list-style-type: none"> a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades 3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación 4. Convenios: Documento firmado por las partes para el desarrollo de las actividades de vinculación.

Estudiantes/Participación estudiantil (E1)	<p>Participación en Procesos de Acreditación</p> <p>E.1.5</p>	<p>Este indicador evalúa la participación estudiantil en el proceso de acreditación de la carrera. El período de evaluación corresponde a los dos últimos períodos académicos ordinarios o al último año antes del inicio del proceso de evaluación.</p> <p>PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL EN LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN: Se considera la participación de los estudiantes en las diferentes etapas del proceso de evaluación y acreditación de la carrera.</p>	<p>La carrera debe garantizar la participación efectiva de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera, a través de mecanismos que posibiliten que sus propuestas sean tomadas en cuenta, para el mejoramiento de la calidad de la educación.</p>	<p>ALTAMENTE SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de creatividad y excelencia.</p> <p>SATISFACTORIO: La carrera cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>POCO SATISFACTORIO: La carrera cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.</p> <p>DEFICIENTE: La carrera no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presenta falencias que impiden un análisis adecuado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación. 2. Documentos que evidencien la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera. 3. Resoluciones de las autoridades de la carrera/IES en relación a las propuestas estudiantiles.
--	---	--	--	--	---

Fuente: CEAACES

Elaborado por: María Chugá

CAPITULO III

3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El viernes 18 de Julio de 1986 la Universidad Técnica del Norte fue creada mediante la Ley N° 43 perteneciente al Registro Oficial N° 482.

Cuenta inicialmente con las Facultades de: Ingeniería Textil, Ingeniería Forestal, Administración de Empresas, Ciencias de la Salud y Ciencias de la Educación, pudiendo crear nuevas Facultades de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Con el propósito de satisfacer las necesidades tecnológicas del entorno, se creó el 31 de julio de 1990 la Escuela de Ingeniería en Sistemas Computacionales (EISIC) mediante resolución del Honorable Consejo Universitario, comenzó sus actividades en octubre del mismo año. En base a ello se creó la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas con dos Escuelas: Escuela de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Escuela de Ingeniería Textil. Posteriormente se crean las carreras del milenio en la Universidad Técnica del Norte que son: la Carrera de Ingeniería Electrónica y Redes de Comunicación y la Carrera de Ingeniería Mecatrónica, creadas el 19 de junio y 22 de julio del 2003 respectivamente, inician sus actividades en octubre del mismo año.

Inicialmente el funcionamiento académico y administrativo de la Facultad se lo realizaba en los ambientes facilitados por el edificio de la Facultad de Ciencias Administrativas, pero a partir del año 1995 la Facultad desempeña las actividades en un edificio propio que consta de aulas, oficinas y laboratorios.; sin embargo ha sido necesario la expansión a otras instalaciones.

El 15 de septiembre de 2005 el Honorable Consejo Universitario con el fin de formar nuevos profesionales, aprueba el Proyecto de Reforma Curricular de la Escuela de Ingeniería Textil, creando así a la Carrera de Ingeniería Industrial y da inicio a las labores de la Carrera de Ingeniería en Diseño Textil y Modas, misma que estaría en vigencia hasta el año 2014.

Para satisfacer los requerimientos de profesionales en el área de la operación y mantenimiento eléctrico y automotriz, el 11 de febrero del 2005 por medio de resolución del Consejo Universitario de la UTN se crean las carreras de Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico y la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz, mismas que desarrollaban sus actividades en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT), sin embargo, a partir del año 2015, estas carreras forman parte de la FICA.

En cuanto a la modalidad de estudio de la FICA, desde 1997 fue semestral, pero a partir del año 2000 se trabaja con la modalidad de créditos, convirtiendo a la Facultad en una pionera adoptando nuevas modalidades de estudio (Universidad Técnica del Norte, 2012).

3.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA FACULTAD

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas es una unidad académica perteneciente a la Universidad Técnica del Norte, ubicada en la ciudad de Ibarra.

Está conformada por siete carreras establecidas de acuerdo a las necesidades y demandas de la zona 1 del país: Ingeniería en Sistemas, Textil, Electrónica y Redes de Comunicación, Industrial, Mecatrónica, en Mantenimiento Eléctrico y en Mantenimiento Automotriz.

Actualmente atraviesa una etapa de cambios reflejados en el incremento de la calidad académica, con el propósito de acreditar todas las carreras pertenecientes a la FICA mediante la aprobación de la evaluación que realizará el CEAACES (Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2013).

En la siguiente ilustración se muestra la ubicación de la UTN:

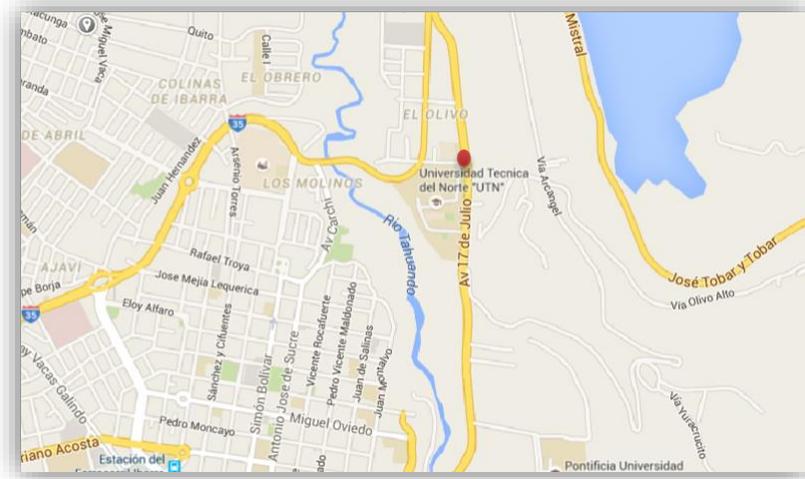


FIGURA 3.1: Ubicación geográfica UTN

Fuente: Google Maps

3.1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.3.1 Misión

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte es una unidad académica que forma profesionales de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país. (Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2013, pág. 27)

3.1.3.2 Visión

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnología, investigación, innovación y vinculación, con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; con sus cinco carreras acreditadas, será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta la transformación y la sustentabilidad. (Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2013, pág. 27)

3.1.3.3 Principios y Valores

A continuación se indican los principios y valores de la Universidad, los cuales direccionan la actitud de cualquier integrante de la misma.

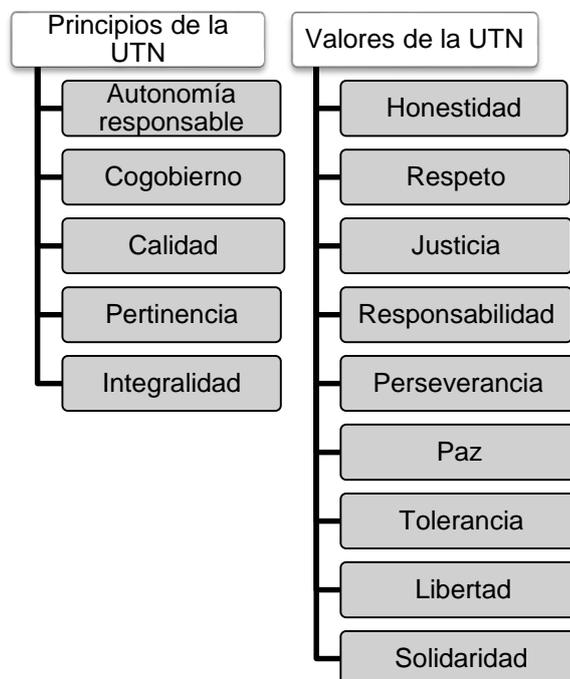


FIGURA 3.2: Principios y valores de la UTN

Fuente: Universidad Técnica del Norte

Elaborado por: María Chugá

3.1.3.4 Objetivos estratégicos institucionales

Objetivo de la Función Gestión y Dirección

Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria, de tal manera que el sistema de administración sea pertinente y congruente con las necesidades operativas y de expansión institucional, enfocada al bienestar universitario y apoyada en sistemas integrales de planeación, evaluación e información institucional y del entorno y con mecanismos que permitan responder a las exigencias oficiales en materia de evaluación, acreditación y certificación institucional, que contribuya al logro de resultados y de altos niveles de trascendencia institucional. (Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2013, pág. 131)

Objetivo de la Función Académica

Fortalecer la formación integral con educación de calidad, asegurando el adecuado equilibrio entre la formación teórica y práctica, con modalidades didácticas de avanzada, diversidad de opciones para la titulación y centrado en el aprendizaje significativo de los estudiantes, contando con escenarios académicos modernos y adecuados a las necesidades académicas planteadas desde el Modelo Educativo y en concordancia con los estándares de calidad vigentes. Se propone desarrollar al interior de éste, un esquema curricular alternativo vanguardista y pertinente, en el cual se ofrezcan modalidades y opciones progresivas y diversas que se diferencien por su estructura, contenido y forma de operación y que respondan a las variaciones de la demanda de perfiles laborales no rígidos y polivalentes. (Universidad Técnica del Norte, 2012, pág. 129)

Objetivo de la Función Investigación

Fortalecer la investigación científica y tecnológica orientada al desarrollo sostenible, incrementando constantemente las capacidades de investigación, de tal forma que los resultados científicos-técnicos alcanzados, contribuyan en la formación integral de los estudiantes, la solución de problemas prioritarios del entorno y de la propia Universidad; consolidando además las líneas prioritarias de investigación de forma tal que los resultados obtenidos se incrementen y sean de gran impacto económico, social y científico; que generen nuevos conocimientos teóricos o aplicados y se introduzcan en la práctica social, permitiendo resolver problemas importantes demandados por el entorno. (Universidad Técnica del Norte, 2012, pág. 129)

Objetivo de la Función Vinculación

Desarrollar y diversificar los vínculos de la Universidad con el entorno social en general y con los sectores productivos, de servicios, gubernamentales e instituciones educativas, en los ámbitos local, regional e internacional en materia de docencia, investigación y extensión, potenciando aquellas que faciliten la práctica profesional de los estudiantes en escenarios reales, la generación y

desarrollo de servicios educativos y profesionales dirigidos a los diversos sectores sociales, de tal manera que se fortalezca la imagen institucional. Además, establecer alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional en aquellas áreas que contribuyan en la consolidación de los procesos y recursos universitarios. (Universidad Técnica del Norte, 2012, pág. 130)

3.2 ANÁLISIS AMBIENTAL INTERNO

3.2.1 FACTOR ORGANIZACIONAL

3.2.1.1 Organigrama Estructural

A continuación se ilustra la estructura organizacional con la que se maneja actualmente la Facultad:

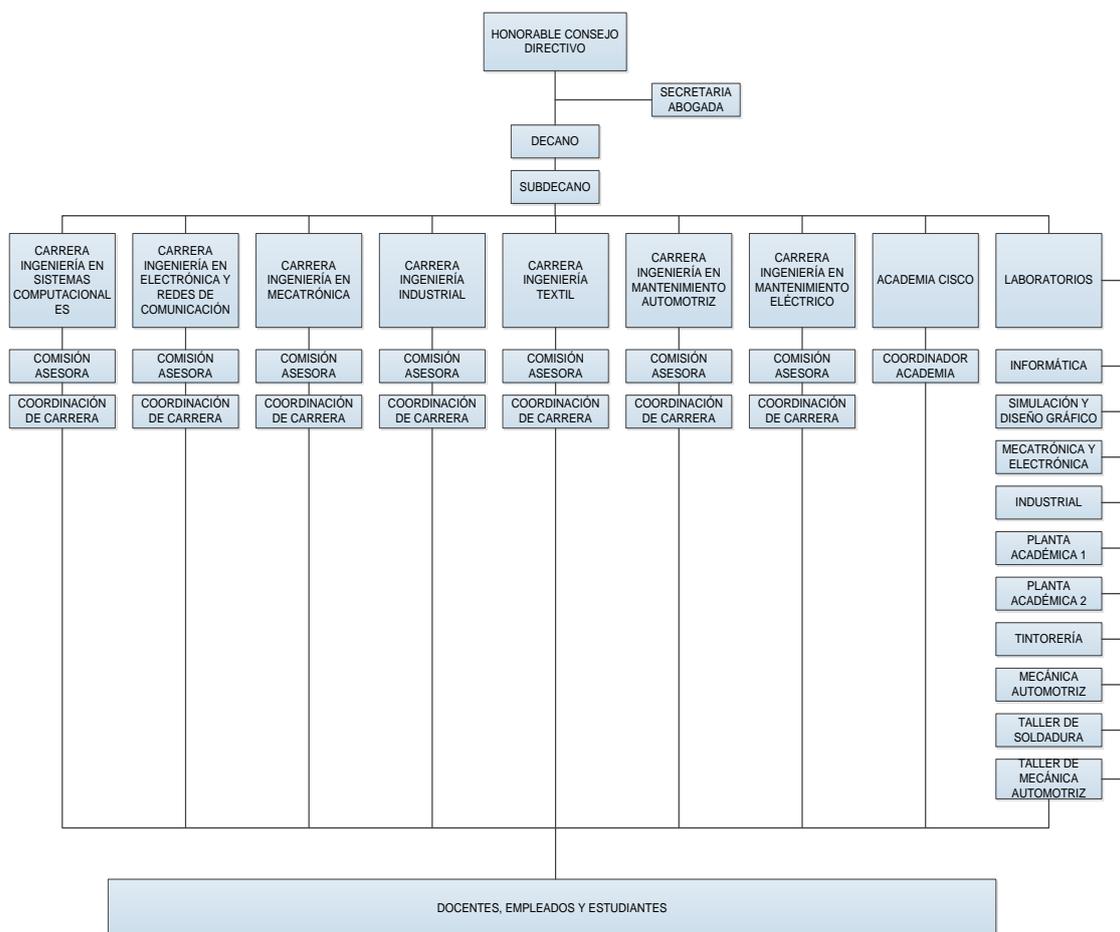


FIGURA 3.3: Orgánico estructural FICA

Fuente: Universidad Técnica del Norte

Elaborado por: María Chugá

Honorable Consejo Directivo

Es el órgano de carácter académico y administrativo conformado por: el Decano, Subdecano, dos docentes representantes de los profesores e investigadores y un estudiante perteneciente a la Facultad. Entre sus funciones se encuentran:

- Definir políticas específicas para la Facultad y expedir reglamentos internos que sean de su competencia.
- Proponer la creación o suspensión de unidades académicas y dependencias administrativas ante el Consejo Universitario, según los requerimientos de la Facultad.
- Aprobar horarios de clases, distributivos y las actividades que colaboren en el desarrollo integral de la Facultad.
- Disponer las medidas necesarias para el desarrollo de las políticas, planes, programas y proyectos establecidos por la Universidad.
- Planificar las actividades de vinculación con la colectividad, de acuerdo a la Comisión de Vinculación con la Colectividad (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Decano

El Decano es el encargado de la dirección académica y administrativa de la Facultad, entre sus principales funciones se encuentran:

- Realizar la gestión pertinente para que las Autoridades competentes se encarguen de la designación, traslados y cambios administrativos de los/as servidores/as universitarios/as respectivos/as.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa vigente que rige a la educación superior, ya sea de origen nacional o de origen universitario.
- Supervisar la disciplina de los docentes, personal administrativo y estudiantes de conformidad con la normativa respectiva (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Subdecano

El Subdecano es el encargado de la dirección académica de la Facultad.

Las principales funciones del Subdecano son:

- Supervisar y controlar las actividades de docencia, investigación, evaluación y vinculación, gestionando la armonía entre funciones.
- Establecer las políticas sobre programas curriculares y calidad de la docencia que disponga el Consejo Académico.
- Realizar la planificación y desarrollo de las jornadas curriculares, ciclos, conferencias, giras y todo evento académico que requiera la unidad académica (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Coordinadores de carrera

Los Coordinadores de carrera serán los encargados de planificar y distribuir las labores docentes entre el personal académico de la Facultad, según los requerimientos institucionales y legales, de acuerdo a la formación y experiencia de los mismos y controlará el cumplimiento de los programas de trabajo (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Docente

El Docente es una persona natural contratada para desempeñar actividades académicas, investigación y/o vinculación, de acuerdo a la distribución reflejada en el plan de trabajo, podrá ser titular, invitado, ocasional u honorario. El tiempo de dedicación puede ser; tiempo completo, medio tiempo o tiempo parcial y sus obligaciones serán:

- Someterse a la evaluación integral del desempeño según lo establecido en la LOES, el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior y en el Reglamento interno.
- Cumplir con las comisiones y actividades que le encarguen los organismos y autoridades universitarias.

- Integrar tribunales y dirigir trabajos de investigación, necesarios para la graduación de estudiantes.
- Respetar la libertad de pensamiento, integridad física y psicológica de los integrantes de la Universidad (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Personal administrativo y de servicio

El personal administrativo y de servicio de la UTN es nombrado de acuerdo a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias pertinentes. Deberá apoyar el proceso de acreditación institucional, participar en los procesos o eventos electorales convocados, realizar las tareas designadas y guardar discreción sobre la información o documentos encomendados (Universidad Técnica del Norte, 2013).

Estudiantes

Son estudiantes las personas nacionales o extranjeros que hayan obtenido matrícula como estudiantes regulares en alguna de las carreras académicas universitarias, gracias al cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de admisión y nivelación. Entre sus principales obligaciones se encuentran:

- Respetar a la UTN, conocer su filosofía institucional y asistir a los actos universitarios.
- Cumplir con los servicios a la comunidad, beneficiando principalmente a sectores rurales y marginados de la población, en concordancia con su especialidad.
- Pagar los aranceles y tasas diferenciadas en el caso de reprobar en términos acumulativos el treinta por ciento de las materias o créditos de su malla curricular cursada, de acuerdo a lo establecido por el CES y el Reglamento respectivo (Universidad Técnica del Norte, 2013).

3.2.2 FACTOR TALENTO HUMANO

El factor humano que conforma la Facultad y la función Vinculación de la FICA se ha clasificado de la siguiente manera:

- Autoridades
- Planta docente
- Personal administrativo y de servicio
- Estudiantes

Toda esta información es detallada en las tablas que se presentan a continuación.

3.2.2.1 Autoridades

TABLA 3.1: Autoridades FICA

CARGO	NOMBRE
Decano	Ing. Milton Gavilanes
Subdecano	Ing. Fernando Garrido
Coordinador Carrera de Ingeniería Textil	Ing. Octavio Cevallos
Coordinador Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales	Ing. Pedro Granda
Coordinador Carrera de Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación	Ing. Daniel Jaramillo
Coordinador Carrera de Ingeniería Mecatrónica	Ing. Diego Ortiz
Coordinador Carrera de Ingeniería Industrial	Ing. Ramiro Saraguro
Coordinador Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico	Ing. Pablo Méndez
Coordinador Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz	Ing. Carlos Segovia

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.2: Autoridades de la función Vinculación FICA

CARGO	NOMBRE
Coordinador general de Vinculación FICA	Dr. Hugo Imbaquingo
Coordinador Administrativo de Vinculación FICA	Lic. Mauricio Heredia
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería Textil	Ing. Amparo Salazar
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales	Ing. Fernando Flores
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación	Msc. Stefany Flores
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería Mecatrónica	Ing. Washington Mosquera
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería Industrial	Ing. Mayra Maya
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico	Ing. Fabián Marroquín
Coordinador de Vinculación de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz	Ing. Carlos Mafla

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

3.2.2.2 Planta docente

A continuación se muestra la planta docente de la Facultad con el respectivo tipo de contrato, docentes con carga horaria de Vinculación y nivel académico, dentro de ello no se encuentra el personal de las carreras de Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico y de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz, debido a que los docentes que dictan clases en estas unidades académicas básicas aún pertenecen a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

TABLA 3.3: Planta docentes

UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	TIEMPO COMPLETO		MEDIO TIEMPO		TIEMPO PARCIAL		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	
Ingeniería Textil (CITEX)	3	5	-	5	-	1	14
Ingeniería en Sistemas Computacionales (CISIC)	1	11	-	6	-	3	21
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación (CIERCOM)	3	9	2	6	-	-	20
Ingeniería Mecatrónica (CIME)	2	15	-	5	-	-	22
Ingeniería Industrial (CINDU)	3	8	1	3	-	2	17
TOTAL	12	48	3	25	0	6	94

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.4: Docentes con carga horaria Vinculación FICA

UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	TOTAL
Ingeniería Textil (CITEX)	2
Ingeniería en Sistemas Computacionales (CISIC)	3
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación (CIERCOM)	3
Ingeniería Mecatrónica (CIME)	6
Ingeniería Industrial (CINDU)	2
TOTAL	16

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.5: Nivel académico de los docentes

NIVEL ACADÉMICO	TOTAL
Con PHD	2
Con Maestría	47
Con diplomado o especialidad	7
Maestranterantes	18
Tercer nivel	20
TOTAL	94

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

3.2.2.3 Personal Administrativo y de servicio

TABLA 3.6: Personal administrativo y de servicio FICA

NOMBRE	UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	NIVEL ACADÉMICO	EDAD	TIPO DE CONTRATO
Benítez López Mónica Patricia	CISIC	Tercer nivel Licenciado secretariado ejecutivo en español	46	Nombramiento
Castillo Pillajo Mercedes del Rocío	CINDU-CITEX	Tercer nivel Licenciado (a) CC.EE. Docencia en secretariado ejecutivo	47	Nombramiento
Cuasquer Orbe Viviana Elizabeth	Subdecanato	Tecnológico superior Técnico (a) secretariado de gerencia	36	Nombramiento
Espinosa Trujillo María Angélica	Secretaría Jurídica	Tercer nivel Abogado (a) abogada de los tribunales de la republica	35	Contrato con relación de dependencia
García María de los Ángeles	Auxiliar de servicio	Técnico superior Bachiller en manualidades y artesanías	60	Nombramiento
Imacaña Guerrero José Indalicio	Laboratorio CITEX	Diploma superior Diplomado gestión administrativa Ingeniero textil	54	Nombramiento

Imbaquingo Esparza Daisy Elizabeth	Laboratorio CISIC	Diploma superior Diplomado superior en investigación Ingeniero (a) sistemas computacionales	33	Nombramiento
Mafla Vega Roger Fernando	Laboratorio CISIC	Técnico superior 3 años de universidad	48	Nombramiento
Loza Esteves Viviana Carolina	Decanato	Tercer nivel Ingeniero (a) administración de empresas y marketing	30	Nombramiento
Luna Solis Galo	Laboratorio CITEX	Tercer nivel Ingeniero (a) textil	63	Nombramiento
Molina Ordoñez Silvia Amelia	CIERCOM	Tercer nivel Licenciado (a) secretariado ejecutivo en español	49	Nombramiento
Morales Bosmediano María Zulay	Laboratorio CINDU	Especialista diseño de proyectos Licenciatura CC.EE. Química y Biología	48	Nombramiento
Páez Montesdeoca Mery del Consuelo	CIME	Tercer nivel Licenciado (a) administración secretarial	54	Nombramiento
Pomasqui Narváez Abraham Heriberto	Laboratorio CINDU	Tercer nivel Licenciado (a) CC.EE. Artes industriales	64	Nombramiento
Salazar García Hugo	Laboratorio CIERCOM CIME	Tercer nivel Ingeniero (a) Mecatrónica	31	Nombramiento
Starodub Sauliak Ludmila	Laboratorio CISIC	Magister Magister of science en Ingeniería	44	Nombramiento
Terán Játiva Luis	Auxiliar de servicio	Bachiller	60	Nombramiento
Tierra Luna Hernán	Auxiliar de administración	Bachiller	57	Nombramiento
Villagómez Pillajo Patricio	Auxiliar de servicio	Bachiller	53	Nombramiento

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

3.2.2.4 Estudiantes

TABLA 3.7: Estudiantes FICA

UNIDADES ACADÉMICAS BÁSICAS	GÉNERO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Ingeniería Textil	85	55	140
Ingeniería en Sistemas Computacionales	89	243	332
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación	120	240	360
Ingeniería Mecatrónica	66	299	365
Ingeniería Industrial	99	179	278
Ingeniería en Mantenimiento Automotriz	13	318	331
Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico	14	180	194
TOTAL	486	1514	2000

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.8: Estudiantes extensionistas FICA

UNIDADES ACADÉMICAS BÁSICAS	TOTAL
Ingeniería Textil	7
Ingeniería en Sistemas Computacionales	15
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación	55
Ingeniería Mecatrónica	36
Ingeniería Industrial	44
TOTAL	157

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

3.2.3 FACTOR ECONÓMICO

Para poder alcanzar los objetivos planteados en la Facultad, se requiere del recurso económico, el cual es designado por la Universidad para cada unidad académica a fin de solventar las necesidades financieras que posean, este factor se ve reflejado en los planes operativos anuales desarrollados por la Facultad, especificando el presupuesto necesario para ejecutar las actividades que apoyan al cumplimiento de las metas establecidas.

3.2.4 OFERTA ACADÉMICA

A continuación se muestra las unidades académicas básicas de la FICA y el respectivo año de creación:

TABLA 3.9: Oferta académica FICA

UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	AÑO DE CREACIÓN
Ingeniería Textil	1980
Ingeniería en Sistemas Computacionales	31 de julio de 1990
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación	19 de junio del 2003
Ingeniería Mecatrónica	22 de julio del 2003
Ingeniería Industrial	15 de septiembre de 2005
Ingeniería en Mantenimiento Automotriz	11 de Febrero del 2005
Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico	11 de Febrero del 2005

Fuente: Universidad Técnica del Norte

Elaborado por: María Chugá

3.2.5 FACTOR TECNOLÓGICO

3.2.5.1 Infraestructura

A partir del año 1995 la FICA cuenta con un edificio de 4 pisos, en la planta baja se ubican las autoridades y personal administrativo de la unidad académica, en el primer piso se encuentran laboratorios informáticos, el segundo y tercer piso contienen principalmente aulas para el desempeño de las actividades académicas, finalmente en el cuarto piso se encuentran algunos de los espacios de trabajo designados a los docentes de tiempo completo.

De igual manera dentro del edificio se encuentran: sala de grados, sala de audio visual, sala de reuniones del Centro de Desarrollo Empresarial y apoyo a Emprendedores (CEDEAE), laboratorio de Simulación y laboratorio de Diseño gráfico y multimedia.

Adicionalmente la FICA cuenta con un laboratorio de Ingeniería Mecatrónica y un laboratorio de Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación ubicados en las instalaciones de la Universidad. Dos plantas académicas con máquinas funcionales y un laboratorio de Ingeniería Industrial ubicados en el Estadio de la UTN y en el Colegio Universitario.

A continuación se indica de una manera más detallada los laboratorios designados a cada unidad académica básica:

Ingeniería Textil

En las plantas académicas uno y dos se encuentran diversas máquinas adquiridas mediante donaciones, con el fin de fortalecer el aprendizaje del estudiante sobre el funcionamiento de empresas que se dedican a este tipo de actividad económica.



FIGURA 3.4: Planta académica 2

Fuente: Universidad Técnica del Norte

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Cuenta con cinco laboratorios distribuidos en cada piso de la Facultad, contienen el equipamiento necesario para realizar las actividades académicas, cada laboratorio cuenta con computadores, proyector, puntos de red y servicio de internet.



FIGURA 3.5: Laboratorio de informática FICA

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación

Posee un laboratorio con diversos equipos, entre los más relevantes se encuentran los siguientes:

- Compresor de 3 HP
- Tableros de control
- Routers
- Kit de herramientas
- Microscopios para fibra óptica
- Auto robot
- Peladora y cortadora
- Motor monofásico
- Analizador de energía
- Equipos testeador
- Osciloscopio análogo de banco
- Fuentes de poder
- Generadores de funciones
- Módulos de expansión y conexión
- Módulos accesorios, entre otros.

Ingeniería Mecatrónica

En el laboratorio de Mecatrónica se utilizan distintos equipos, los cuales a su vez son compartidos con el laboratorio de Electrónica y Redes de la Comunicación. Los equipos son los siguientes:

- Equipo didáctico de neumática
- Equipo didáctico de electro neumática
- Sistema de banda transportadora
- Variadores de velocidad
- Sistemas embebido de 32 bits
- Entrenadores easy dspic
- Motores trif1645
- Osciloscopio análogo digital
- Termómetro infrarrojo
- Módulos de entrada de datos
- Módulos de expansión
- Módulos de conexión
- Módulos accesorios, entre otros.

Ingeniería Industrial

El laboratorio de Ingeniería Industrial posee los equipos mencionados a continuación:

- Sonómetro
- Luxómetro y 8 sondas fotométricas
- Testo 400, Testo 350 xl
- Tren de muestreo mst epa 5 y accesorios
- Bomba para detección de gases
- Estroboscopio portátil
- Flexómetro de 50 m, entre otros.



FIGURA 3.6: Laboratorio de Industrial

Fuente: Universidad Técnica del Norte

De igual manera la carrera de Ingeniería Industrial dispone del Taller de Manufactura y el Laboratorio de Procesos físico mecánicos ubicados en la planta académica 2, los cuales tienen a su disposición las siguientes máquinas y equipos:

- Trituradora de plástico
- Durómetro
- Máquina de helados
- Máquina amasadora
- Bloquera semi-automática
- Desfibrador de cabuya
- Molino de martillos
- Extrusora, entre otros.



FIGURA 3.7: Taller de manufactura
Fuente: Universidad Técnica del Norte

Ingeniería en Mantenimiento Automotriz

El laboratorio o taller de Mantenimiento Automotriz tiene a su disposición los siguientes equipos y vehículos:

- Motores inyección electrónica de gasolina
- Vehículo marca Chevrolet, modelo Steem, año 1997
- Vehículo marca Fiat , año 1981 (electrónico)
- Frenómetro de rodillo marca Maha, modelo mbt-2120
- Elevador de dos postes de 4 tn, marca Launch, modelotlt-240
- Pluma para desmontaje de motores de 2 tn, marca Torin
- Vehículo tipo karting de 4 tiempos marca Ranger de 200cc

Adicionalmente la Facultad cuenta con los laboratorios de: Simulación y Diseño gráfico y multimedia. Acondicionados con los equipos necesarios para su correcto funcionamiento y son utilizados por las unidades académicas básicas que así lo requieran.

3.3 ANÁLISIS AMBIENTAL EXTERNO

3.3.1 FACTOR ECONÓMICO

Como se ve reflejado en el artículo 348 de la Constitución política del país, la educación pública será gratuita y el Estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente, esto implica una relación directa entre el financiamiento del sector educativo y la situación económica del país, pudiendo afectarla o beneficiarla, influyendo sobre todos los integrantes de las instituciones educativas y la calidad del desempeño de cada una de las actividades que realicen.

El principal elemento que influye en el factor económico es el Producto Interno Bruto (PIB). Actualmente Ecuador es uno de los países que más invierte en la Educación Superior, al destinar USD. 9.445 millones de dólares en esta área, es decir, el 2,12 % del PIB.

Esto se evidencia en la financiación de becas de estudio en universidades de excelencia y en la generación de mayor investigación por parte de las universidades del sistema público, con lo que se garantiza la calidad educativa de los estudiantes y apoyo en el proceso de mejora sistemática de las IES (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2015).

Por otra parte, se tiene a la inflación como factor económico, el cual, según el siguiente cuadro, ha obtenido un incremento hasta encontrarse actualmente en 4,14%, uno de los valores más altos alcanzados en los últimos tres años. Lo que indica un aumento sostenido y generalizado de los precios y junto con ello la disminución de adquisición de los ciudadanos, convirtiendo en un proceso más complejo el financiamiento de las universidades particulares y generando un impacto negativo sobre la calidad educativa de las mismas.

TABLA 3.10: Inflación del país 2013-2015

FECHA	VALOR
Agosto-31-2015	4,14%
Julio-31-2015	4,36%
Junio-30-2015	3,08%
Mayo-31-2015	2,66%
Abril-30-2015	2,48%
Marzo-31-2015	1,63%
Febrero-28-2015	1,21%
Enero-31-2015	0,59%
Diciembre-31-2014	3,67%
Noviembre-30-2014	3,55%
Octubre-31-2014	3,36%
Septiembre-30-2014	3,15%
Agosto-31-2014	2,52%
Julio-31-2014	2,31%
Junio-30-2014	1,90%
Mayo-31-2014	1,79%
Abril-30-2014	1,83%
Marzo-31-2014	1,53%
Febrero-28-2014	0,83%
Enero-31-2014	0,72%
Diciembre-31-2013	2,70%
Noviembre-30-2013	2,49%
Octubre-31-2013	2,09%
Septiembre-30-2013	1,67%
Agosto-31-2013	1,10%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: María Chugá

3.3.2 FACTOR SOCIAL

Con el paso del tiempo las exigencias de la sociedad hacia una educación de calidad han permitido un cambio de cultura beneficioso para la educación, alcanzando mejores estándares de calidad y ofreciendo profesionales competentes y capaces de satisfacer las demandas de la ciudadanía.

Elementos importantes necesarios de análisis en el factor social son los indicadores de empleo o laborales, que permite conocer la situación real de la zona 1 del país, en la siguiente tabla se muestran estos indicadores:

TABLA 3.11: Indicadores laborales Zona 1

	Desagregación	Nacional	Nacional Urbano-Rural	Área	Urbano	Rural	Provincial	Carchi	Esmeraldas	Imbabura	Sucumbios
jun-2015	Empleo Bruto (%)		62,92		60,15	69,18		61,82	54,40	62,75	65,10
jun-2015	Empleo Global (%)		95,53		94,42	97,79		95,12	89,08	95,73	93,99
jun-2015	Empleo Adecuado (%)		45,90		54,34	28,68		31,27	34,98	41,96	42,95
jun-2015	Empleo Inadecuado (%)		49,07		39,31	68,98		63,85	54,06	53,41	51,03
jun-2015	Subempleo (%)		13,16		12,05	15,41		15,99	15,92	12,36	10,09
jun-2015	Subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo (%)		10,81		10,02	12,43		13,19	12,59	9,73	8,17
jun-2015	Subempleo por insuficiencia de ingresos (%)		2,34		2,03	2,99		2,80	3,33	2,63	1,92
jun-2015	Otro Empleo Inadecuado (%)		27,52		22,77	37,20		41,21	32,80	33,08	28,48
jun-2015	Empleo no Remunerado (%)		8,39		4,48	16,37		6,66	5,34	7,97	12,46
jun-2015	Empleo no Clasificado (%)		0,56		0,78	0,12		0,00	0,04	0,37	0,00
jun-2015	Desempleo (%)		4,47		5,58	2,21		4,88	10,92	4,27	6,01
jun-2015	Desempleo Abierto (%)		3,67		4,76	1,43		4,04	7,36	3,06	5,08
jun-2015	Desempleo Oculto (%)		0,80		0,81	0,78		0,85	3,57	1,21	0,93

Fuente: INEC

Elaborado por: María Chugá

En comparación a los datos obtenidos el anterior año con respecto a estos indicadores, se pueden realizar las siguientes observaciones:

- En el empleo adecuado a nivel nacional se obtiene una disminución estadísticamente significativa de 2,9 puntos porcentuales con respecto al 48,8% de junio de 2014.
- El empleo inadecuado nacional se encuentra en 49,1%, en junio de 2015, a comparación del 46,3% del mismo periodo del 2014; lo que refleja un incremento anual estadísticamente significativo de 2,7 puntos porcentuales.
- La tasa de desempleo nacional, a junio de 2015, se ubica en 4,5%, sin variación significativa respecto al 4,7% del mismo periodo de 2014.
- A nivel urbano, el empleo adecuado registra una reducción de 3,6 puntos porcentuales entre junio de 2014 y junio 2015, mientras que el empleo inadecuado registra un incremento de 3,3 puntos. La tasa de desempleo, a nivel urbano, no presenta variación estadísticamente significativa (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2015).

3.3.3 FACTOR POLÍTICO LEGAL

Los organismos que actualmente rigen el Sistema de Educación Superior son: el CES y CEAACES, junto con ello se tiene la normativa legal vigente encargada de direccionar el correcto desempeño de las actividades académicas, entre ellos se destacan la LOES, el Reglamento de Régimen Académico y el Reglamento de Carrera y Escalafón del profesor e investigadores del Sistema de Educación Superior.

Los principales artículos de la normativa vigente que direccionan al mejoramiento de la calidad educativa de las IES en el Ecuador, se indican de manera resumida en la siguiente tabla:

TABLA 3.12: Normativa legal que sustenta el mejoramiento de la calidad educativa

NOMBRE DEL INSTRUMENTO LEGAL	AÑO	ENTIDAD QUE EXPIDE	ARTÍCULO
Constitución política del Ecuador	2008	Asamblea Constituyente	Art. 26
			Art.28
			Art. 29
			Art. 350
			Art. 352
			Art. 353
			Art. 354
Ley Orgánica de Educación Superior	2010	Asamblea Nacional	Art. 2
			Art. 4
			Art. 5, literal b y d
			Art. 13, literal a y e
			Art. 15
			Art. 93
			Art. 94
			Art. 95
			Art. 96
			Art. 97
			Art. 98
			Art. 99
Art. 100			
Art. 107			
Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Superior	2011	Asamblea Nacional	Art. 9
Reglamento de régimen académico	2013	Consejo de Educación Superior	Art. 2 literal a
Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación	2012	Consejo de Educación Superior	Art. 1
Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de carreras de las universidades y escuelas politécnicas	2014	Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior	Disposición general cuarta
			Art. 6
			Art. 7
			Art. 8
			Art. 9
			Art. 14
			Art. 15
			Art. 16
			Art. 30
			Art. 41
			Art. 42
			Art. 45
Art. 48			
Art. 49			

Elaborado por: María Chugá

Otro factor importante dentro del ámbito político legal es el índice de riesgo país, que mide el grado de confianza que muestra un país para personas extranjeras, naturales o jurídicas, que deseen invertir en él.

El valor del riesgo país en Ecuador hasta el 08 de Septiembre del 2015 es de 1330, 00, indicando una capacidad de pago para deudas externas inaceptable, en comparación a otros países, esto impide ser una fuente de inversión, afectando de manera general a todos los sectores del país.

3.3.4 FACTOR ECOLÓGICO AMBIENTAL

En la actualidad, el factor medioambiental se encuentra presente en todos los sectores y la importancia del mismo, cada vez, se ha ido incrementando.

El factor medioambiental obliga a las unidades académicas a adaptar sus sistemas a esta nueva condición, respeto al medioambiente. Para ello es necesario el establecimiento de una nueva cultura que permita concientizar en el cuidado del ambiente. Se trata de un proceso constante en el que todos adquieren conciencia sobre el medio y fortalecen los conocimientos y valores necesarios para ser capaces de resolver los problemas actuales y futuros del ambiente.

3.3.5 FACTOR TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN

El país se encuentra en la etapa de democratizar el acceso a la tecnología y crear conocimiento mediante la inversión en ciencia, desarrollo tecnológico e innovación. El uso de la tecnología se ha convertido en una fortaleza y una oportunidad susceptible de aprovechar, que da la capacidad de ser un profesional más competitivo. Es necesario tener un amplio conocimiento de ellas, ya que facilitan el trabajo y mejor desempeño del estudiante en cualquier área a la que pertenezca.

Con el propósito de obtener información real sobre el factor tecnológico en el Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) realizó en el 2011 las encuestas de actividades de ciencia, tecnología e innovación (ACTI), las cuales demostraron los siguientes datos:

TABLA 3.13: Total gasto ACTI, periodo 2009-2011

Total de gasto ACTI Expresado en millones de dólares constantes del año 2011 Período 2009 a 2011			
		2011	% del PIB
A	Total gasto investigación y desarrollo	269,47	0,35%
B	Total gasto otras actividades de ciencia y tecnología	42,66	0,06%
C	Total gasto de otras actividades de innovación	898,40	1,17%
a+b+c	Total gasto ACTI	1210,53	1,58%

Fuente: INEC

En el 2011, el gasto total en actividades de ciencia, tecnología e innovación del Ecuador fue de 1210,53 millones de dólares, demostrando la gran importancia y apoyo que tiene este factor dentro del país, pues permite alcanzar el desarrollo progresivo del mismo, destacándolo frente a otras naciones.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

3.4.1 DATOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN DE LA FICA

La función Vinculación con la colectividad de la FICA se la desarrolla de manera coordinada con el Centro de Desarrollo Empresarial y Apoyo al Emprendimiento (CDEAE) a cargo del Economista Winston Oviedo. La coordinación general de esta función a nivel Facultad está a cargo del Doctor Hugo Imbaquingo, mismo que tiene el apoyo de un docente por cada carrera que guía el desarrollo de estas actividades junto a estudiantes que hayan aprobado o pertenezcan al séptimo semestre (Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2013).

La función Vinculación de la Facultad trabaja con programas, los cuales se despliegan en diversos proyectos que satisfacen la demanda del sector y fortalecen las capacidades de los estudiantes. Actualmente las carreras de Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico y de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz desarrollan estos programas mediante el direccionamiento de la FECYT, por lo que no se encuentran en la siguiente descripción.

TABLA 3.14: Programas de vinculación con la colectividad CISIC

CARRERAS DE PREGRADO	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO
Ingeniería en Sistemas Computacionales (CISIC)	Fortalecimiento de las capacidades productivas y asociativas de los actores de la economía popular y solidaria y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del país.	Promoción y fortalecimiento de las capacidades locales de los actores sociales de la Economía Popular y Solidaria.
		Diseño e implementación de herramientas informáticas a la medida, para dar solución a problemas sociales que aquejan a la colectividad o que apoyen al desarrollo económico y social de las EPS.
		Proyecto de Asistencia Técnica y mantenimiento de Hardware.

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.15: Programas de vinculación con la colectividad CIERCOM

CARRERAS DE PREGRADO	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO
Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación (CIERCOM)	Fortalecimiento de las capacidades productivas y asociativas de los actores de la economía popular y solidaria y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del país.	Mejoramiento de las competencias y desarrollo de las capacidades de desempeño de los actores específicos de la EPS y demás actores sociales mediante la capacitación y asesoramiento de la utilización de herramientas informáticas y de procesos técnicos en las áreas de electrónica y redes de comunicación

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.16: Programa de vinculación con la colectividad CIME

CARRERAS DE PREGRADO	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO
Ingeniería en Mecatrónica (CIME)	Fortalecimiento de las capacidades productivas y asociativas de los actores de la economía popular y solidaria y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del país.	Asistencia técnica e investigación aplicada para solucionar las necesidades de las EPS con tecnología en Mecatrónica para la puesta en marcha de las plantas de producción.
		Capacitar a estudiantes y docentes para que adquieran destrezas y conocimientos sobre la robótica, electrónica y domótica.
		Mejoramiento de las competencias en la utilización de herramientas informáticas y de procesos técnicos, en las áreas de Electrónica y Redes de Comunicación a los actores de las EPS y demás actores sociales.

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.17: Programa de vinculación con la colectividad CINDU

CARRERAS DE PREGRADO	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO
Ingeniería Industrial (CINDU)	Fortalecimiento de las capacidades productivas y asociativas de los actores de la economía popular y solidaria y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del país.	Desarrollo y potenciación de la cultura emprendedora de la zona 1 del país.
		Implementar procesos de mejoramiento productivo y de calidad de los bienes o servicios en los actores específicos de la EPS y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del Ecuador, mediante la implementación de manuales de Buenas prácticas de manufactura.
		Fortalecimiento del área de Seguridad y Salud ocupacional de la mancomunidad pública de gobiernos autónomos descentralizados municipales de la cuenca del Río Mira, Proyecto piloto: Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Mira.

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

TABLA 3.18: Programas de vinculación con la colectividad CITEX

CARRERAS DE PREGRADO	NOMBRE DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO
Ingeniería Textil (CITEX)	Fortalecimiento de las capacidades productivas y asociativas de los actores de la economía popular y solidaria y otros agentes económicos y sociales de la zona 1 del país.	Diagnóstico de los productores en el área textil pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria en Imbabura con fines de Capacitación.

Fuente: Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

Elaborado por: María Chugá

3.4.2 ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

3.4.2.1 Objetivo estratégico

Según la Universidad Técnica del Norte (2012): “Desarrollar nexos con el entorno social en el ámbito de influencia de la UTN”. (pág. 139)

3.4.2.2 Políticas institucionales sobre Vinculación

- 1) Los programas y proyectos institucionales de vinculación ofertados responderán a las políticas de planificación nacional y zonal, Reglamento de Régimen Académico de la Universidad.
- 2) Cada unidad académica, elaborará periódicamente un diagnóstico situacional de la función de vinculación sobre la problemática del desarrollo de la zona de influencia y planificará y estructurará programas y proyectos que beneficien y fortalezcan las relaciones con los sectores sociales y productivos.
- 3) Los objetivos de vinculación con la colectividad tendrán el presupuesto anual acorde a Ley Orgánica de Educación Superior LOES y deberán ingresarse en el Sistema de Información Integrado.
- 4) Los objetivos de vinculación con la colectividad dispondrán de talento humano idóneo, infraestructura física, tecnológica, y otros para promover las actividades académicas prácticas y de investigación.

- 5) Los programas y proyectos que se ejecuten tendrán relación directa con las líneas de investigación de cada unidad académica con la participación de docentes, estudiantes, empleados y trabajadores.
- 6) Todas las actividades de vinculación, se ejecutarán mediante el Plan Operativo Anual - POA o Planes Anuales de Políticas Públicas PAPP a través de las acciones estrategias con sus respectivos programas y proyectos.
- 7) Los objetivos de vinculación deberán estar ingresados con su presupuesto en el sistema de Información Integrado, el cual generará reportes mensuales de su cumplimiento.
- 8) La realización y avance será responsabilidad de las Unidades Académicas, su planificación y control del Departamento de Vinculación con la Colectividad en coordinación con el Vicerrectorado Académico y Rectorado.
- 9) Los objetivos de vinculación tendrán un seguimiento semestral en cada semana curricular y un sistema de evaluación al final del ejercicio económico.
- 10) Se elaborará Planes de mejora semestral sobre el cumplimiento de los objetivos de vinculación con responsables y tiempos para implantación.
- 11) Semestralmente se difundirá los resultados de las actividades de vinculación con la colectividad alcanzados mediante los sistemas de información y comunicación de la UTN como biblioteca virtual, revistas, publicaciones especializadas, radio y televisión entre otros.
- 12) Anualmente el Departamento de Vinculación preparará un informe ejecutivo para conocimiento, aprobación y rendición de cuentas en el que constará la información más relevante, productos alcanzados sobre la planificación realizada. (Universidad Técnica del Norte, 2012, págs. 139-141)

3.4.3 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN EN LA FICA

3.4.3.1 Estructura organizativa

La coordinación general de la función Vinculación de la FICA está a cargo del Doctor Hugo Imbaquingo, mismo que tiene el apoyo de docentes por cada carrera que guían el desarrollo de las actividades junto a los estudiantes que hayan aprobado o pertenezcan al séptimo semestre.

En cuanto a las prácticas pre-profesionales, serán guiadas por el docente tutor designado de acuerdo al área profesional en la que se vayan a desempeñar, siendo el Coordinador de cada carrera el encargado de supervisar el informe final del desarrollo de esta actividad. A continuación se muestra el organigrama estructural de la función Vinculación en la UTN y en la Facultad.

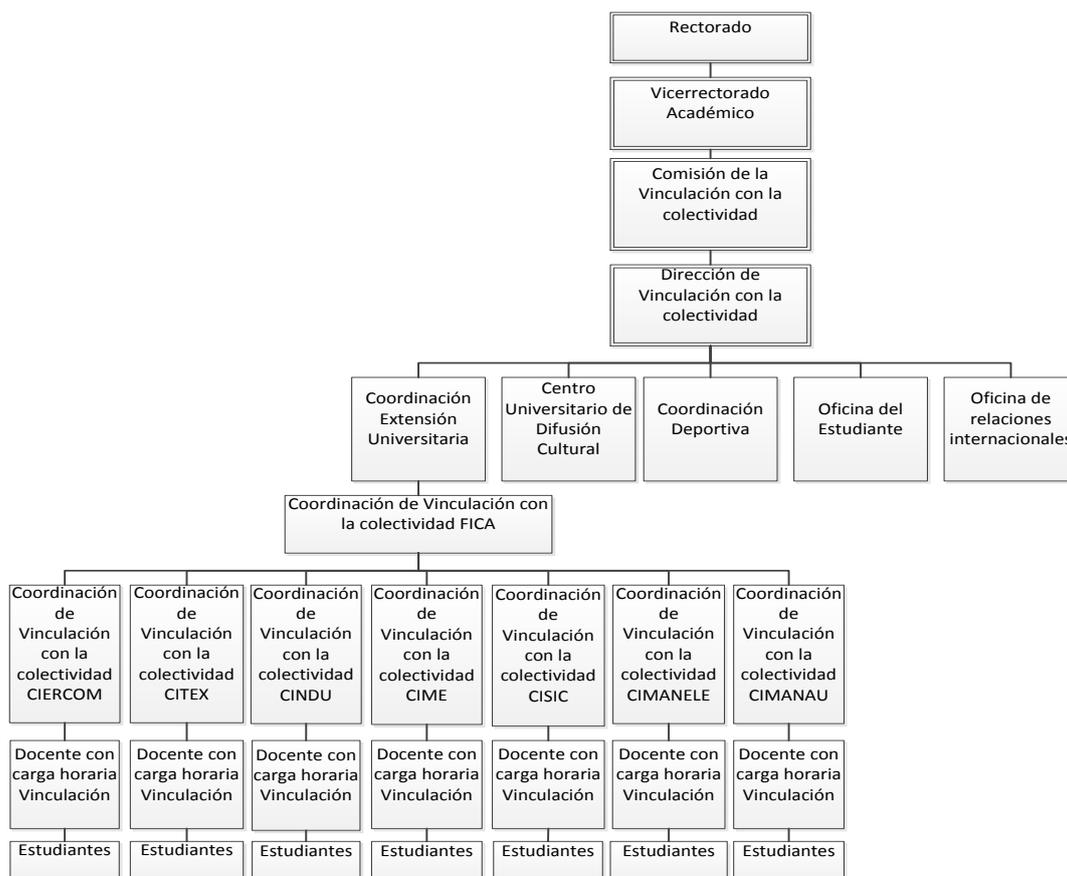


FIGURA 3.8: Organigrama estructural de la función Vinculación

Fuente: Departamento de Vinculación con la colectividad UTN

Elaborado por: María Chugá

3.4.3.2 Análisis FODA

TABLA 3.19: FODA Función Vinculación FICA

ANÁLISIS FODA DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN FICA				
AMBIENTE INTERNO	D	DEBILIDADES	F	FORTALEZAS
	1	Insuficiente formalidad al momento de realizar los convenios de vinculación.	1	Formamos parte de una universidad reconocida nacional e internacionalmente por su vinculación con la colectividad.
	2	Falta documentar los procedimientos de la función Vinculación.	2	Departamento de la Función vinculación organizado.
	3	Falta gestión documental que permita una adecuada revisión y codificación de los registros de la función Vinculación.	3	Iniciativa de la creación de proyectos de aula impulsando la creatividad de los estudiantes, mismos que pueden ser la base de prácticas pre-profesionales.
	4	Falta de convenios con empresas públicas y privadas para realizar prácticas pre-profesionales.	4	Motivación de los estudiantes en su formación práctica.
	5	Falta integración de los estudiantes en procesos de acreditación.	5	Existen programas, proyectos y acciones de vinculación con la colectividad.
	6	Falta de un sistema que permita controlar el desarrollo de la función Vinculación	6	Existen convenios firmados con entidades públicas los cuales se pueden canalizar a proyectos de extensión universitaria.
AMBIENTE EXTERNO	A	AMENAZAS	O	OPORTUNIDADES
	1	Reducción presupuestaria Estatal que podría afectar al desempeño de la Función vinculación.	1	Incremento de la necesidad de realizar vinculación en el sector económico y empresarial.
	2	No hay gestión para crea proyectos con presupuesto en la función Vinculación.	2	Proyectos de emprendimiento realizados por los graduados que facilitan la inclusión de estudiantes en ésta área.
	3	Pérdida de imagen por malos resultados obtenidos en el sector.	3	Planes, programas y proyectos establecidos en el PNBV para el desarrollo del sector industrial a nivel regional y nacional.
	4	No acreditar las carreras de la Facultad por falta de cumplimiento a la matriz de evaluación emitida por el CEAACES.	4	Existencia de empresas públicas y privadas en la región, con las cuales se podrían establecer convenios.

Elaborado por: María Chugá

El análisis FODA se lo ha realizado con el propósito de conocer de manera sintetizada el ambiente interno y externo que afecta actualmente a la función Vinculación de la FICA.

Las variables analizadas en el FODA son principalmente de tipo social y académico, tomando como referencia los indicadores que se deben cumplir según el modelo de evaluación para carreras emitido por el CEAACES. Los participantes de éste análisis han sido las autoridades, docentes y representantes estudiantiles de la Facultad, debido a que en las auditorías realizadas se mantuvo un diálogo adicional para identificar cuál es la situación actual de la función Vinculación en la unidad académica. Además se realizó una reunión en la que participaron docentes de la carrera de Ingeniería Industrial para analizar detalladamente cada una de estas variables.

A continuación se presenta la matriz FODA, la cual contiene las estrategias determinadas de acuerdo a la interacción existente entre: las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; con el objetivo de apoyar al correcto desempeño de la función Vinculación.

TABLA 3.20: Matriz FODA de la función Vinculación FICA

ESTRATEGIAS-MATRIZ FODA DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN FICA				
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
	ESTRATEGIAS OFENSIVAS		ESTRATEGIAS DEFENSIVAS	
	1	Aprovechar la motivación de los estudiantes en su formación práctica para incluirlos en proyectos de emprendimiento realizados por los graduados.	1	Aprovechar la motivación de los estudiantes en su formación práctica para impulsar la creación de proyectos con presupuesto.
	2	Incrementar el número de convenios con empresas públicas y privadas mediante la respectiva gestión realizada por el área de Vinculación.	2	Dar cumplimiento a los indicadores de la matriz de evaluación emitida por el CEAACES direccionados a la función Vinculación gracias a la organización que tiene el Departamento de esta función.
3	Satisfacer las necesidades del sector económico y empresarial gracias a los programas, proyectos y acciones de vinculación con la colectividad.	3	Alcanzar el reconocimiento de la sociedad mediante el desarrollo de programas, proyectos de vinculación.	

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS REORIENTACIÓN		ESTRATEGIAS SUPERVIVENCIA	
	1	Formalizar la realización de convenios con empresas públicas y privadas de la región.	1	Realizar convenios con empresas públicas y privadas capaces de financiar las actividades de los docentes y estudiantes extensionistas.
	2	Diseñar un sistema que permita controlar la documentación de la función Vinculación y satisfacer de mejor manera las necesidades del sector económico y empresarial.	2	
	3	Aprovechar la existencia de empresas públicas y privadas en la región para incrementar los convenios que faciliten el desarrollo de las prácticas pre-profesionales.	3	

Elaborado por: María Chugá

3.5 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL MEDIANTE AUDITORÍAS INTERNAS

El diagnóstico de la función Vinculación de la Facultad inició con una socialización del Sistema de Gestión de la Calidad a cargo del equipo auditor, actividad que contó con la presencia de los implicados en el desarrollo de las auditorías. Se realizaron cinco auditorías, de las cuales dos reflejan la situación actual de la función Vinculación en la Facultad. Todas las auditorías se realizaron en base a una planificación previa, contenida en el programa de auditoría (Anexo 2) y plan de la auditoría (Anexo 3).

La primera auditoría fue para analizar los puntos cuatro, cinco, seis y ocho de la Norma ISO 9001:2008, los ítems del punto siete se analizaron posteriormente por cada función establecida por la LOES. Esta auditoría se detalla en el respectivo informe (Anexo 4).

En la segunda auditoría se analizó el punto siete de la Norma ISO 9001:2008 direccionado específicamente a las actividades desempeñadas por la función Vinculación de la FICA. El punto 7.6 no fue analizado debido a que es una exclusión de la norma. En esta auditoría también se analizó el grado de cumplimiento de la Facultad hacia los indicadores establecidos por la matriz CEAACES para la función Vinculación. La segunda auditoría se encuentra especificada en un informe (Anexo 5).



FIGURA 3.9: Auditoría FICA

Fuente: Equipo de Calidad

3.5.1 AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 (APARTADO SIETE)

A continuación se presenta una tabla resumen que indica el cumplimiento de los requisitos del apartado siete de la norma ISO 9001:2008 con respecto a la función Vinculación de la Facultad:

TABLA 3.21: Auditoría interna ISO 9001:2008 de la función Vinculación FICA

ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CUMPLE	NO CUMPLE
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.1. Planificación de la prestación del servicio		X
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	X	
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio		X
7.2.3. Comunicación con el cliente		X
7.3.1 Planificación del desarrollo	X	
7.3.2 Elementos de entrada para el desarrollo de la función vinculación		X
7.3.3 Resultados del desarrollo de la función vinculación		X
7.3.4 Revisión del desarrollo		X
7.3.5 Verificación del desarrollo de la función vinculación		X
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		X
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		X
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio		X
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		X
7.5.3. Identificación y trazabilidad		X
7.5.4. Propiedad del cliente	X	
7.5.5. Preservación del producto		X

Elaborado por: María Chugá

De los 16 ítems analizados de la norma ISO 9001:2008 en la función Vinculación de la FICA, 13 son incumplidos, mientras los otros tres se cumplen parcialmente.

3.5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008 DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

Todos los ítems analizados en la auditoría interna ISO cuentan con su respectivo porcentaje esperado, el mismo que se ha determinado de acuerdo al número de preguntas realizadas en cada punto, de tal manera que la suma total de los porcentajes contenidos en el check list sea equivalente al 100%.

3.5.2.1 Planificación de la prestación del servicio (7.1)

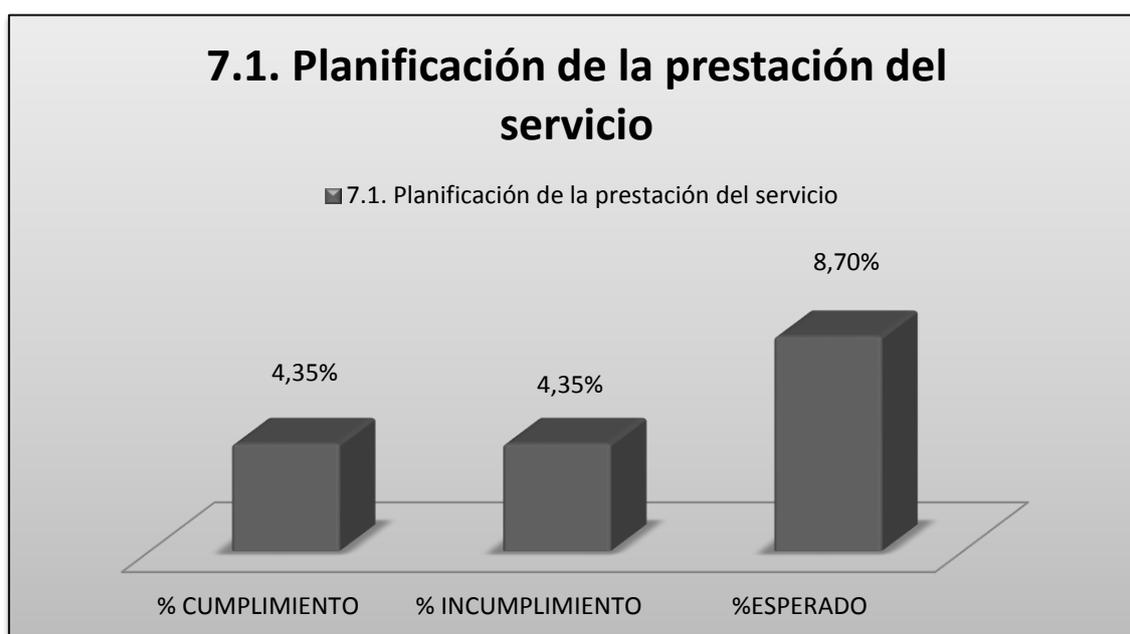


FIGURA 3.10: Porcentajes de cumplimiento de la Planificación de la prestación del servicio

Elaborado por: María Chugá

Según los resultados obtenidos de la auditoría interna, la función Vinculación de la Facultad cumple con 4,35% del 8,70% esperado con respecto a la planificación de la prestación del servicio, esto se debe porque a pesar de que se registran las actividades desarrolladas por la función, no se ha definido, los procesos y su interacción, procedimientos e instructivos necesarios para guiar el correcto desarrollo de la misma.

Las acciones necesarias para el cumplimiento del requisito son las siguientes:

- Definir los procesos involucrados en la función Vinculación y determinar la interacción de éstos y los recursos necesarios.
- Definir los procedimientos e instructivos requeridos para el correcto desempeño de la función Vinculación.
- Definir el formato y codificación de los registros de control de las actividades de la función.
- Identificar y definir los mecanismos de control que aseguren que los procesos se ejecutan de acuerdo a lo planeado.

3.5.2.2 Procesos relacionados con el cliente (7.2)

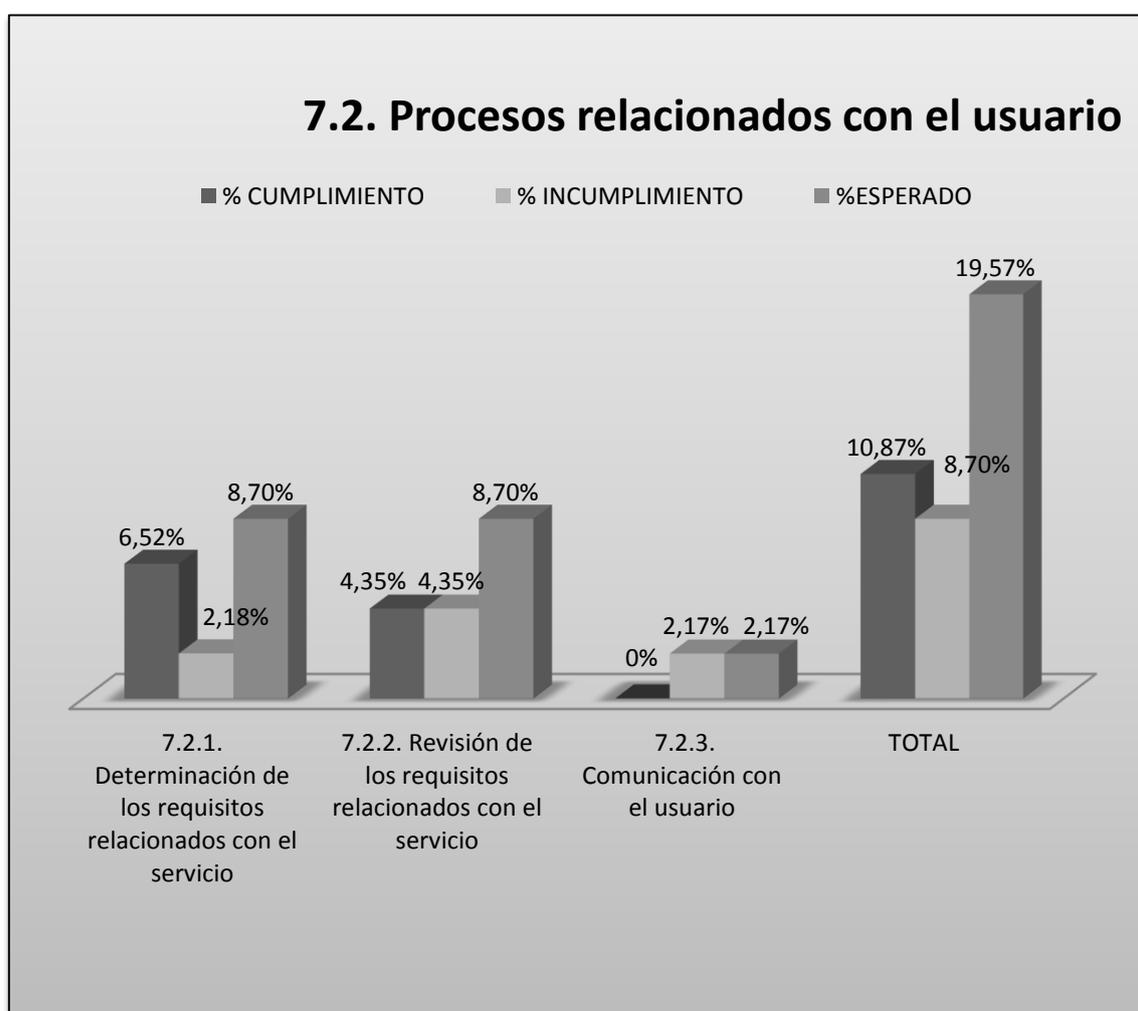


FIGURA 3.11: Porcentajes de cumplimiento de Procesos relacionados con el usuario

Elaborado por: María Chugá

En concordancia con los resultados de la auditoría interna, la Facultad cumple parcialmente con este requisito alcanzando el 10,87% del 19,57% esperado para este ítem.

La Facultad cuenta con la determinación de parámetros relacionados con el servicio de la función Vinculación, esto se encuentra en el estatuto orgánico de la Universidad y demás normativa vigente que regula la calidad de la educación superior.

Se cumple parcialmente con la revisión de los parámetros anteriormente mencionados, ya que existen los responsables de la gestión de la función Vinculación, la estandarización de los contenidos y formatos para el desarrollo de las actividades, pero no se registra las demandas de la sociedad y no se ha analizado la capacidad de la unidad académica para satisfacer dichas demandas.

No se cumple con lo referente a la comunicación con el estudiante aspirante a desarrollar actividades de la función Vinculación, ya que no se tiene claro de que informar o no al estudiante.

Las acciones necesarias para cumplir con el requisito son las siguientes:

- Determinar todos los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de Vinculación.
- Asegurar que los requisitos determinados anteriormente se revisen y estén claramente definidos.
- Realizar el proceso de análisis de capacidad de la unidad académica para satisfacer los requisitos de la sociedad.
- Definir el mecanismo o metodología necesaria para registrar las demandas de la sociedad con respecto a esta función.
- Determinar un medio de comunicación eficaz con el estudiante aspirante.

3.5.2.3 Diseño y desarrollo de la función vinculación en la unidad académica (7.3)

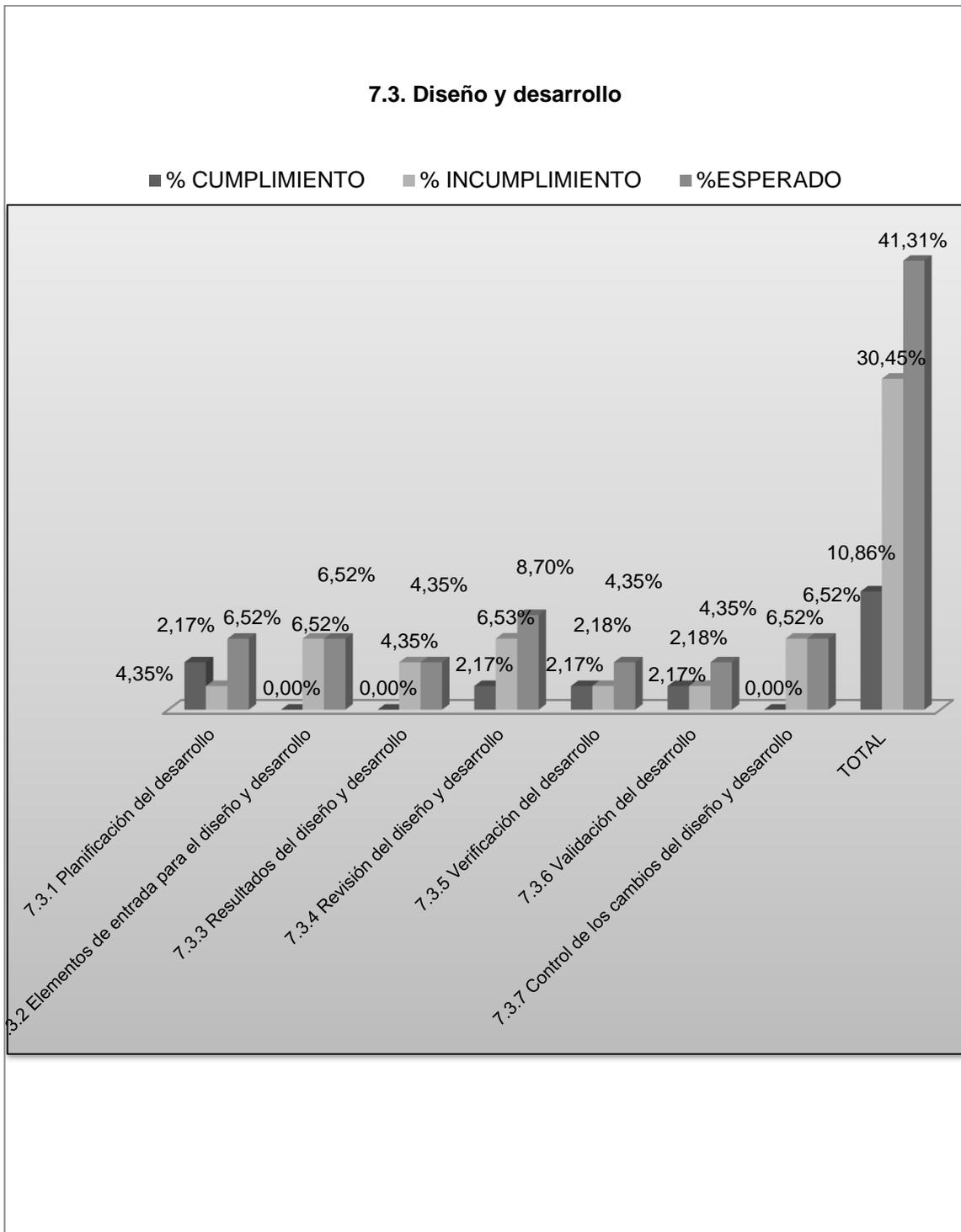


FIGURA 3.12: Porcentaje de incumplimiento del Diseño y Desarrollo

Elaborado por: María Chugá

Este requisito se incumple en mayor medida, existiendo algunas excepciones. Se obtiene en total un 10,86% con respecto al 41,31% esperado.

Se cumple en cuanto a la planificación del desarrollo, aunque la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del desarrollo de las actividades de la función vinculación se encuentra en proceso de cambio.

Se incumple con los elementos de entrada y resultados del diseño y desarrollo de la función, ya que no se han determinado ni revisado para conocer su conformidad con lo planificado para el adecuado desempeño del servicio de Vinculación.

Se realiza la revisión del diseño y desarrollo, pero la falta de control en la documentación generada impide mantener los registros y evaluar la capacidad de la unidad académica.

No se cumple con la verificación, validación y control de los cambios del diseño y desarrollo de la función, esto se debe a la falta de identificación de registros de estos procesos.

Las acciones necesarias que facilitarán el cumplimiento total de este requisito son las siguientes:

- Determinar los elementos de entrada y resultados obtenidos del servicio de Vinculación.
- Asegurar la coherencia entre los elementos de entrada y resultados obtenidos del diseño y desarrollo del servicio de Vinculación.
- Aprobar el reglamento de la función Vinculación para facilitar la ejecución de la revisión, verificación y validación, apropiada de cada etapa del desarrollo de las actividades de la función vinculación.
- Ejecutar y analizar un estudio sobre los impactos obtenidos en la sociedad gracias al desarrollo de la función.
- Determinar y registrar los procesos de verificación, validación y control de cambios en el desarrollo de la función Vinculación.

3.5.2.4 Producción y prestación del servicio (7.5)

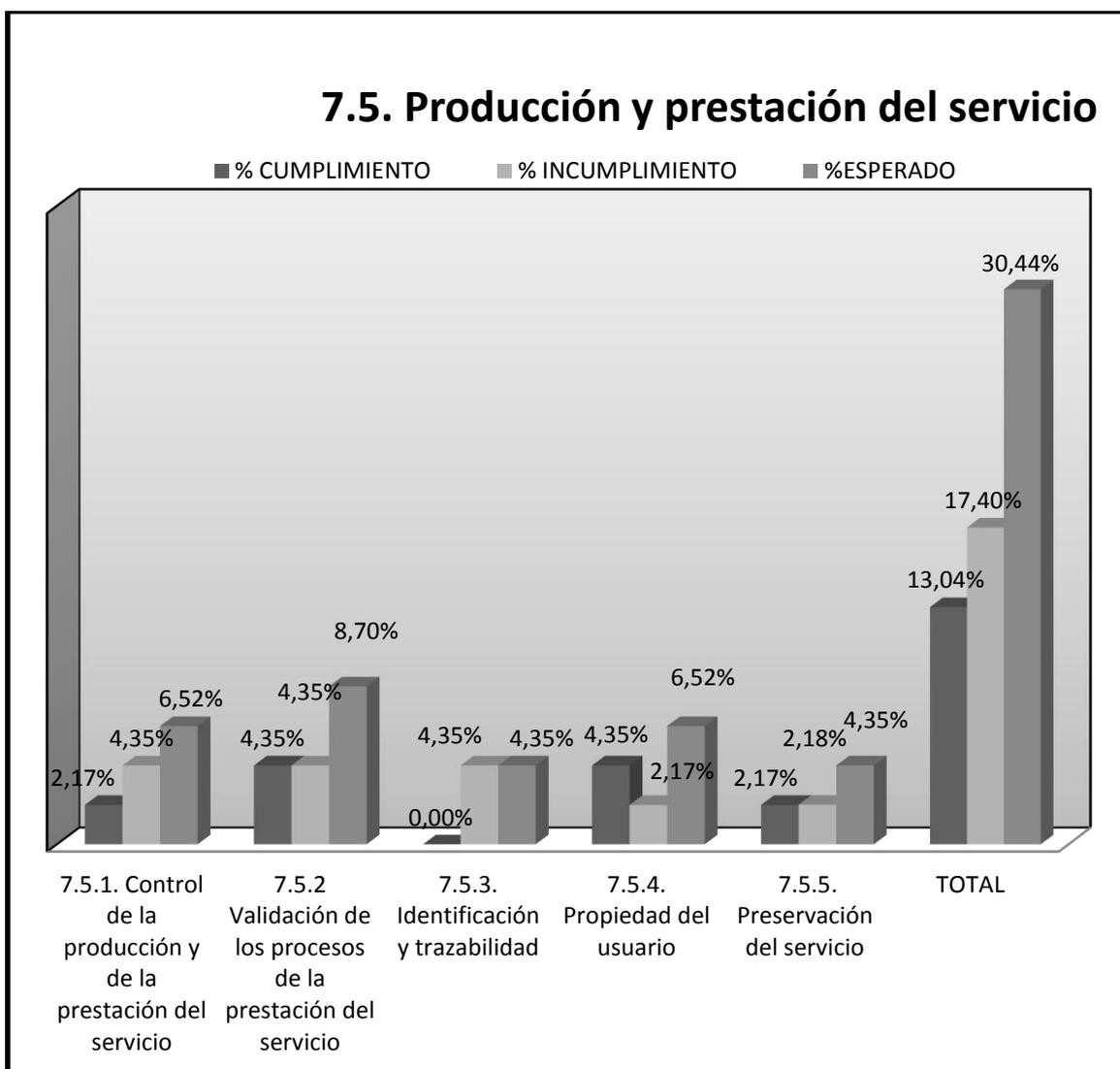


FIGURA 3.13: Porcentaje de cumplimiento de la Producción y prestación del servicio

Elaborado por: María Chugá

Este requisito es incumplido en gran medida, se alcanza el 13,04% en comparación al 30,44% esperado para la producción y prestación del servicio. No existe un control definido y sistematizado de la prestación del servicio de la función Vinculación, no se codifica los registros generados en el desarrollo de cada proyecto, no se comunica los problemas ocurridos en las actividades y no se ha definido el manejo para conservar, controlar y actuar ante las no conformidades detectadas en la información referente a la función.

Las acciones correctivas para cumplir con el requisito son:

- Sistematizar la función Vinculación
- Determinar las instrucciones de trabajo necesarias para la vinculación con la colectividad, prácticas pre-profesionales, participación en la acreditación, actividades complementarias y seguimiento a graduados.
- Definir indicadores para controlar el correcto funcionamiento de la función Vinculación.
- Establecer códigos y estandarizar formatos para la elaboración de proyectos de la función Vinculación.
- Establecer la metodología para comunicar con prontitud los problemas ocurridos en el desarrollo de las actividades de la función vinculación y mantener registros de esta acción.
- Definir la metodología de actuar ante no conformidades detectadas en el manejo de información sobre las organizaciones o instituciones a las que se les presta los servicios de vinculación.
- Establecer todas las herramientas necesarias para el seguimiento y medición del desarrollo de la función vinculación en la unidad académica.
- Determinar el alcance, frecuencia y registros para la realización del seguimiento de la función Vinculación.

A continuación se ilustra la situación actual de la función Vinculación de la FICA en porcentajes según el cumplimiento del apartado siete de la norma ISO 9001:2008:

TABLA 3.22: Porcentajes de incumplimiento de la Auditoría ISO 9001:2008

ÍTEMS	% ACTUAL	%ESPERADO
7.1. Planificación de la prestación del servicio	4,35%	8,70%
7.2. Procesos relacionados con el cliente	10,87%	19,57%
7.3. Desarrollo de la función vinculación en la unidad académica	10,86%	41,31%
7.5. Producción y prestación del servicio	13,04%	30,44%
TOTAL	39,12%	100%

Elaborado por: María Chugá

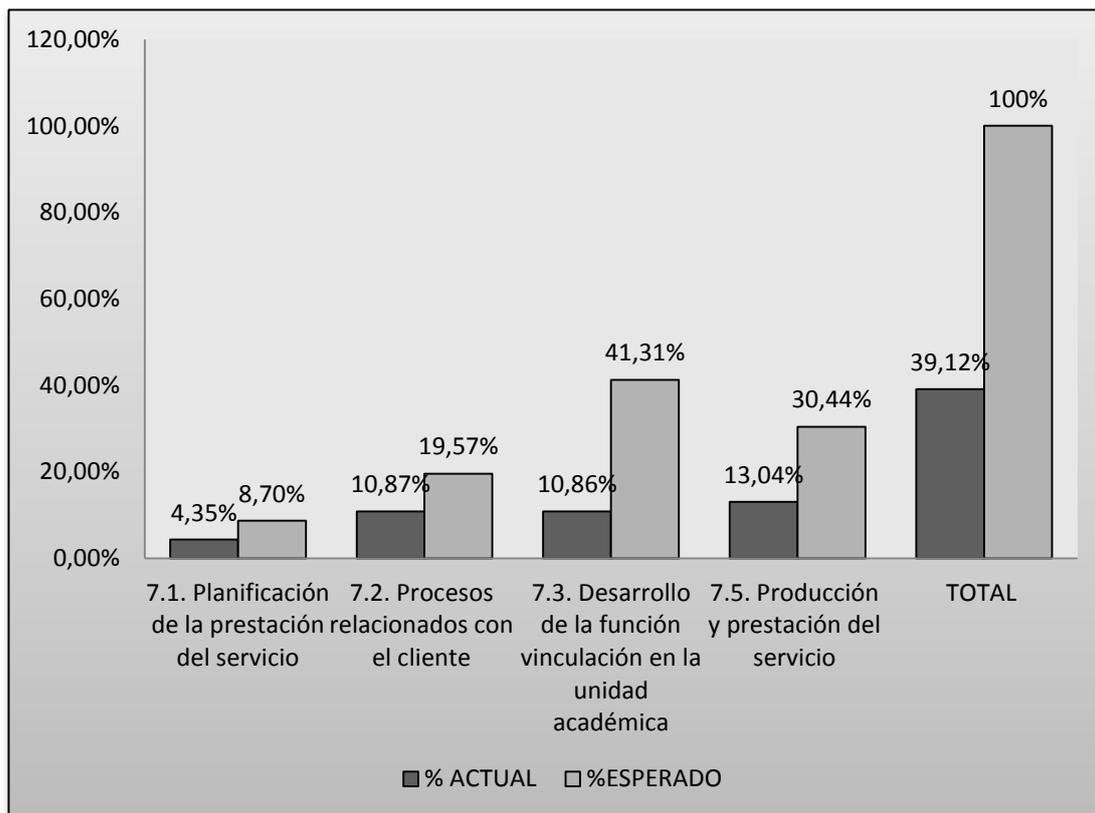


FIGURA 3.14: Nivel de cumplimiento de la auditoría ISO 9001:2008 (punto 7)

Elaborado por: María Chugá

3.5.3 AUDITORÍA INTERNA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS POR EL CEAACES

TABLA 3.23: Auditoría interna de la matriz CEAACES para la función Vinculación FICA

INDICADORES DE LA MATRIZ CEAACES	CUMPLE	NO CUMPLE
Proyectos/ Programas de Vinculación con la Sociedad (A 1.2)		
1. Base de datos de Programas / Proyectos en los que interviene la carrera y que han sido ejecutados durante el período de análisis.	X	
2. Documentación que evidencie la planificación y ejecución de los programas / proyectos.	X	
Seguimiento a graduados (D 1.5)		
1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.	X	
2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados		X
3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.		X

Seguimiento de prácticas pre-profesionales (D 1.6)		
1.- Reglamento de prácticas pre-profesionales.		X
2. Programa de prácticas: a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades		X
3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación: a. Informes de los supervisores de práctica; b. Informes de la institución en la cual se realizaron las prácticas pre-profesionales; c. Informe de autoevaluación presentado por cada estudiante.	X	
4. Convenios con instituciones.		X
Actividades complementarias (E 1.2)		
1. Planificación de las actividades complementarias.		X
2. Promoción de las actividades complementarias. a. Página web cartelera		X
3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias.		X
Actividades vinculadas con la colectividad (E 1.3)		
1. Reglamento de vinculación con la colectividad		X
2. Plan de vinculación con la colectividad a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades	X	
3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación		X
4. Convenios: Documento firmado por las partes para el desarrollo de las actividades de vinculación	X	
Participación en Procesos de Acreditación (E 1.5)		
1. Normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.		X
2. Documentos que evidencien la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.		X
3. Resoluciones de las autoridades de la carrera/IES en relación a las propuestas estudiantiles.		X

Elaborado por: María Chugá

En el check list CEAACES se han analizado seis indicadores, 19 evidencias en total, de las cuales seis son cumplidas y las demás se encuentran en proceso de diseño y validación a cargo del personal del Departamento de Vinculación de la Universidad y Facultad.

3.5.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA CEAACES DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

3.5.4.1 Proyectos/ Programas de Vinculación con la Sociedad

Este indicador cuenta con dos evidencias, las cuales se cumplen al existir una base de datos que registre los proyectos y/o programas de Vinculación a nivel institucional y existe la documentación que evidencia la planificación y ejecución de los programas y proyectos, esta información se encuentra en la Coordinación de cada carrera de la Facultad.

Acciones correctivas:

- Elaborar una base de datos de los proyectos y programas para la Facultad.
- Estandarizar y codificar la documentación que contiene la planificación y ejecución de los programas / proyectos.

3.5.4.2 Seguimiento a graduados

La Facultad realiza este proceso mediante el encuentro a graduados con el fin de obtener información relevante sobre este aspecto; sin embargo no se lo realiza de manera tan detallada como lo es a nivel universitario, por lo que es necesario establecer un sistema o proceso de seguimiento a graduados que se ejecute internamente en la Facultad.

Acción Correctiva:

- Se propone el diseño de mecanismos que permitan dar un seguimiento a los profesionales graduados en la Facultad para recopilar información útil para la toma de decisiones y el mejoramiento de la oferta académica.

3.5.4.3 Seguimiento de prácticas pre-profesionales

El tercer indicador a analizar contiene cuatro evidencias, de las cuales tres son incumplidas, pues el reglamento de prácticas pre-profesionales no ha sido aprobado aún, no se ha definido el programa de prácticas pre-profesionales y no se cuenta con suficientes convenios institucionales para esta actividad, sin embargo se cuenta con el registro de control, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales.

Acciones correctivas:

- Aprobar el reglamento de prácticas pre-profesionales.
- Establecer y registrar el programa de prácticas pre-profesionales según los requerimientos solicitados por la matriz de evaluación CEAACES.
- Gestionar el establecimiento de convenios institucionales que faciliten la ejecución de las prácticas pre-profesionales.
- Estandarizar los registros de control, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales.

3.5.4.4 Actividades complementarias

De acuerdo a los resultados de la auditoría, la FICA no cumple con este indicador. Esto se debe a que en las carreras no se planifica, promociona y registra las actividades complementarias. Las unidades académicas básicas son las encargadas de promover la participación de los estudiantes en actividades relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y artísticos, que contribuyan a la formación integral.

Acciones correctivas:

- Identificar y definir procesos o procedimientos necesarios para el desarrollo de las actividades complementarias.
- Establecer formatos para el registro del desarrollo de las actividades complementarias.

3.5.4.5 Actividades vinculadas con la colectividad

Este indicador contiene cuatro evidencias, existe un incumplimiento de dos de ellas debido a la falta de un Reglamento de vinculación con la colectividad y a la falta de un sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de Vinculación en la Facultad.

Por otra parte se cumple con el plan de vinculación con la colectividad, la información se encuentra a cargo de la Coordinación de cada carrera y existen diversos convenios interinstitucionales para el desarrollo de esta actividad.

Acciones correctivas:

- A probar el Reglamento de vinculación con la colectividad.
- Elaborar, documentar y codificar un sistema o registro que se encargue de la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación.

3.5.4.6 Participación en Procesos de Acreditación

El último indicador a analizar contiene tres evidencias que son incumplidas totalmente ya que no se ha definido el proceso y la normativa que gestione la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.

Acciones correctivas:

- Elaborar y aprobar la normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.
- Identificar, documentar y controlar el proceso y procedimientos necesarios para la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.
- Establecer, documentar y codificar la documentación que evidencie la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.

CAPITULO IV

4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 INTRODUCCIÓN

El Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad está basado en la documentación necesaria para direccionar la implementación del mismo. Contiene diversos factores establecidos de manera centralizada en el manual de calidad.

En el capítulo cuatro se presenta la documentación más relevante: mapa de procesos, diagrama SIPOC de la función Vinculación, inventario de procesos y procedimientos, caracterización de procesos y manuales de procedimientos necesarios para el diseño del SGC de la función Vinculación de la Facultad.

4.2 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad adjunto en el presente trabajo (Anexo 6), es integrador del trabajo realizado en cuatro trabajos de grado, cada una enfocada al aseguramiento de la calidad de las cuatro funciones establecidas por la LOES.

El Manual de calidad reúne la siguiente información:

- Introducción
- Objetivos, alcance, exclusiones de la norma con la respectiva justificación
- Términos y definiciones
- La descripción de cada punto de la norma con direccionamiento a las actividades académicas y administrativas realizadas por la Facultad
- Política y objetivos de calidad
- Organigrama funcional
- Mapa de procesos

- Inventario de procesos

- Matriz de responsabilidades

- Los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008 para el control y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad con los correspondientes anexos.

4.3 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos representa de manera gráfica los procesos que interactúan en la Facultad, se lo ha realizado de acuerdo a lo solicitado en la norma ISO 9001:2008 y contiene tres grupos de procesos:

- Procesos estratégicos: Procesos necesarios para controlar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Procesos operativos o agregadores de valor: Procesos establecidos para el correcto desempeño de las funciones Académica, Investigación y Vinculación.

- Procesos de apoyo: Constituidos por los procesos pertenecientes a la función Gestión y Dirección.

A continuación se ilustra el mapa de procesos de la Facultad:

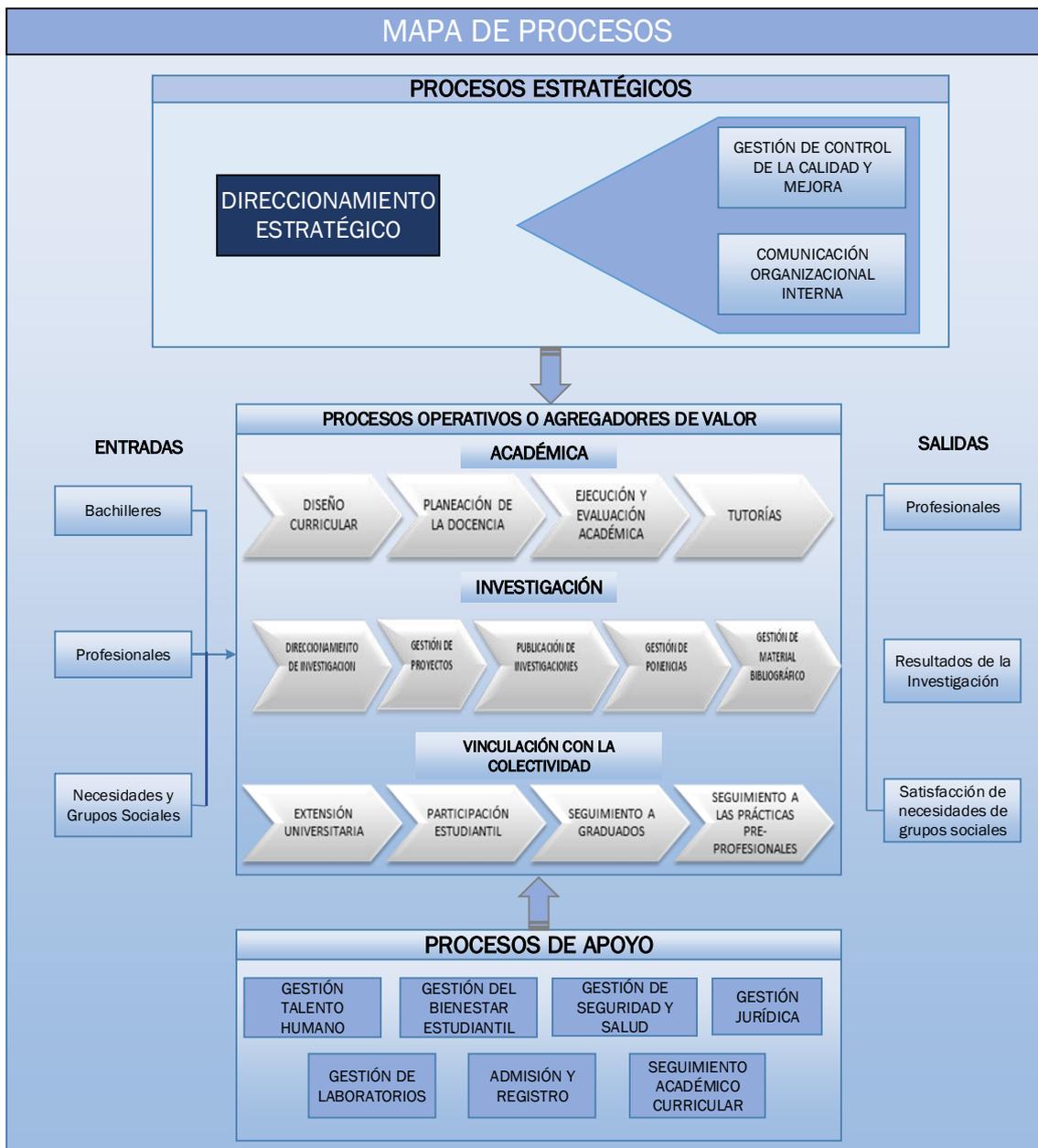


FIGURA 4.1: Mapa de procesos FICA

Elaborado por: Equipo de Calidad

4.4 SIPOC DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

El diagrama SIPOC de la función Vinculación es el meso proceso de la misma y representa de manera gráfica la interacción existente entre: proveedor, entrada, proceso, salida y cliente. En el siguiente diagrama se ha utilizado el ciclo PHVA para determinar las actividades necesarias para la ejecución de la función Vinculación. Estas actividades hacen referencia a los procedimientos diseñados para esta función, los cuales contienen su respectiva codificación.

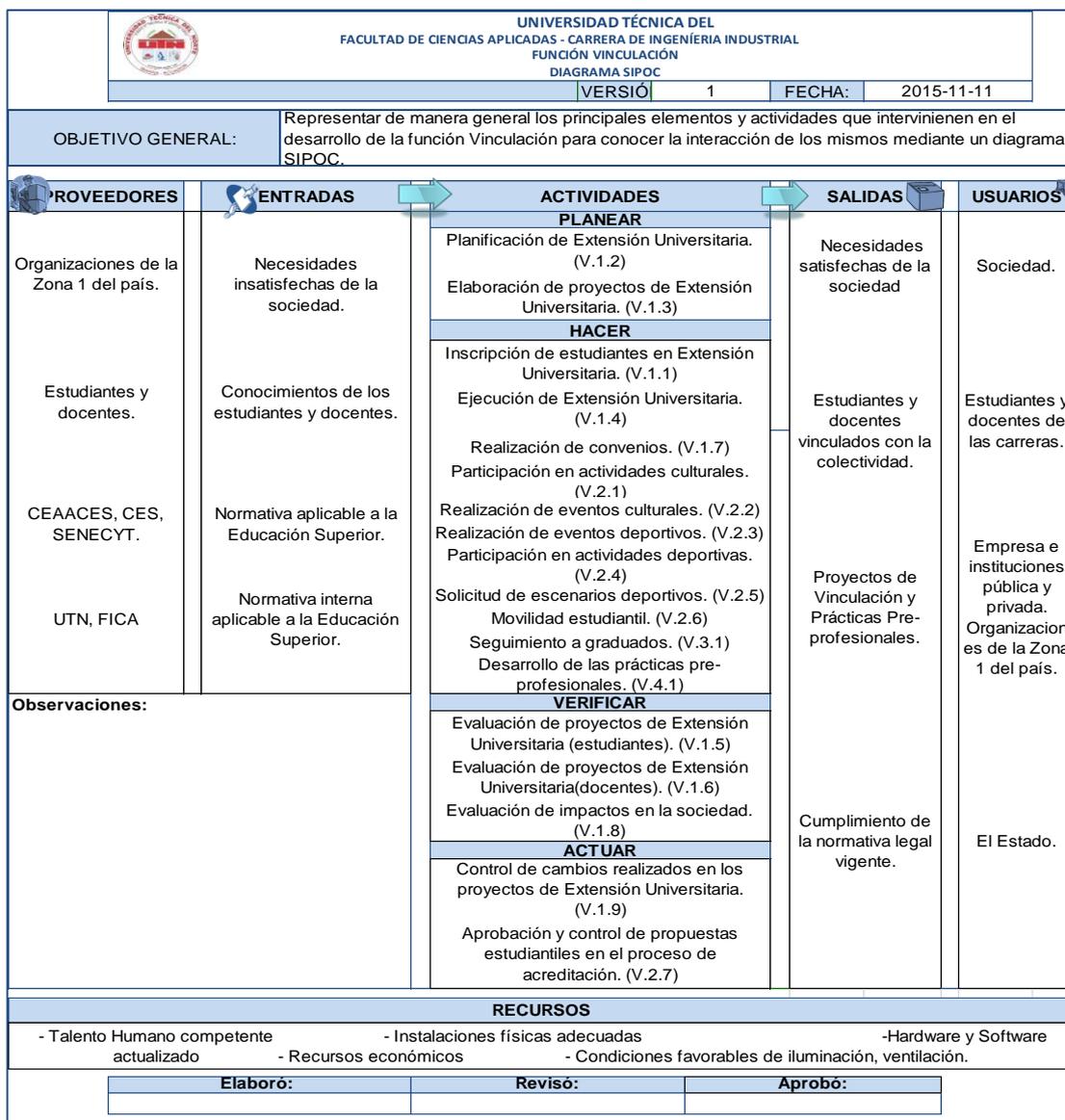


FIGURA 4.2: SIPOC función Vinculación FICA

Elaborado por: María Chugá

4.5 INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Contiene el listado de los procesos y procedimientos necesarios para asegurar la calidad con la que se desempeña la función Vinculación. Además se ha definido los responsables del macro proceso y de cada proceso. En el caso de los procedimientos se indica el resultado obtenido, ya que los responsables se detallan de manera específica en el manual de cada procedimiento. En la siguiente tabla se muestra el inventario de procesos y procedimientos de la función Vinculación de la FICA:

TABLA 4.1: Inventario de procesos

MACROPROCESOS			PROCESOS			PROCEDIMIENTOS		
COD	NOMBRE	RESPONSABLE	COD	NOMBRE	RESPONSABLE	COD	NOMBRE	PRODUCTO/RESULTADO
V	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.1	Inscripción de estudiantes en Extensión Universitaria	Registro de estudiantes inscritos.
						V.1.2	Planificación de Extensión Universitaria	Plan quinquenal de Vinculación con la colectividad Planificación anual de cada Coordinador de vinculación de carrera.
						V.1.3	Elaboración de proyectos de Extensión Universitaria	Proyectos de vinculación con la colectividad aprobados.
						V.1.4	Ejecución de Extensión Universitaria	Planificaciones mensuales de extensión universitaria Informes mensuales de extensión universitaria
						V.1.5	Evaluación de proyectos de Extensión Universitaria(estudiantes)	Informe final de extensión universitaria Calificación del estudiante en extensión universitaria. Certificado de haber finalizado la extensión universitaria.
						V.1.6	Evaluación de proyectos de Extensión Universitaria(docentes)	Informes sobre los avances de los programas de extensión universitaria Informes sobre los avances de los proyectos de extensión universitaria
						V.1.7	Realización de convenios	Convenios firmados con las instituciones
						V.1.8	Evaluación de impactos en la sociedad	Encuestas Fichas de seguimiento Informe sobre impactos producidos en las instituciones beneficiadas
						V.1.9	Control de cambios	Resolución que apruebe la propuesta

						realizados en los proyectos de Extensión Universitaria	planteada.
		V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.1	Participación en actividades culturales	Registro de estudiantes inscritos en actividades culturales.
					V.2.2	Realización de eventos culturales	Informe del evento cultural
					V.2.3	Realización de eventos deportivos	Informe del evento deportivo
					V.2.4	Participación en actividades deportivas	Registro de estudiantes inscritos en actividades deportivas.
					V.2.5	Solicitud de escenarios deportivos	Acta de préstamo Acta de entrega
					V.2.6	Movilidad estudiantil	Evidencias sobre la movilidad o beca estudiantil
					V.2.7	Aprobación y control de propuestas estudiantiles en el proceso de acreditación	Resolución de aprobación de la propuesta estudiantil
		V.3	Seguimiento a graduados	Oficina del estudiante	V.3.1	Seguimiento a graduados	Encuestas a graduados Informe Plan de mejoras.
		V.4	Seguimiento a las prácticas pre-profesionales	Coordinador de PPP	V.4.1	Desarrollo de las prácticas pre-profesionales	Registro de estudiantes inscritos. Informe final de PPP Certificado de haber realizado PPP Resolución de haber finalizado las PPP

Elaborado por: María Chugá

4.5.1 CODIFICACIÓN

La codificación del macro proceso es de acuerdo a la letra inicial del nombre de la función, en este caso la letra mayúscula V.

Los procesos incluidos dentro de esta función están codificados por una letra mayúscula y un número. La letra es de acuerdo al macro proceso al que pertenecen y el número indica el orden en que se presentan estos procesos.

Los procedimientos están codificados por tres caracteres, el primero representa la letra del macro proceso al que pertenece, el segundo es el número que indica al proceso al que integra y finalmente el número del procedimiento que indica el orden como se los ha expuesto.

La siguiente tabla indica cómo se realizó la codificación.

TABLA 4.2: Codificación de procesos y procedimientos

FUNCIÓN	MACRO PROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Vinculación	V	V.1	V.1.1
			V.1.2
			V.1.3
		V.2	V.2.1
			V.2.2
			V.2.3

Elaborado por: María Chugá

4.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

En la función Vinculación de la FICA se han identificado los siguientes procesos:

- Extensión universitaria
- Participación estudiantil
- Seguimiento a graduados
- Seguimiento a prácticas pre-profesionales

Los mismos que incluirán la siguiente información en las respectivas caracterizaciones:

- Nombre: El nombre del proceso de acuerdo al inventario de procesos indicado anteriormente.
- Objetivo: El objetivo general del proceso.
- Alcance: Dónde comienza y finaliza el proceso.
- Responsables: Los responsables generales del proceso.
- Participantes: Personas que participan directamente en los procesos.
- Proveedores: Autoridad, docente, estudiante o cualquier tipo de entidad que suministre la información.
- Entradas: La información que ingresa al proceso.
- Actividades: Están detalladas de acuerdo al ciclo PHVA: planificar, hacer, verificar y actuar.
- Salidas: Los resultados obtenidos de los procesos.
- Clientes: Autoridad, docente, estudiante o cualquier tipo de entidad que recepte los resultados del proceso.
- Controles: Tipo de control realizado durante la ejecución del proceso.
- Recursos: Recursos humanos, financiero, tecnológico y materiales necesarios para el desarrollo del proceso.

A continuación se presentan las caracterizaciones de los cuatro procesos identificados en la función Vinculación:

4.6.1 PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

TABLA 4.3: Caracterización del proceso Extensión Universitaria

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		Código:	V.1					
	FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Versión:	1.0					
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Elaborado por:	María Elizabeth Chugá					
	Proceso: Extensión Universitaria		Revisado por:	Ing. Karla Negrete					
Objetivo:	Vincular al estudiante y docente con la colectividad mediante programas y proyectos que satisfagan las necesidades de las organizaciones de la zona 1 del país.	Responsable:	Director de Vinculación de la UTN, Coordinador General de Vinculación de la Facultad.						
Alcance:	Este proceso abarca desde la inscripción del estudiante a los proyectos de extensión universitaria hasta el análisis final del impacto producido en la sociedad y el control de cambios realizados en los proyectos.	Participantes:	Coordinador administrativo de Vinculación, Coordinadores de Vinculación de las carreras, docentes y estudiantes extensionistas e instituciones beneficiadas.						
Proveedores		Entradas		Actividades		Salidas		Clientes	
Organizaciones de la Zona 1 del país.		Necesidades insatisfechas		P Planificación de los programas y proyectos de extensión universitaria. Realización de planificaciones anuales y mensuales de docentes y estudiantes extensionistas.		Necesidades satisfechas		Sociedad.	
				H Desarrollo de los programas y proyectos de extensión universitaria. Realización de convenios.					
Estudiantes sin realizar extensión universitaria y docentes.		Conocimientos adquiridos en el aula.		V Verificación del cumplimiento de la planificación de extensión universitaria. Verificación del cumplimiento de los planes anuales y mensuales de docentes y estudiantes extensionistas. Evaluación de extensión universitaria realizada por docentes y estudiantes extensionistas. Verificación de los impactos producidos en la sociedad.		Estudiantes finalizado extensión universitaria		Docentes y estudiantes.	
				Docentes vinculados con la colectividad					

CEAACES, CES, SENE CYT.	Normativa aplicable a la educación superior	A	Cambios en los proyectos de extensión universitaria para satisfacer de mejor manera las necesidades de la sociedad.	Cumplimiento de la normativa	El Estado
Indicadores		Controles		Recursos	
Proyectos/ Programas de Vinculación con la Sociedad (A.1.2)		Seguimiento de los proyectos de Vinculación en cada etapa. Realizar fichas de seguimiento y encuestas al finalizar los proyectos para evidenciar los logros alcanzados y la satisfacción del cliente.		Talento humano Recurso financiero Instalaciones académicas Tecnología	
Actividades vinculadas con la colectividad (E1.3)		Requisitos normativos			
<p>N° de estudiantes inscritos en extensión universitaria/ N° de estudiantes que aprueben extensión universitaria.</p> <p>N° de proyectos planificados/N° de proyectos ejecutados.</p> <p>N° de estudiantes extensionistas/N° de personas beneficiadas.</p>		Norma ISO 9001:2008. Apartado 7			

Elaborado por: María Chugá

4.6.2 PROCESO PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL

TABLA 4.4: Caracterización del proceso Participación Estudiantil

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		Código:	V.2		
	FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Versión:	1.0		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Elaborado por:	María Elizabeth Chugá		
	Proceso: Participación estudiantil		Revisado por:	Ing. Karla Negrete		
Objetivo:	Involucrar al estudiante en actividades complementarias (culturales, deportivas, académicas) que fortalezcan sus capacidades y valores universitarios.		Responsable:	Director de Vinculación de la UTN, HCD.		
Alcance:	El proceso abarca la participación estudiantil en actividades culturales, deportivas, de movilidad y de aporte a la acreditación de carreras.		Participantes:	Coordinador del CUDIC, Coordinador de deportes, Coordinador de la ORI, Coordinador de la ODE, Coordinadores de carrera, docentes y estudiantes.		
Proveedores	Entradas	Actividades			Salidas	Clientes
Sociedad. Estudiantes sin participación en actividades complementarias CEAACES, CES, SENECYT.	Necesidades insatisfechas	P	Planificación de eventos culturales Planificación de eventos deportivos		Necesidades satisfechas.	Sociedad
		H	Elaboración de eventos deportivos y culturales Realización de movilidad estudiantil Participación estudiantil en procesos de acreditación			
	Participación estudiantil. Normativa aplicable a la educación superior.	V	Verificación del cumplimiento de las planificaciones de los eventos culturales y deportivos. Verificación de las actividades de movilidad estudiantil. Verificación del cumplimiento de las propuestas estudiantiles aprobadas.		Certificados de los estudiantes participantes de actividades complementarias Cumplimiento de la normativa	Estudiantes El Estado
		A	Acciones correctivas realizadas en las propuestas estudiantiles que así lo requieran.			

		<p>Acciones preventivas y correctivas realizadas en las propuestas de eventos culturales y deportivos a realizarse.</p> <p>Acciones correctivas realizadas en la documentación presentada por los estudiantes aspirantes a movilidad estudiantil.</p>		
Indicadores		Controles		Recursos
<p>Actividades complementarias (E1.2)</p> <p>Participación en Procesos de Acreditación E.1.5</p> <p>N° de eventos planificados/N° de eventos ejecutados.</p> <p>N° de estudiantes convocados/N° de estudiantes asistentes al evento.</p> <p>N° de estudiantes /N° de estudiantes que han realizado movilidad estudiantil.</p> <p>N° de propuestas estudiantiles/ N° de propuestas estudiantiles aprobadas.</p>		<p>Seguimiento mediante registros de las actividades culturales y deportivas realizadas por los estudiantes.</p> <p>Seguimiento de las propuestas estudiantiles aprobadas mediante encuestas y entrevistas con los principales implicados.</p>		<p>Talento humano</p> <p>Recurso financiero</p> <p>Instalaciones académicas</p> <p>Tecnología</p>
		Requisitos normativos		
		<p>Norma ISO 9001:2008. Apartado 7</p>		

Elaborado por: María Chugá

4.6.3 PROCESO SEGUIMIENTO A GRADUADOS

TABLA 4.5: Caracterización del proceso Seguimiento a Graduados

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Código:	V.3	
			Versión:	1.0	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Proceso: Seguimiento a graduados		Elaborado por:	María Elizabeth Chugá	
			Revisado por:	Ing. Karla Negrete	
Objetivo:	Describir la realización del seguimiento a graduados para reorientar los perfiles de carrera de acuerdo a las necesidades insatisfechas de la sociedad.	Responsable:	Coordinador de la oficina del estudiante y Coordinadores de carrera.		
Alcance:	El proceso abarca desde la realización de encuestas de seguimiento a graduados hasta la toma de decisiones en base a la información.	Participantes:	Graduados		
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
Graduados CEAACES, CES, SENECYT.	Información suministrada por los graduados. Normativa aplicable a la educación superior	P	Planificación de encuestas a graduados	Análisis de la situación actual de los graduados y las necesidades insatisfechas de la sociedad. Cumplimiento de la normativa.	Facultad y Sociedad El Estado
		H	Realización de las encuestas a los graduados		
		V	Verificación de las necesidades satisfechas en la sociedad por los graduados de la FICA.		
		A	Realización del plan de mejoras en base al análisis realizado sobre los graduados.		
Indicadores		Controles		Recursos	
Seguimiento a graduados (D1.5) N° de estudiantes graduados/N° de estudiantes que ejercen la profesión que estudiaron.		Seguimiento de las actividades desarrolladas por los graduados mediante encuestas semestrales.		Talento humano Recurso financiero Instalaciones académicas Tecnología	
		Revisión y estructuración del plan de mejoras en base al seguimiento a graduados.			
		Requisitos normativos			
		Norma ISO 9001:2008. Apartado 7			

Elaborado por: María Chugá

4.6.4 PROCESO SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

TABLA 4.6: Caracterización del proceso Seguimiento a Prácticas pre-profesionales

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		Código:	V.4	
	FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Versión:	1.0	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Elaborado por:	María Chugá	
	Proceso: Seguimiento a prácticas pre-profesionales		Revisado por:	Ing. Karla Negrete	
Objetivo:	Describir la planificación, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes en actividades coherentes con el perfil de egreso de la correspondiente carrera.	Responsable:	Coordinador de Prácticas pre-profesionales		
Alcance:	El proceso abarca desde la inscripción del estudiante en prácticas pre-profesionales hasta la aprobación de las mismas.	Participantes:	Coordinadores de carrera, tutores de prácticas pre-profesionales, estudiantes practicantes.		
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
Empresas e instituciones	Necesidades insatisfechas.	P	Planificación de Prácticas pre-profesionales por parte de los estudiantes	Necesidades satisfechas. Estudiantes finalizado PPP. Cumplimiento de la normativa.	Sociedad, empresas e instituciones Estudiantes. El Estado.
Estudiantes sin realizar PPP.	Conocimientos adquiridos en el aula.	H	Realización de prácticas pre-profesionales del estudiante Realización de documentación inicial y final de las prácticas pre-profesionales por parte del estudiante. Elaboración de informes mensuales realizadas por el docente supervisor de PPP.		
		V	Verificación del cumplimiento de las planificaciones de las prácticas pre-profesionales y verificación de la realización de PPP.		
CEAACES, CES, SENECYT.	Normativa aplicable a la educación superior.	A	Realizar acciones correctivas cuando el estudiante suspenda la realización de PPP.		

Indicadores	Controles	Recursos
Seguimiento de prácticas pre-profesionales (D1.6) N° de estudiantes inscritos en PPP/N° de estudiantes que aprobaron PPP.	Monitoreo de las actividades desarrolladas por los estudiantes de PPP mediante registros semanales y mensuales. Seguimiento a las actividades realizadas por el docente supervisor de PPP mediante informes. Encuestas que evidencien la satisfacción de las empresas e instituciones donde se realizó las PPP.	Talento humano Recurso financiero Instalaciones académicas Tecnología
	Requisitos normativos	
	Norma ISO 9001:2008. Apartado 7	

Elaborado por: María Chugá

4.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

FUNCIÓN VINCULACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

4.7.1 ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.7	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	104
4.7.1	ÍNDICE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	105
4.7.2	INTRODUCCIÓN	106
4.7.3	OBJETIVO	106
4.7.4	ALCANCE	106
4.7.5	ESTRUCTURA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	107
4.7.6	PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN.....	110
4.7.6.1	Procedimiento inscripción de estudiantes en actividades de extensión universitaria	111
4.7.6.2	Procedimiento planificación de extensión universitaria	116
4.7.6.3	Procedimiento elaboración de proyectos de extensión universitaria	122
4.7.6.4	Procedimiento ejecución de extensión universitaria	127
4.7.6.5	Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (estudiantes).....	132
4.7.6.6	Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (docentes)	137
4.7.6.7	Procedimiento realización de convenios.....	142
4.7.6.8	Procedimiento evaluación de impactos en la sociedad.....	146
4.7.6.9	Procedimiento control de cambios realizados en los proyectos de extensión universitaria.....	151
4.7.6.10	Procedimiento participación en actividades culturales	156
4.7.6.11	Procedimiento realización de eventos culturales	162
4.7.6.12	Procedimiento realización de eventos deportivos	167
4.7.6.13	Procedimiento participación en actividades deportivas.....	172
4.7.6.14	Procedimiento solicitud de escenarios deportivos	176
4.7.6.15	Procedimiento movilidad estudiantil.....	180
4.7.6.16	Procedimiento aprobación y control de propuestas estudiantiles en el proceso de acreditación	185
4.7.6.17	Procedimiento seguimiento a graduados	190
4.7.6.18	Procedimiento desarrollo de las prácticas pre-profesionales	195

4.7.2 INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos está compuesto por 18 procedimientos establecidos para el correcto desarrollo de la función Vinculación en la FICA. Los procedimientos se realizaron utilizando como guía el instructivo para la elaboración de documentos, anexo en el manual de calidad.

Para facilitar el manejo de los documentos generados y utilizados en la elaboración de los procedimientos se han codificado mediante listas que contienen de manera ordenada esta información. La codificación hace referencia al proceso al que pertenecen y el orden en que se han ido generando. La lista maestra de documentos internos (Anexo 7) menciona los formatos y normativa interna ocupada en cada procedimiento y la lista maestra de documentos externos (Anexo 8) menciona la normativa nacional utilizada como base para el diseño de los procedimientos. De igual manera se ha diseñado una lista maestra de registros (Anexo 9) que guía el control de los mismos.

Adicionalmente se encuentran en el anexo pertinente todos los formatos e instructivos necesarios que guían el desarrollo de los procedimientos (Anexo 10).

4.7.3 OBJETIVO

Direccionar las actividades comprendidas en la función Vinculación de la FICA mediante procedimientos establecidos para apoyar en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y de los indicadores establecidos por el CEAACES para la evaluación de carreras universitarias.

4.7.4 ALCANCE

El presente manual incluye 18 procedimientos diseñados para direccionar el adecuado desarrollo de la función Vinculación de la FICA, cada uno con sus respectivos formatos y documentación necesaria para aplicarse. Involucra a los Coordinadores de Vinculación, docentes, estudiantes extensionistas y demás personal que facilite el desarrollo de esta función.

4.7.5 ESTRUCTURA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Todos los manuales de procedimientos están desarrollados de acuerdo a lo indicado en el instructivo para la elaboración de documentos, mismo que se encuentra incluido en el manual de calidad (Anexo 6).

Los procedimientos están conformados por la siguiente estructura:

Encabezado: El encabezado se situará en la primera página de cada manual y constará de la siguiente información:

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
	PROCESO:		CÓDIGO:	
			VERSION:	
	SUB PROCESO:		FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:				

Contenido: Está compuesto de los siguientes parámetros:

- ✓ **Objetivo:** Explica claramente la finalidad que se quiere alcanzar con la definición del procedimiento.
- ✓ **Alcance:** Especifica o describe los límites del procedimiento, dejando claro cuál es el campo de aplicación o dimensión del mismo y a que personas involucra.
- ✓ **Definiciones y abreviaturas:**

Abreviaturas: Indicar todas las siglas que se usan en el procedimiento y su respectivo significado. El objetivo es el de facilitar su comprensión y así poder usar las siglas en cualquier parte del documento sin hacer referencia a su significado. Deberán ir listadas de manera jerárquica en la siguiente tabla:

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1		

Definiciones: Términos que se consideran necesarios para la comprensión de ciertas palabras utilizadas en el procedimiento. Deberán ir listadas en orden alfabético en la siguiente tabla:

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1		

- ✓ **Documentos de referencia:** Se refiere a la normativa interna o externa, nacionales o internacionales que sirve como base y apoyan la ejecución y aplicación del procedimiento. Se deben listar usando los siguientes cuadros:

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1		

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	

- ✓ **Políticas:** Son todas aquellas directrices, advertencias y/o comentarios importantes para el desarrollo de las actividades del mismo. Además aquellos aspectos legales o de cumplimiento obligatorio que permitan alcanzar el éxito del procedimiento. Deberán ir listadas con viñetas.
- ✓ **Diagrama de flujo:** El diagrama de flujo se lo realizará mediante el software Bizagi Modeler el cual posee la siguiente simbología:

SÍMBOLO	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	Evento de inicio	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.
	Tarea	Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.
	Decisión	Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.
	Subproceso	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, decisiones, eventos y flujos de secuencia.
	Documento	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Evento de fin	Indica que el flujo finaliza.
	Flujo de secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
	Flujo de mensajes	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.
	Pool	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).
	Lane	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.

- ✓ **Descripción del procedimiento:** Debe redactarse de forma sencilla, clara, lógica y secuencial, refiriendo al responsable de realizar cada una de las tareas. Para su elaboración se seguirá el siguiente formato:

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1			

- ✓ **Control de documentos:** Indica el listado de formatos en los cuales se registra la información obtenida de la aplicación del procedimiento. Se deben listar utilizando los siguientes cuadros:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1		

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1			

- ✓ **Anexos:** Se incluye la información de soporte, que se requiere para la aplicación del procedimiento. Ejemplo: formatos e instructivos. Se ubican en el anexo 10 y deberán especificarse en la siguiente tabla:

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	

- ✓ **Historial de versiones:** Sirve para registrar los cambios que ha sufrido el procedimiento de manera cronológica. Tendrá la siguiente estructura:

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN

Pie de página: El siguiente pie de página se colocará solo al final de la última hoja del manual del procedimiento:

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

4.7.6 PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

A continuación se presenta los 18 procedimientos diseñados con el propósito de direccionar el correcto desarrollo de las actividades de la función Vinculación facilitando el control y mejora continua de las mismas.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento inscripción de estudiantes en actividades de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.1
			VERSIÓN:	1.0
	SUB PROCESO:	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.1 Procedimiento inscripción de estudiantes en actividades de extensión universitaria

1. OBJETIVO

Guiar la inscripción de los estudiantes de la FICA que deseen participar en extensión universitaria para satisfacer las necesidades de la zona 1 del país mediante la ejecución de proyectos de vinculación con la colectividad.

2. ALCANCE

Inicia con la socialización de los requisitos necesarios para desarrollar la extensión universitaria y finaliza con el ingreso de la información a la nube institucional. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes de la FICA que hayan aprobado como mínimo el 70% de sus créditos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ACTA DE MATRÍCULA	Documento que confirma la legalidad de la matrícula del estudiante en la universidad, además indica el nivel académico en el que está inscrito.
2	EXTENSIONISTA	Persona que desarrolla extensión universitaria.
3	NUBE INSTITUCIONAL	Sistema informático que permite archivar y centralizar toda la documentación generada por el estudiante en el transcurso de la extensión universitaria.
4	UNIDAD DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Es la unidad encargada de vincular a la Universidad con las instituciones, Asociaciones, Gremios, Organizaciones entre otras, para el desarrollo integral del norte del país mediante la solución de problemas del sector productivo y la comunidad.

5	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.
---	--	---

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

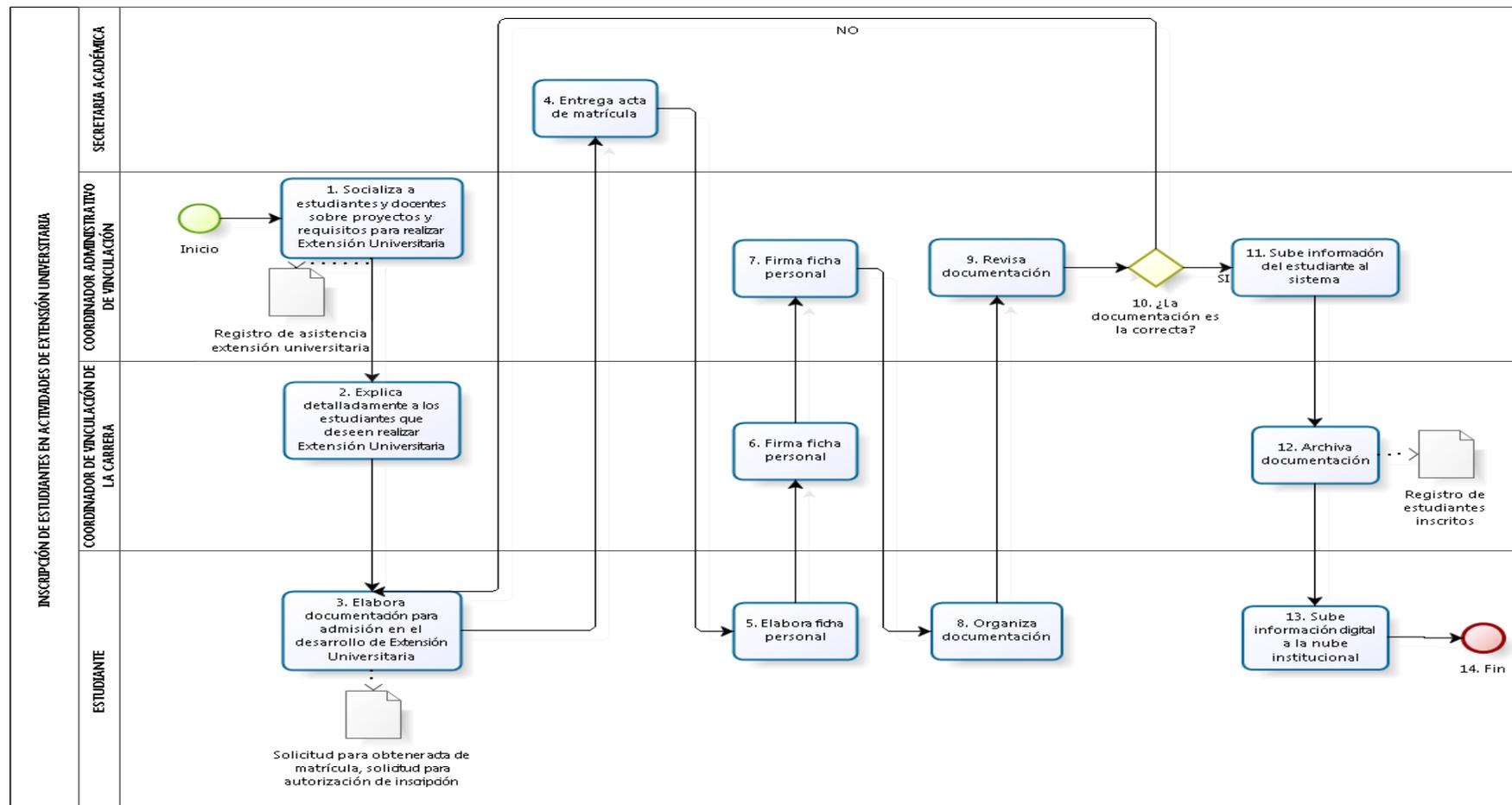
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 5, 57, 71
2	DOC.INT.18	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN
3	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
6	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125, 127
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 2

5. POLÍTICAS

- La Unidad de Extensión Universitaria ejecutará programas y proyectos, de vinculación con la sociedad; con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida enmarcados en el Sumak kausay.
- La Unidad de Extensión Universitaria tendrá su campo de acción en: asesoría, capacitación, asistencia técnica, diseño y elaboración de proyectos en áreas de: educación, producción, ambiental, salud, cultural, deportivo, social, entre otras; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.
- La Unidad de Extensión Universitaria coordinará los programas, proyectos y acciones de vinculación, cooperación, asesoría y ayuda a las comunidades, instituciones y organizaciones de la región 1 y el país; por medio del involucramiento de estudiantes, docentes y empleados universitarios, en una labor de servicio social.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Socializa a estudiantes y docentes sobre proyectos y requisitos para realizar Extensión Universitaria	Indica el proceso de extensión universitaria a los estudiantes que se encuentren en séptimo nivel de acuerdo a su matrícula.	Coordinador administrativo de vinculación
2	Explica detalladamente a los estudiantes que deseen realizar Extensión Universitaria	Trata temas específicos referentes al desarrollo de la extensión universitaria con los estudiantes que hayan asistido a la socialización y deseen realizar extensión universitaria.	Coordinador de vinculación de la carrera
3	Elabora documentación para admisión en el desarrollo de Extensión Universitaria	Debe entregar los requisitos necesarios para ser inscrito en extensión universitaria en un plazo de 15 días a partir del diálogo realizado con el Coordinador de Carrera.	Estudiante
4	Entrega acta de matrícula	Entrega el acta de matrícula requerida por el estudiante mediante una solicitud.	Secretaria académica
5	Elabora ficha personal	Llena en un formato preestablecido su información personal y la del proyecto al que pertenecerá.	Estudiante
6	Firma ficha personal	Revisa la ficha personal y firma.	Coordinador de vinculación de la carrera
7	Firma ficha personal	Revisa la ficha personal y firma	Coordinador administrativo de vinculación
8	Organiza documentación	Entrega el acta de matrícula y la ficha personal al Coordinador administrativo de vinculación.	Estudiante
9	Revisa documentación	Revisa la legalidad de la matrícula y el nivel al que pertenece el estudiante, además en la ficha personal revisa la información del proyecto al que el estudiante pertenecerá.	Coordinador administrativo de vinculación
10	¿La documentación es la correcta?	Si la documentación es la correcta, ir a la actividad N° 11; caso contrario, ir a la actividad N° 3.	Coordinador administrativo de vinculación
11	Sube información del estudiante al sistema	Sube datos personales y proyecto al que pertenecerá el estudiante extensionista.	Coordinador administrativo de vinculación
12	Archiva documentación	Debe archivar la documentación física de cada estudiante extensionista.	Coordinador de vinculación de la carrera
13	Sube información digital a la nube institucional	Debe escanear la documentación necesaria para la inscripción con sus respectivas firmas y subirla a su carpeta personal en la nube institucional.	Estudiante
14	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de asistencia extensión universitaria	UEU, Coordinación de carrera
2	Acta de matrícula	Coordinación de carrera
3	Registro de inscripción de estudiante a extensión universitaria	UEU, Coordinación de carrera

PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.01	Formato de ficha personal de extensión universitaria	1.0
2	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de ficha personal de extensión universitaria
2	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento planificación de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.2
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 6	

4.7.6.2 Procedimiento planificación de extensión universitaria

1. OBJETIVO

Direccionar la planificación de las actividades necesarias para desarrollar la extensión universitaria mediante la elaboración de la respectiva documentación basada en las necesidades de la sociedad.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del plan quinquenal de la UTN y finaliza con la emisión de los certificados de aprobación de la extensión universitaria. Este procedimiento involucra a estudiantes y docentes extensionistas.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	HCU	Honorable Consejo Universitario
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
4	HCD	Honorable Consejo Directivo

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	EXTENSIONISTA	Persona perteneciente a la UTN que desempeña actividades de extensión universitaria.
2	PLAN QUINQUENAL	Es un proyecto que se propone terminar o alcanzar su objetivo en un plan de cinco años
3	PROGRAMA	Planificación ordenada de las actividades que lo componen. El programa contiene los proyectos.
4	PROYECTO	Planificación que refleja la coordinación de las actividades a realizarse con el fin de alcanzar los objetivos específicos planteados.
5	SISTEMATIZACIÓN PERMANENTE	Es un proceso permanente y acumulativo realizado con el fin de tener registradas las actividades relevantes.

6	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.
---	--	---

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

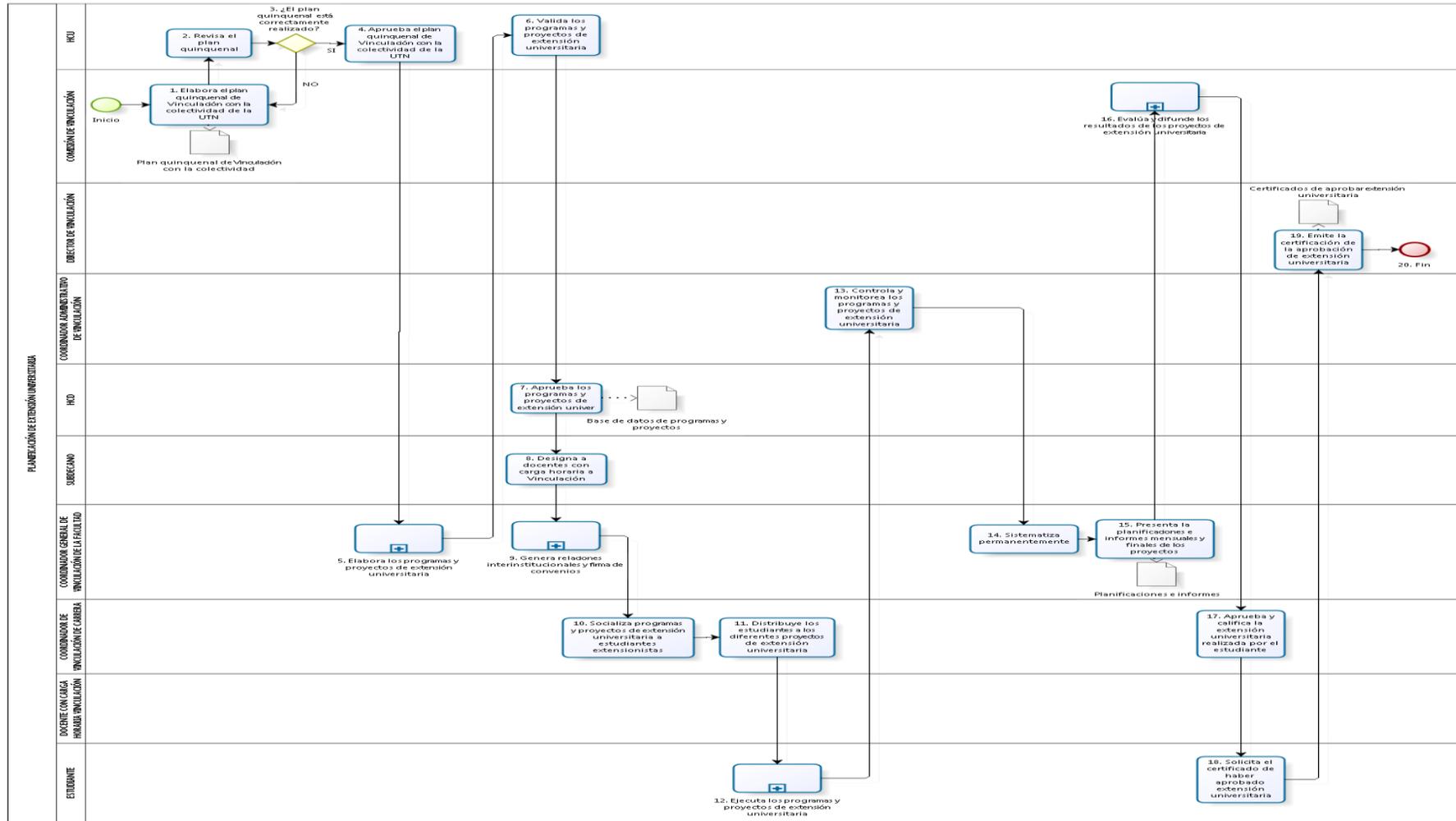
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 5, 6, 18, 38, 46, 52
2	DOC.INT.02	Reglamento General UTN. Art. 174
3	DOC.INT.18	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN
4	DOC.INT.19	Reglamento Interno FICA. Art. 5, 19
5	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
6	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
7	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
8	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 17, 74, 82, 100.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6, 7, 9.

5. POLÍTICAS

- La Unidad de Extensión Universitaria coordinará los programas, proyectos y acciones de vinculación, cooperación, asesoría y ayuda a las comunidades, instituciones y organizaciones de la región 1 y el país; por medio del involucramiento de estudiantes, docentes y empleados universitarios, en una labor de servicio social.
- Los proyectos de extensión universitaria deberán ser verificados y validados para asegurar la conformidad de los mismos.
- El proceso de extensión universitaria tendrá el respectivo seguimiento e inspección en cada etapa (inicio, desarrollo, final) realizado por los responsables designados para el efecto.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora el plan quinquenal de Vinculación con la colectividad de la UTN	Elabora el plan quinquenal de Vinculación con la colectividad para la presentación al HCU para su aprobación	Comisión de vinculación
2	Revisa el plan quinquenal	Revisa si el plan está correctamente realizado.	HCU
3	¿El plan quinquenal está correctamente realizado?	En el caso de que el plan este realizado correctamente, ir a la actividad N° 4; caso contrario ir a la actividad N° 1.	HCU
4	Aprueba el plan quinquenal de Vinculación con la colectividad de la UTN	Aprueba el plan quinquenal de la vinculación basado en el informe de la Comisión de vinculación.	HCU
5	Elabora los programas y proyectos de extensión universitaria	Elabora los programas y proyectos de vinculación en base a las necesidades de la colectividad de la Zona 1 del país, desarrollando programas, proyectos y actividades de vinculación con la colectividad diseñadas desde las carreras existentes en la universidad, mencionados documentos serán elaborados en base al formato de SENPLADES. Los programas y proyectos que se desarrollen serán afines a la carrera que los ejecute.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
6	Valida los programas y proyectos de extensión universitaria	Valida los programas y proyectos de vinculación que estén alineados al plan quinquenal de la UTN	HCU
7	Aprueba los programas y proyectos de extensión universitaria	Aprueba los programas y proyectos de extensión universitaria considerando la validación de los mismos	HCD
8	Designa a docentes con carga horaria a Vinculación	Designa conjuntamente con los Coordinadores de carrera a los docentes con carga horaria de vinculación de cada carrera para que realicen programas y proyectos de vinculación.	Subdecano
9	Genera relaciones interinstitucionales y firma de convenios	Establece conjuntamente con los Coordinadores y docentes de vinculación de las carreras convenios con las instituciones interesada.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
10	Socializa programas y proyectos de extensión universitaria a estudiantes extensionistas	Da a conocer los programas y proyectos de vinculación con la colectividad de cada carrera.	Coordinador de vinculación de carrera
11	Distribuye los estudiantes a los diferentes proyectos de extensión universitaria	Realiza la distribución de los estudiantes a los diferentes proyectos presentados en la matriz de programas y proyectos de vinculación.	Coordinador de vinculación de carrera
12	Ejecuta los programas y proyectos de extensión universitaria	Ejecuta los programas de vinculación en coordinación con los docentes con carga horaria a vinculación.	Estudiante

13	Controla y monitorea los programas y proyectos de extensión universitaria	Realiza permanentemente el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las actividades planificadas de los programas y proyectos de vinculación	Coordinador administrativo de vinculación
14	Sistematiza permanentemente	Realiza la sistematización permanente en cada Unidad Académica en la "Matriz de Programas y Proyectos de Vinculación" conjuntamente con el Coordinador Administrativo de vinculación. Cada una de las Unidades Académicas contará con una matriz de programas y proyectos de vinculación. Esta deberá presentarse al Coordinador administrativo de vinculación de cada Facultad la cual será consolidada en la Unidad de Extensión Universitaria.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
15	Presenta la planificaciones e informes mensuales y finales de los proyectos	Elabora el informe final con el formato establecido y posteriormente lo entrega al Coordinador administrativo de vinculación.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
16	Evalúa y difunde los resultados de los proyectos de extensión universitaria	Evalúa los resultados de las actividades cumplidas en los programas y proyectos de vinculación mediante la aplicación de herramientas de control, los mismos que serán difundidos a través de los medios de comunicación de la universidad y medios externos.	Comisión de vinculación
17	Aprueba y califica la extensión universitaria realizada por el estudiante	Aprueba y califica la extensión universitaria realizada por el estudiante en el desarrollo del proyecto.	Coordinador de Vinculación de la carrera
18	Solicita el certificado de haber aprobado extensión universitaria	Solicita el certificado de haber aprobado extensión universitaria a la secretaria de la Dirección de Vinculación.	Estudiante
19	Emite la certificación de la aprobación de extensión universitaria	Emite la certificación de la aprobación de la extensión universitaria.	Director de vinculación
20	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Plan quinquenal de vinculación con la colectividad	Dirección de vinculación
2	Base de datos de programas y proyectos	Coordinación General de Vinculación de la Facultad.
3	Certificación de la aprobación de extensión universitaria	Coordinación de carrera

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.02	Formato de planificación de vinculación (Coordinador General de Vinculación de la Facultad)	1.0
2	FOR.FICA.03	Formato informe general	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de planificación de vinculación (Coordinador General de Vinculación de la Facultad)
2	Formato informe general

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento elaboración de proyectos de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.3
			VERSIÓN:	1.0
	SUB PROCESO:	ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.3 Procedimiento elaboración de proyectos de extensión universitaria

1. OBJETIVO

Guiar la elaboración de proyectos de extensión universitaria en base al perfil de egreso de cada carrera para resolver los problemas de la colectividad.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de la base de datos de los programas de vinculación y finaliza con la inducción de los proyectos de extensión universitaria a coordinadores, docentes y estudiantes extensionistas. Este procedimiento involucra a todos los extensionistas de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	HCD	Honorable Consejo Directivo
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	UTN	Universidad Técnica del Norte
4	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
5	SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	EXTENSIONISTA	Persona perteneciente a la UTN que desempeña actividades de extensión universitaria.
2	INDUCCIÓN	Proceso realizado con el fin de comunicar a los involucrados, información básica sobre un nuevo tema, información necesaria para desempeñar sus futuras actividades.
3	INSTITUCIÓN BENEFICIADA	Lugar donde se desarrollará la extensión universitaria a fin de resolver los problemas más relevantes del mismo.
4	MATRIZ DE PROYECTO	Documento que contiene de manera resumida los nombres de los proyectos y programas de cada unidad académica básica.
5	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.
6	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier carrera dirigida y orientada por el Consejo Directivo,

	BÁSICA	el/la Decano/a y Subdecano/a.
7	UNIDAD DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Es la unidad encargada de vincular a la Universidad con las instituciones, Asociaciones, Gremios, Organizaciones entre otras, para el desarrollo integral del norte del país mediante la solución de problemas del sector productivo y la comunidad.
8	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 51, 52.
2	DOC.INT.02	Reglamento General UTN. Art. 174
3	DOC.INT.18	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN
4	DOC.INT.19	Reglamento Interno FICA. Art. 19
5	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
6	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
7	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
8	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

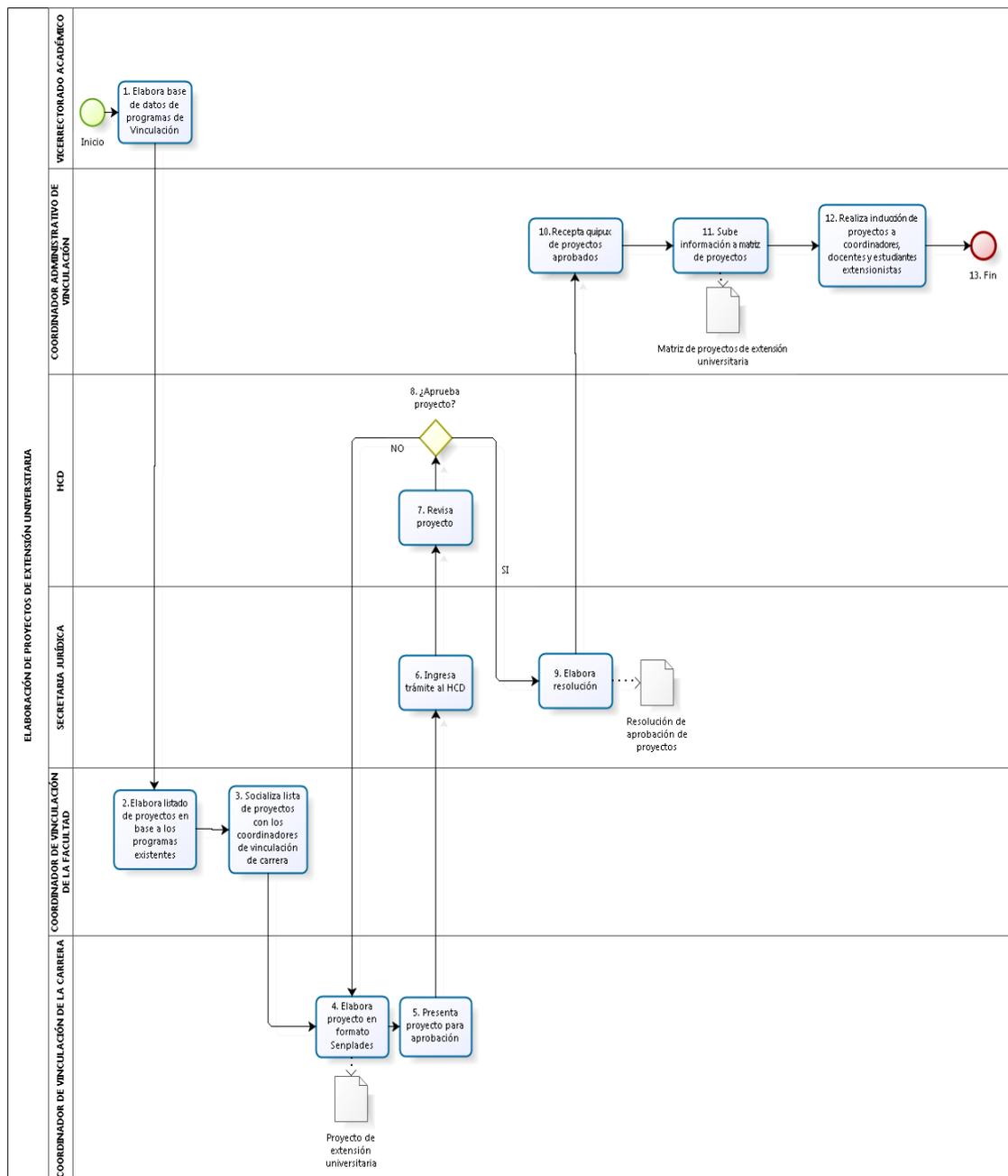
DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 17, 82, 93.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6.

5. POLÍTICAS

- La Unidad de Extensión Universitaria ejecutará programas y proyectos, de vinculación con la sociedad; con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida enmarcados en el Sumak kausay.
- La Unidad de Extensión Universitaria contribuirá con la elaboración de proyectos productivos para beneficio de los sectores necesitados de la Zona 1 y de los que solicitaren.

- La Unidad de Extensión Universitaria coordinará los programas, proyectos y acciones de vinculación, cooperación, asesoría y ayuda a las comunidades, instituciones y organizaciones de la región 1 y el país; por medio del involucramiento de estudiantes, docentes y empleados universitarios, en una labor de servicio social.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora base de datos de programas de Vinculación	Elabora los programas de Vinculación para toda la Universidad, los cuales son expuestos en una base de datos.	Vicerrectorado académico
2	Elabora listado de proyectos en base a los programas existentes	Realiza el listado de los proyectos de acuerdo al perfil profesional de cada carrera y utiliza como base los programas establecidos anteriormente.	Coordinador de vinculación de la Facultad
3	Socializa lista de proyectos con los Coordinadores de vinculación de carrera	Expone la lista de proyectos a los Coordinadores de vinculación de carrera, para que seleccionen el proyecto que desean ejecutar.	Coordinador de vinculación de la Facultad
4	Elabora proyecto en formato SENPLADES	Selecciona el o los proyectos acordes al perfil profesional de la carrera a la que representa y los elabora en formato SENPLADES.	Coordinador de vinculación de la carrera
5	Presenta proyecto para aprobación	Presenta todos los proyectos anteriormente elaborados para su posterior aprobación.	Coordinador de vinculación de la carrera
6	Ingresa trámite al HCD	Se encarga del trámite para que el proyecto sea aprobado por el HCD.	Secretaría jurídica
7	Revisa proyecto	Revisa el proyecto y analiza si se ha realizado correctamente.	HCD
8	¿Se aprueba propuesta de evento?	Si el proyecto es aprobado ir a la actividad N° 9; caso contrario, ir a la actividad N° 4.	HCD
9	Elabora resolución	Elabora la respectiva resolución.	Secretaría jurídica
10	Recepta quipux de proyectos aprobados	Recepta la resolución de aprobación a los proyectos mediante un quipux emitido por la secretaria jurídica.	Coordinador administrativo de vinculación
11	Sube información a matriz de proyectos	Sube la información al sistema de acuerdo a lo establecido en la resolución de aprobación de proyectos.	Coordinador administrativo de vinculación
12	Realiza inducción de proyectos a Coordinadores, docentes y estudiantes de Vinculación	Socializa los nuevos proyectos aprobados mediante una inducción dirigida a los Coordinadores, docentes y estudiantes de Vinculación.	Coordinador administrativo de vinculación
13	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Proyecto de extensión universitaria	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad.
2	Matriz de proyectos de extensión universitaria	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad
3	Resolución de aprobación de proyectos	Subdecanato

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA			
N°	Código	FORMATO	ACTUALIZACIÓN
1	FOR.V.1.03	Formato SENPLADES	2010

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato SENPLADES

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento ejecución de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.4
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINAS:			Página 1 de 5	

4.7.6.4 Procedimiento ejecución de extensión universitaria

1. OBJETIVO

Guiar el desarrollo de la extensión universitaria para resolver los problemas de la comunidad mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos en la unidad académica.

2. ALCANCE

Inicia con la coordinación de fecha y hora para presentación de estudiantes en la institución beneficiada y finaliza con la firma de la documentación elaborada por el estudiante extensionista. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes extensionistas de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ESTUDIANTE EXTENSIONISTA	Estudiante legalmente matriculado en extensión universitaria y que desempeña actividades de vinculación con la colectividad.
2	INSTITUCIÓN BENEFICIADA	Lugar donde se desarrollará la extensión universitaria a fin de resolver los problemas del mismo.
3	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.
4	UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	Es cualquier carrera dirigida y orientada por el Consejo Directivo, el/la Decano/a y Subdecano/a.
5	UNIDAD DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Es la unidad encargada de vincular a la Universidad con las instituciones, Asociaciones, Gremios, Organizaciones entre otras, para el desarrollo integral del norte del país mediante la solución de problemas del sector productivo y la comunidad.
6	VINCULACIÓN CON LA	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana,

	COLECTIVIDAD	establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.
--	---------------------	--

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

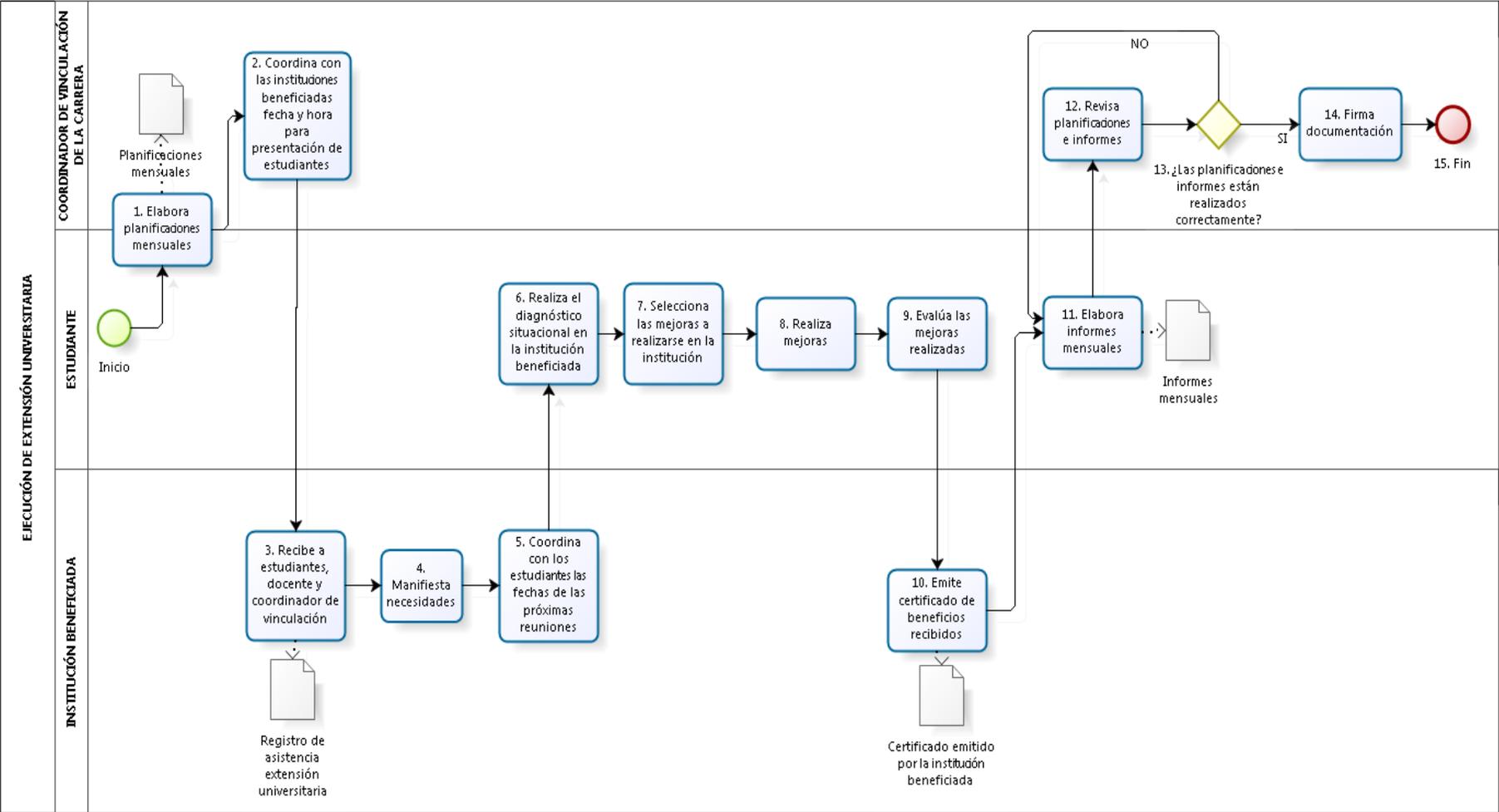
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.19	Reglamento Interno FICA. Art. 19
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica de Educación Superior. Art. 125, 127.
2	El Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior: Art. 17, 82, 100.
3	Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación. Art. 7, 9.
4	Estatuto Orgánico UTN: Art. 5, 6, 38, 46, 51, 52, 57, 70, 71.
5	Reglamento General UTN. Art. 174
6	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN

5. POLÍTICAS

- La Unidad de Extensión Universitaria ejecutará programas y proyectos, de vinculación con la sociedad; con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida enmarcados en el Sumak kausay.
- La Unidad de Extensión Universitaria contribuirá con la elaboración de proyectos productivos para beneficio de los sectores necesitados de la Zona 1 y de los que solicitaren.
- La Unidad de Extensión Universitaria coordinará los programas, proyectos y acciones de vinculación, cooperación, asesoría y ayuda a las comunidades, instituciones y organizaciones de la región 1 y el país; por medio del involucramiento de estudiantes, docentes y empleados universitarios, en una labor de servicio social.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora planificaciones mensuales	Elabora la planificación mensual, la cual será coherente con la planificación anual realizada previamente por el Coordinador de vinculación de la carrera, de igual manera el Coordinador de vinculación de la carrera debe realizar planificaciones mensuales sobre las actividades a realizarse.	Coordinador de vinculación de la carrera /Estudiante
2	Coordina con las instituciones beneficiadas fecha y hora para presentación de estudiantes	Realiza vía telefónica o personalmente el establecimiento de la fecha y hora para presentar los estudiantes a la institución beneficiada. Se lo realiza entre el Coordinador de vinculación de la carrera y el representante de la institución.	Coordinador de vinculación de la carrera
3	Recibe a estudiantes, docente y Coordinador de vinculación	Recibe a estudiantes, docente y Coordinador de vinculación. Se debe plantear además, el perfil de carrera y la metodología a utilizarse por parte de los estudiantes para desarrollar la vinculación.	Institución beneficiada
4	Manifiesta necesidades	Expone sus necesidades prioritarias de acuerdo al perfil de carrera expuesto anteriormente.	Institución beneficiada
5	Coordina con los estudiantes las fechas de las próximas reuniones	Coordina las fechas de las posteriores reuniones de acuerdo a la planificación mensual y flexibilidad del horario de los estudiantes y de la institución.	Institución beneficiada
6	Realiza el diagnóstico situacional en la institución beneficiada	Realiza el diagnóstico situacional mediante auditorías previamente diseñadas entre los estudiantes, docente y Coordinador de vinculación.	Estudiante
7	Selecciona las mejoras a realizarse en la institución	Plantea y selecciona las mejoras que principalmente necesita la institución de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional.	Estudiante
8	Realiza mejoras	Realiza las mejoras de acuerdo al perfil profesional de la carrera y a las necesidades de la institución.	Estudiante
9	Evalúa las mejoras realizadas	Evalúa las mejoras realizadas para poder determinar el beneficio otorgado a la institución.	Estudiante
10	Emite certificado de beneficios recibidos	Emite el certificado en el que consta los nombres de los estudiantes extensionistas y las actividades más relevantes realizadas en la institución.	Institución beneficiada
11	Elabora informes mensuales	Debe realizar informes de las actividades ejecutadas, el informe debe ser coherente con la planificación mensual y se entrega al final del mes.	Estudiante
12	Revisa planificaciones e informes	Revisa que toda la información expuesta en las planificaciones e informes sea verdadera y coherente.	Coordinador de vinculación de la carrera
13	¿Las planificaciones e informes están realizados correctamente?	Si las planificaciones e informes están realizados correctamente, ir a la actividad N°14; caso contrario, ir a la actividad N° 11.	Coordinador de vinculación de la carrera
14	Firma documentación	Firma la documentación que esté correctamente realizada.	Coordinador de vinculación de la carrera
15	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de asistencia extensión universitaria	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.
2	Planificación mensual de vinculación	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista
3	Informe mensual de vinculación	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista
4	Certificado emitido por la institución beneficiada	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista

PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.04	Formato de planificación mensual de vinculación	1.0
2	FOR.V.1.05	Formato de informe mensual de vinculación	1.0
3	FOR.V.1.06	Formato de certificado emitido por la institución beneficiada	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de planificación mensual de vinculación
2	Formato de informe mensual de vinculación
3	Formato de certificado emitido por la institución beneficiada

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (estudiantes)	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.5
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.5 Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (estudiantes)

1. OBJETIVO

Direccionar la evaluación de extensión universitaria desarrollada por el estudiante para asignar la calificación correspondiente mediante el análisis de la documentación recibida.

2. ALCANCE

Inicia con la realización de informes y planificaciones por el estudiante y finaliza con el registro de la calificación en el sistema informático. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes extensionistas de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ESTUDIANTE EXTENSIONISTA	Estudiante legalmente matriculado en extensión universitaria y que desempeña actividades de vinculación con la colectividad.
2	FICHA DE SEGUIMIENTO	Documento que ayuda a conocer el impacto producido en la institución beneficiada.
3	INSTITUCIÓN BENEFICIADA	Lugar donde se desarrollará la extensión universitaria a fin de resolver los problemas del mismo.
4	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

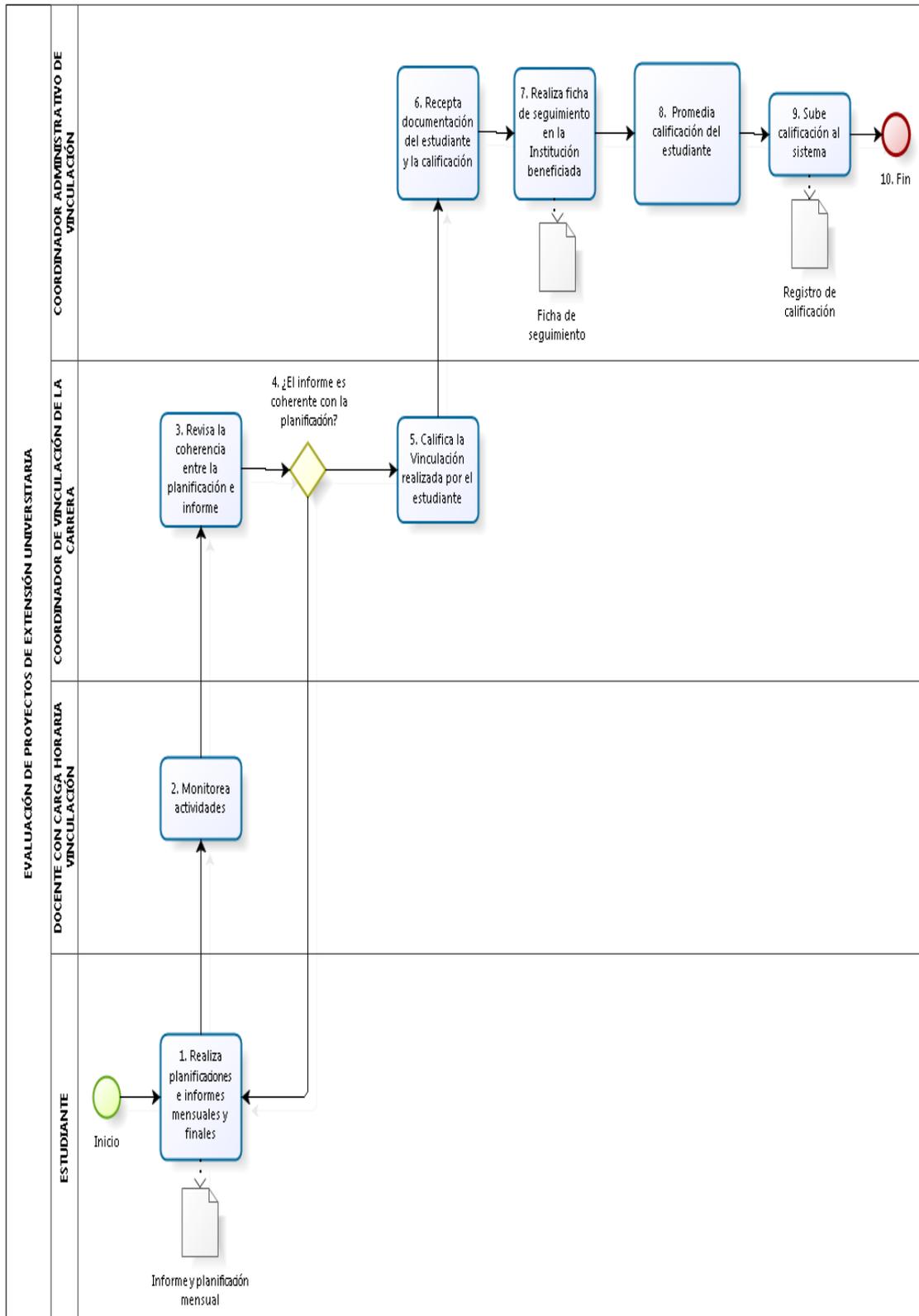
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57, 70, 71, 73.
2	DOC.INT.02	Reglamento General UTN. Art. 174
3	DOC.INT.21	Manual De Funciones Del Departamento de Vinculación con la Colectividad UTN
4	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
5	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
6	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
7	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125, 127.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 93.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 7, 9.

5. POLÍTICAS

- Los Coordinadores de Vinculación con la Colectividad de la FICA deberán diseñar, ejecutar, supervisar y evaluar los proyectos participativos de Extensión Universitaria.
- Los Coordinadores de Vinculación con la Colectividad de la FICA deberán elaborar instrumentos de planificación, evaluación y supervisión de la Extensión Universitaria.
- Los Coordinadores de Vinculación con la Colectividad de la FICA deberán planificar, coordinar la ejecución y sistematizar los resultados de los programas, proyectos y actividades de vinculación con la colectividad de la Facultad.
- El estudiante deberá entregar las planificaciones los cinco primeros días del mes y los informes los cinco últimos días del mes.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza planificaciones e informes mensuales y finales	Entrega las planificaciones al inicio de cada mes y los informes mensuales al final del mes.	Estudiante
2	Monitorea actividades	Monitorea mensualmente las actividades de extensión universitaria realizadas por los estudiantes.	Docente con carga horaria Vinculación
3	Revisa la coherencia entre la planificación e informe	Revisa cada mes las planificaciones e informes de los estudiantes, junto con las evidencias de las actividades realizadas.	Coordinador de vinculación de la carrera
4	¿El informe es coherente con la planificación?	Si el informe es coherente con la planificación ir a la actividad N° 5, caso contrario, ir a la actividad N° 1.	Coordinador de vinculación de la carrera
5	Califica la Vinculación realizada por el estudiante	Califica el desempeño del estudiante en base al cumplimiento de las planificaciones.	Coordinador de vinculación de la carrera/Docente con carga horaria de Vinculación
6	Recepta documentación del estudiante y la calificación	Recepta la calificación de los estudiantes al finalizar la extensión universitaria.	Coordinador administrativo de vinculación
7	Realiza ficha de seguimiento en la Institución beneficiada	Evalúa el desempeño del estudiante mediante una visita a la institución beneficiada.	Coordinador administrativo de vinculación
8	Promedia calificación del estudiante	Promedia calificación designada por el docente y la obtenida en la ficha de seguimiento.	Coordinador administrativo de vinculación
9	Sube calificación al sistema	Registra la calificación del estudiante en el sistema.	Coordinador administrativo de vinculación
10	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de calificación	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera.
2	Planificación mensual de vinculación	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista
3	Informe mensual de vinculación	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista
4	Ficha de seguimiento	UEU

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.04	Formato de planificación mensual de vinculación	1.0
2	FOR.V.1.05	Formato de informe mensual de vinculación	1.0
3	FOR.V.1.07	Formato de ficha de seguimiento	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de planificación mensual de vinculación
2	Formato de informe mensual de vinculación
3	Formato de ficha de seguimiento

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (docentes)	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.6
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (DOCENTES)	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.6 Procedimiento evaluación de proyectos de extensión universitaria (docentes)

1. OBJETIVO

Guiar la evaluación de extensión universitaria efectuada por los docentes para determinar su desempeño profesional mediante el análisis de la documentación.

2. ALCANCE

Inicia con el monitoreo de las actividades realizadas por el estudiante y finaliza con la socialización de la información obtenida a través de los diferentes informes realizados. Involucra a Coordinadores y docentes con carga horaria de Vinculación con la Colectividad de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	MONITOREAR	Controlar el desarrollo de las actividades mediante uno o varios controles.
2	EXTENSIONISTA	Persona perteneciente a la UTN que desempeña actividades de extensión universitaria.
3	PROYECTO DE VINCULACIÓN	Planificación que refleja la coordinación de las actividades a realizarse en el desarrollo de la extensión universitaria con el fin de alcanzar los objetivos específicos planteados.
4	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

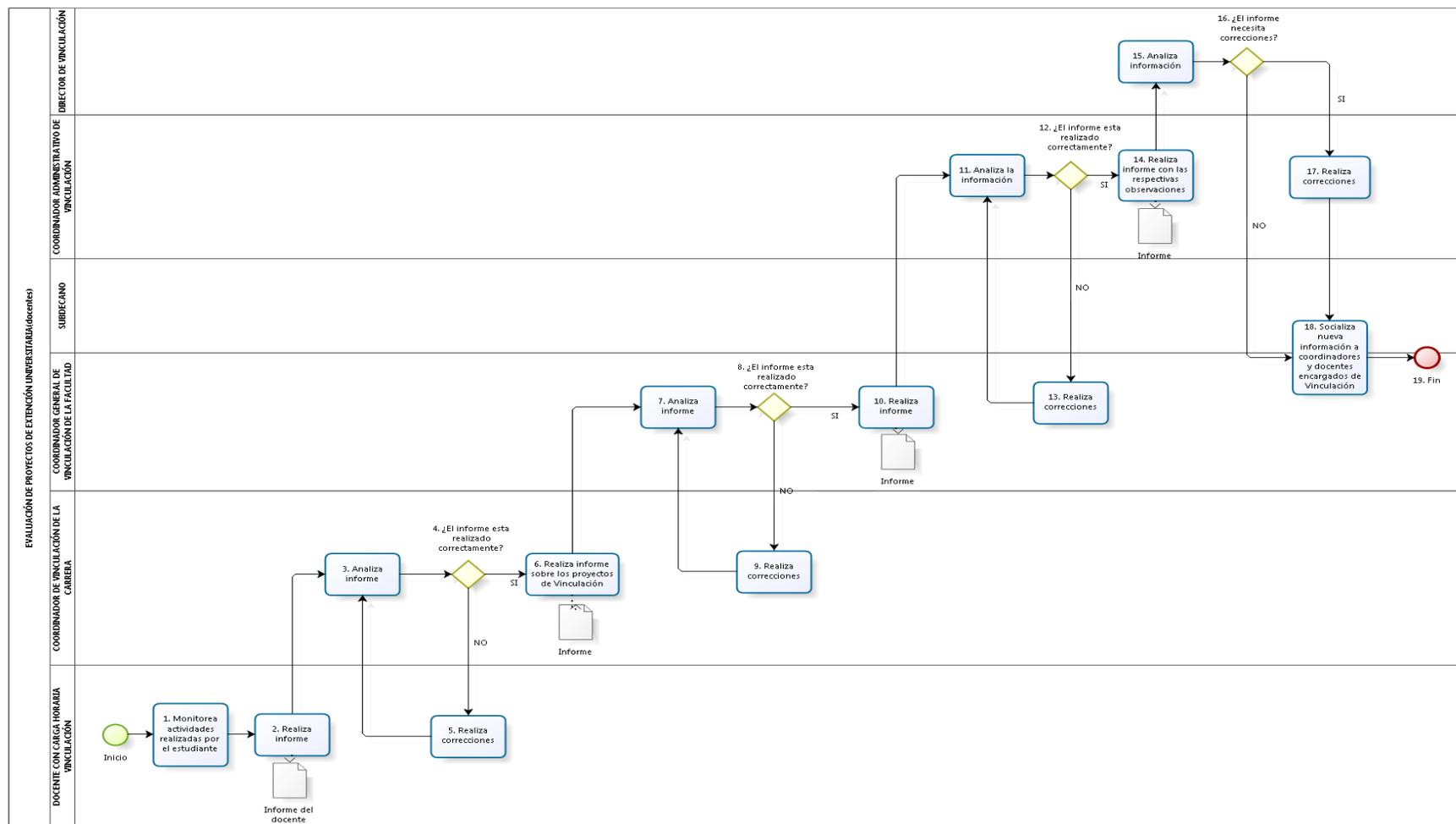
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57, 70, 71, 73.
2	DOC.INT.02	Reglamento General UTN. Art. 174
3	DOC.INT.21	Manual de funciones del Departamento de Vinculación con la Colectividad UTN
4	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
5	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
6	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
7	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125, 127.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 82, 93.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6, 7, 9.

5. POLÍTICAS

- El Coordinador de Vinculación con la Colectividad de cada carrera de la FICA debe planificar y coordinar el desarrollo del programa de Extensión Universitaria con los demás estamentos universitarios
- El Coordinador y docente con carga horaria de Vinculación con la Colectividad de cada carrera de la FICA debe diseñar, ejecutar, supervisar y evaluar los proyectos participativos de Extensión Universitaria
- El Coordinador de Vinculación con la Colectividad de cada carrera de la FICA es el encargado de socializar el Programa de extensión Universitaria y su planificación al personal que participa en extensión universitaria
- El Coordinador y docente con carga horaria de Vinculación con la Colectividad de cada carrera de la FICA deben presentar planes de trabajo e informes periódicos a sus superiores jerárquicos.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (DOCENTES)



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (DOCENTES)

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Monitorea actividades realizadas por el estudiante	Monitorea mediante visitas a las instituciones beneficiadas y análisis de los informes realizados por los estudiantes.	Docente con carga horaria vinculación
2	Realiza informe	Realiza el informe, contendrá las actividades realizadas por el docente en vinculación y el seguimiento realizado a los estudiantes extensionistas a su cargo.	Docente con carga horaria vinculación
3	Analiza informe	Analiza el contenido de los informes entregados por los docentes con carga horaria vinculación de la carrera a la que representa.	Coordinador de vinculación de la carrera
4	¿El informe esta realizado correctamente?	Si el informe está correctamente realizado ir a la actividad N° 6; caso contrario, ir a la actividad N° 5.	Coordinador de vinculación de la carrera
5	Realiza correcciones	Debe realizar las respectivas correcciones en base a las observaciones realizadas por el Coordinador de vinculación de la carrera.	Docente con carga horaria vinculación
6	Realiza informe sobre los proyectos de Vinculación	Realiza el informe utilizando como base el informe elaborado por del docente con carga horaria vinculación de la carrera, el mismo que contendrá información sobre el avance de los proyectos.	Coordinador de vinculación de la carrera
7	Analiza informe	Analiza el contenido de los informes entregados por los Coordinadores de vinculación de cada carrera.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
8	¿El informe esta realizado correctamente?	Si el informe está realizado correctamente, ir a la actividad N° 10; caso contrario, ir a la actividad N° 9.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
9	Realiza correcciones	Debe realizar las respectivas correcciones en base a las observaciones realizadas por el Coordinador de vinculación de la Facultad.	Coordinador de vinculación de la carrera
10	Realiza informe	Realiza el informe en base a la información entregada por el Coordinador de vinculación de la carrera, el mismo que contendrá información sobre los programas desarrollados en la Facultad.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
11	Analiza la información	Analiza el contenido de los informes entregados por el Coordinador general de vinculación de la Facultad.	Coordinador administrativo de vinculación
12	¿El informe esta realizado correctamente?	Si el informe está realizado correctamente, ir a la actividad N° 14; caso contrario ir a la actividad N° 13.	Coordinador administrativo de vinculación
13	Realiza correcciones	Debe realizar las respectivas correcciones en base a las observaciones realizadas por el Coordinador administrativo de vinculación.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
14	Realiza informe con las respectivas observaciones	Realiza el informe en base a la información entregada por el Coordinador general de vinculación de la Facultad, el mismo que contendrá información sobre los programas desarrollados en la Facultad y las actividades desarrolladas por él.	Coordinador administrativo de vinculación

15	Analiza información	Analiza el contenido del informe entregado por el Coordinador administrativo de vinculación.	Director de vinculación
16	¿El informe necesita correcciones?	Si el informe necesita correcciones ir a la actividad N° 17; caso contrario, ir a la actividad N° 18.	Director de vinculación
17	Realiza correcciones	Realiza las respectivas correcciones en base a las observaciones realizadas por el director de vinculación.	Coordinador administrativo de vinculación
18	Socializa nueva información a Coordinadores y docentes encargados de Vinculación	Socializa la información mediante una reunión al final de cada semestre, a la cual asistirán los Coordinadores y docentes encargados de Vinculación. Esta información servirá para detectar acciones de mejora.	Subdecano/Coordinador general de vinculación de la Facultad
19	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (DOCENTES)		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Informes docentes y Coordinadores de vinculación	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad.

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (DOCENTES)			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.03	Formato informe general	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato informe general

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento realización de convenios	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.7
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	REALIZACIÓN DE CONVENIOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 4	

4.7.6.7 Procedimiento realización de convenios

1. OBJETIVO

Direccionar la realización de vínculos interinstitucionales mediante convenios legalmente establecidos para facilitar el desarrollo de vinculación con la colectividad.

2. ALCANCE

Inicia con una reunión donde intervienen los representantes de las organizaciones y finaliza con la firma y legalización de los convenios. Involucra a todas las organizaciones que deseen beneficiarse gracias al desarrollo de la extensión universitaria de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	CONVENIO	Acuerdo legal entre dos o más personas sobre un asunto específico.
2	ESTUDIANTE EXTENSIONISTA	Estudiante legalmente matriculado en extensión universitaria y que desempeña actividades de vinculación con la colectividad.
3	INSTITUCIÓN BENEFICIADA	Lugar donde se desarrollará la extensión universitaria a fin de resolver los problemas del mismo.
4	MUTUO ACUERDO	Consentimiento de todas las partes involucradas sobre el asunto específico tratado.
5	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

6	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.
---	--	---

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

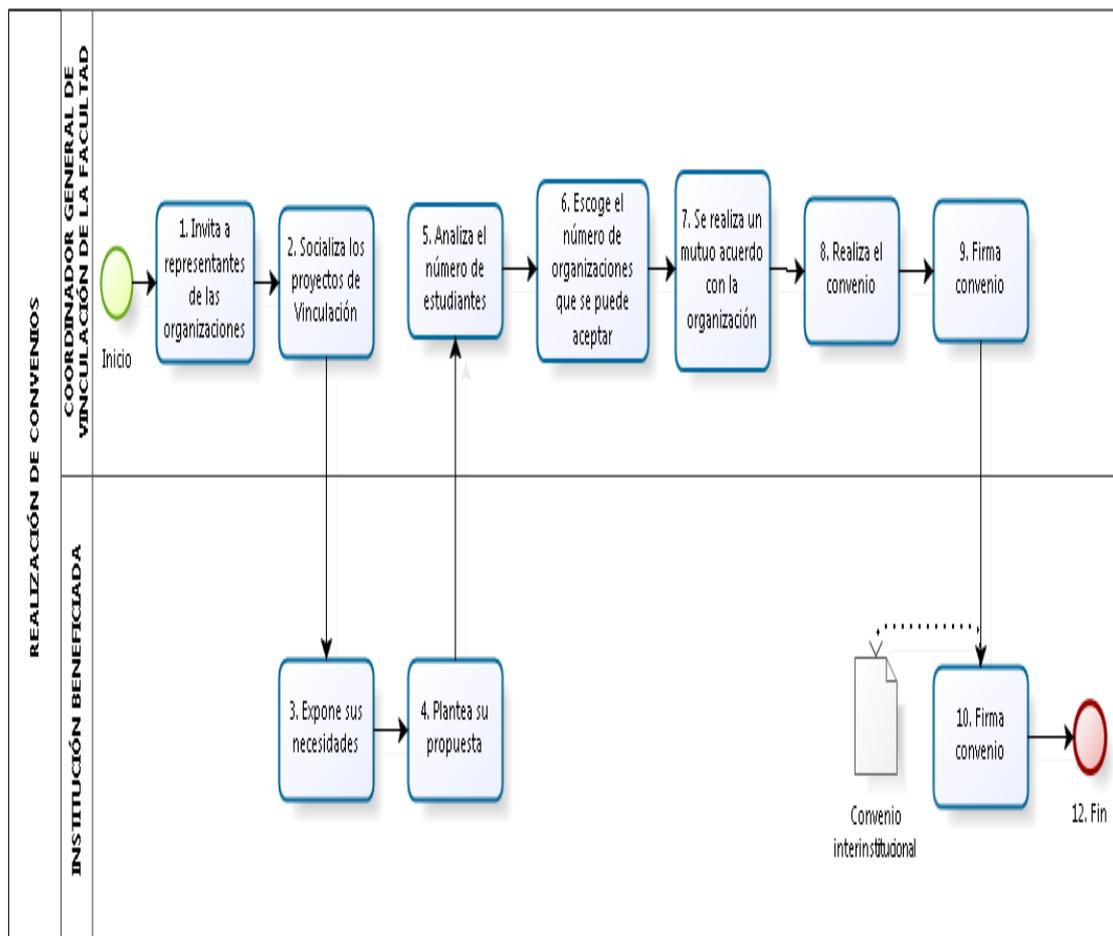
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 5.
2	MAN-0.0.1	Manual de calidad FICA.
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para control de documentos.
5	SGC.1.2	Procedimiento de control de registros.

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 138.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 17, 77, 93, 100.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 7.

5. POLÍTICAS

- La FICA debe generar y validar nexos de cooperación entre la Facultad y la comunidad.
- La FICA debe colaborar con las necesidades de la sociedad, que precisa de conocimientos especializados para superar el estancamiento y alcanzar grados superiores de bienestar.
- La FICA debe generar espacios de participación y decisión que procure alcanzar mejoras en la calidad de vida de la población.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZACIÓN DE CONVENIOS



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE CONVENIOS

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Invita a representantes de las organizaciones	Invita a las organizaciones a una reunión mediante vía telefónica o personalmente.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
2	Socializa los proyectos de Vinculación	Socializa conjuntamente con los Coordinadores y docentes de vinculación los programas y proyectos existentes en la Facultad.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
3	Expone sus necesidades	Expone sus necesidades primordiales.	Institución beneficiada
4	Plantea su propuesta	Expone su propuesta de cómo esperan ser beneficiadas y beneficiar a la unidad académica.	Institución beneficiada
5	Analiza el número de estudiantes	Analiza el número de estudiantes extensionista, de acuerdo a ello selecciona el número de instituciones con las que se trabajará.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
6	Escoge el número de	Selecciona las instituciones de acuerdo a la	Coordinador

	organizaciones que se puede aceptar	propuesta planteada anteriormente por las mismas.	general de vinculación de la Facultad
7	Se realiza un mutuo acuerdo con la organización	Establece un mutuo acuerdo con el representante de la organización que beneficie a las partes interesadas.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
8	Realiza el convenio	Realiza el convenio por escrito con asesoría jurídica.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
9	Firma convenio	Firma el convenio para su posterior legalización.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
10	Firma convenio	Firma el convenio para su posterior legalización.	Institución beneficiada
11	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE CONVENIOS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Convenio interinstitucional	UEU, Subdecanato, Coordinación de carrera.

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE CONVENIOS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.08	Formato de convenio	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de convenio

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento evaluación de impactos en la sociedad	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.8
	SUB PROCESO:	EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 5	

4.7.6.8 Procedimiento evaluación de impactos en la sociedad

1. OBJETIVO

Determinar el impacto producido en la sociedad mediante el desarrollo de vinculación con la colectividad de la FICA para realizar las respectivas mejoras en los programas y proyectos que satisfagan las necesidades del sector productivo y comunidad.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de encuestas y fichas de seguimiento y finaliza con la socialización de los resultados obtenidos. Involucra a todas las instituciones beneficiadas por el desarrollo de extensión universitaria de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	FICHA DE SEGUIMIENTO	Documento que ayuda a conocer el impacto producido en la institución beneficiada.
2	INSTITUCIÓN BENEFICIADA	Lugar donde se desarrollará la extensión universitaria a fin de resolver los problemas del mismo.
3	IMPACTO SOCIAL	Efectos positivos o negativos producidos en la comunidad en general por la extensión universitaria realizada. Es el cambio efectuado en la sociedad como resultado de las actividades realizadas por la UTN.
4	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.
5	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus

		estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.
--	--	--

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

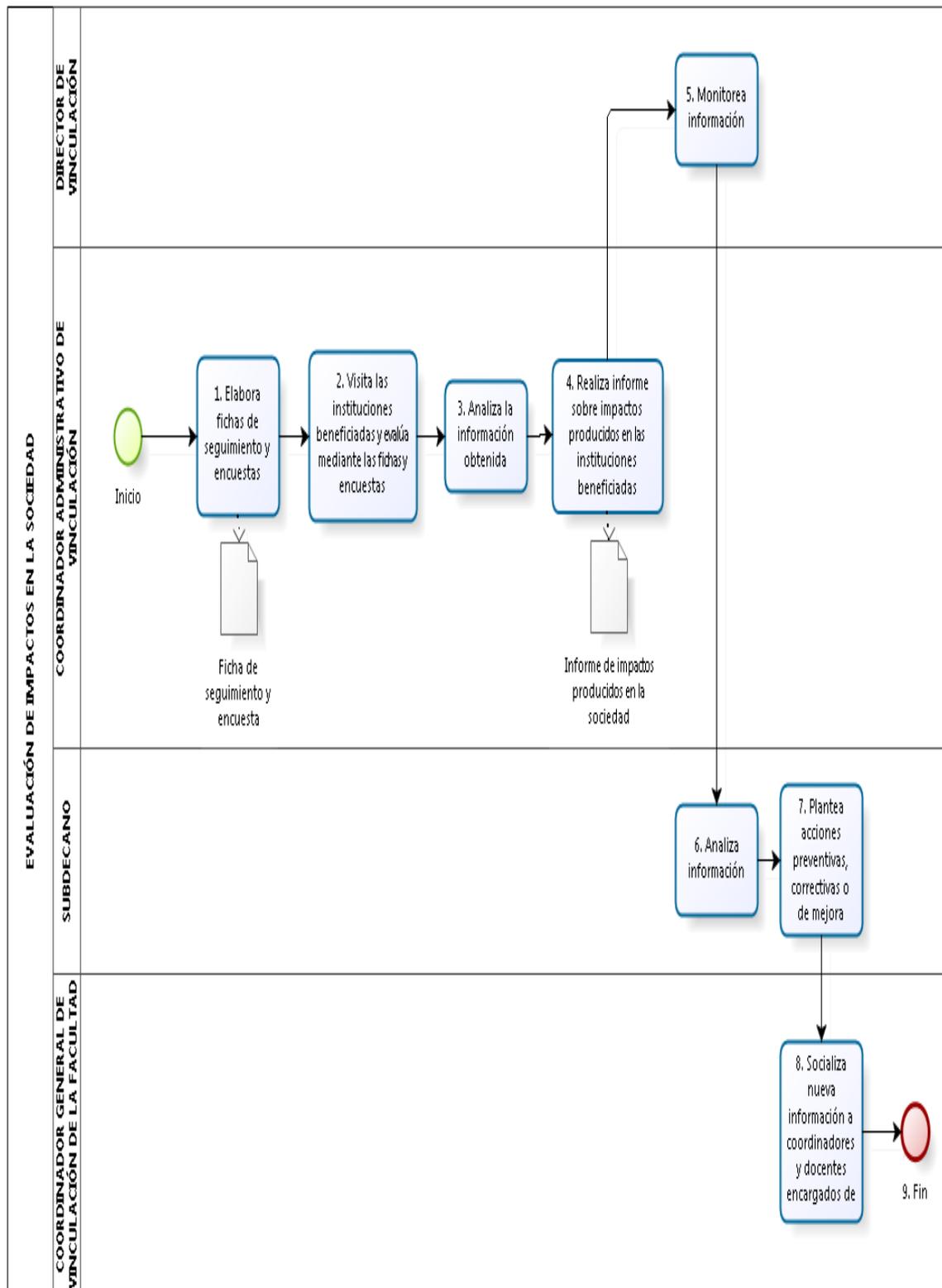
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 70.
2	DOC.INT.18	Reglamento De La Unidad De Extensión De La Universidad Técnica Del Norte. Cap. V
3	MAN-0.0.1	Manual de calidad FICA.
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para control de documentos.
6	SGC.1.2	Procedimiento de control de registros.

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 17, 74, 82, 93.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 7.

5. POLÍTICAS

- El Coordinador Administrativo de Vinculación debe es el encargado de solicitar y sistematizar información de los programas, proyectos y actividades de vinculación ejecutados por las diferentes unidades académicas.
- La FICA debe generar espacios de participación y decisión que procure alcanzar mejoras en la calidad de vida de la población.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora fichas de seguimiento y encuestas	Diseña las fichas de seguimiento y encuestas de acuerdo al tipo de servicio brindado por los estudiantes a la institución (técnico, administrativo, etc.)	Coordinador administrativo de vinculación
2	Visita las instituciones beneficiadas y evalúa mediante las fichas y encuestas	Realiza la evaluación mediante visitas previamente planificadas entre el Coordinador administrativo de vinculación y el representante de la institución beneficiada. La evaluación se realizará de manera escrita y podrá existir evidencia adicional (fotografías, videos, etc.). Se realizará mínima una visita a cada institución.	Coordinador administrativo de vinculación
3	Analiza la información obtenida	Analiza los resultados obtenidos de las fichas y encuestas anteriormente realizadas.	Coordinador administrativo de vinculación
4	Realiza informe sobre impactos producidos en las instituciones beneficiadas	Realiza los respectivos informes en base a los resultados obtenidos anteriormente, prestando mayor relevancia a los impactos positivos y negativos producidos en las instituciones beneficiadas.	Coordinador administrativo de vinculación
5	Monitorea información	Revisa y monitorea el informe de impactos para posteriores decisiones a tomarse con respecto a la vinculación con la colectividad.	Director de vinculación
6	Analiza información	Analiza el informe que es la base para la toma de decisiones con respecto a vinculación dentro de la unidad académica.	Subdecano
7	Plantea acciones preventivas, correctivas o de mejora	Plantea las acciones que permitan mejorar el servicio de Vinculación.	Subdecano
8	Socializa nueva información a Coordinadores y docentes encargados de Vinculación	Socializa el análisis de los impactos a los Coordinadores y docentes encargados de Vinculación, esta información guiará las futuras acciones de mejora para la vinculación.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
9	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Informe de impactos producidos en la sociedad	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.
2	Ficha de seguimiento	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.
3	Encuesta a instituciones beneficiadas	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.07	Formato de ficha de seguimiento	1.0
2	FOR.V.1.09	Formato de encuesta a instituciones beneficiadas	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de ficha de seguimiento
2	Formato de encuesta a instituciones beneficiadas

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento control de cambios realizados en los proyectos de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	V.1.9
	SUB PROCESO:	CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
			PÁGINA:	Página 1 de 5

4.7.6.9 Procedimiento control de cambios realizados en los proyectos de extensión universitaria

1. OBJETIVO

Direccionar el control de los cambios realizados por los docentes en los proyectos de extensión universitaria mediante diversas revisiones para seleccionar la opción que mejor beneficie a la unidad académica o unidad académica básica.

2. ALCANCE

Inicia con la propuesta de cambios en el proyecto de extensión universitaria y finaliza con la notificación de los cambios producidos en el mismo. Este procedimiento involucra a todos los docentes que realicen extensión universitaria y no estén conformes con el proyecto de extensión universitaria que les ha sido asignado.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	PROYECTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Planificación que refleja la coordinación de las actividades a realizarse en el desarrollo de la extensión universitaria con el fin de alcanzar los objetivos específicos planteados.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

3	UNIDAD ACADÉMICA BÁSICA	Es cualquier carrera dirigida y orientada por el Consejo Directivo, el/la Decano/a y Subdecano/a.
4	UNIDAD DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	Es la unidad encargada de vincular a la Universidad con las instituciones, Asociaciones, Gremios, Organizaciones entre otras, para el desarrollo integral del norte del país mediante la solución de problemas del sector productivo y la comunidad.
5	VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Es una función esencial de la universidad ecuatoriana, establecida en la Ley Orgánica de Educación Superior como un proceso que permite la presencia e interacción académica a través de sus estamentos universitarios, mediante la cual, la Universidad aporta a la sociedad en forma crítica y creadora, los resultados y logros de su investigación y docencia, y por medio de la cual, al conocer la realidad local, regional y nacional enriquece y redimensiona toda su actividad académica conjunta.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 5, 6, 70, 73.
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

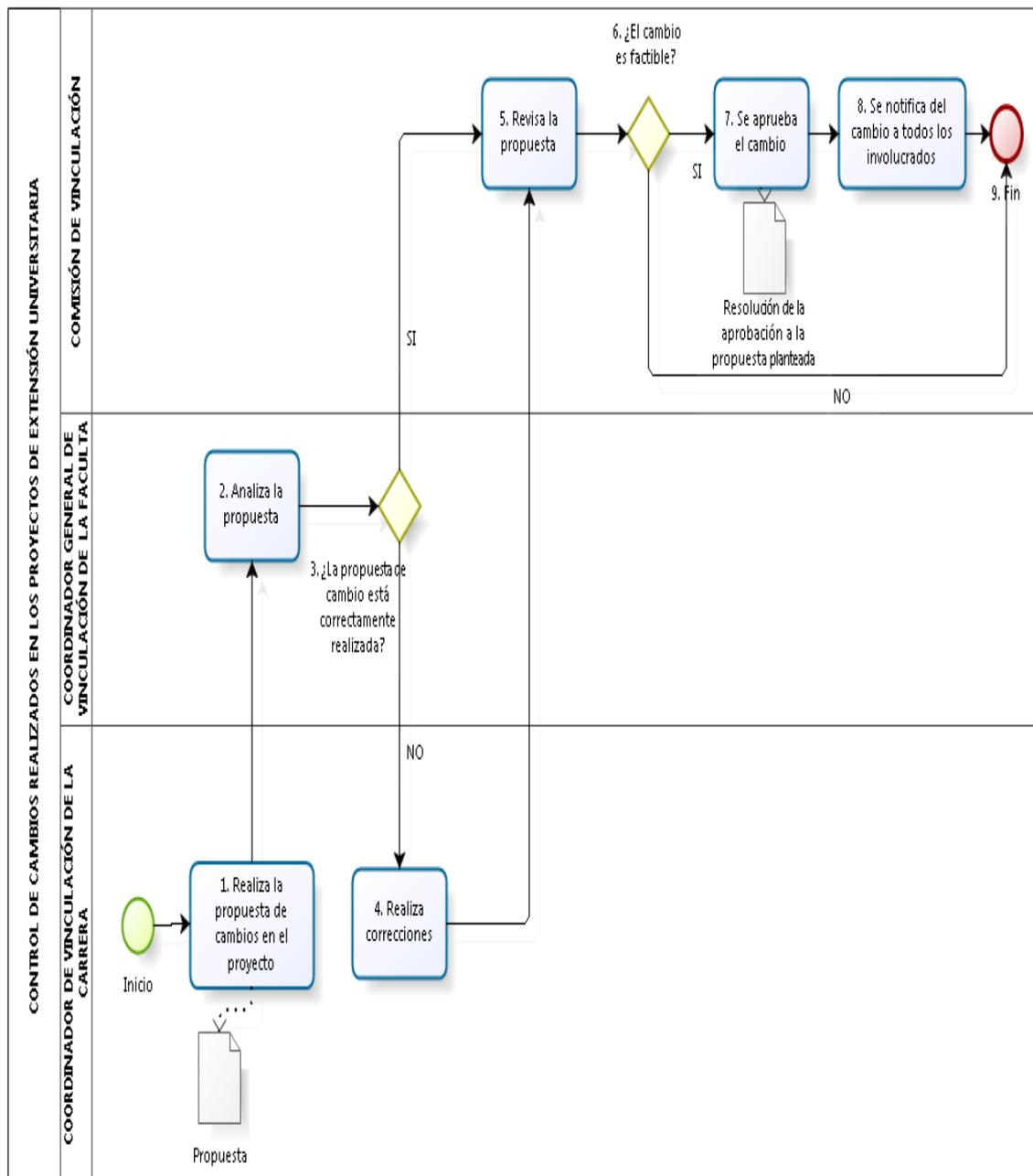
DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica de Educación Superior. Art. 125.
2	El Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior: Art. 17, 74.
3	Reglamento De Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación. Art. 6, 7.

5. POLÍTICAS

- La Unidad de Extensión Universitaria ejecutará programas y proyectos, de vinculación con la sociedad; con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida enmarcados en el Sumak kausay.
- La Unidad de Extensión Universitaria contribuirá con la elaboración de proyectos productivos para beneficio de los sectores necesitados de la Zona 1 y de los que solicitaren.
- El campo de acción de la Unidad de Extensión Universitaria será en: asesoría, capacitación, asistencia técnica, diseño y elaboración de proyectos en áreas de: educación, producción, ambiental, salud, cultural, deportivo, social, entre otras; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

- Cualquier docente que realice extensión universitaria de la FICA puede solicitar la modificación de los proyectos de extensión universitaria.
- Los proyectos de extensión universitaria aprobados deben ser posteriormente verificados y validados para asegurar su conformidad con lo planificado.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza propuesta de cambios en el proyecto	Realiza propuesta de cambio cuando crea que el proyecto no es adecuado o no es coherente con el perfil de la carrera, podrá presentar las modificaciones convenientes para el mismo.	Coordinador de vinculación de la carrera
2	Analiza la propuesta	Analiza y compara con el proyecto al que quiere sustituir o modificar, se tomará en cuenta que proyecto se ajusta de mejor manera al perfil de la carrera.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
3	¿La propuesta de cambio está correctamente realizada?	Si la propuesta está correctamente realizada, ir a la actividad N° 5; caso contrario ir a la actividad N° 4.	Coordinador general de vinculación de la Facultad
4	Realiza correcciones	Realiza las respectivas correcciones en base a las observaciones realizadas por el Coordinador general de vinculación de la Facultad.	Coordinador de vinculación de la carrera
5	Revisa la propuesta	Revisa la propuesta, su justificación y estructuración.	Comisión de vinculación
6	¿El cambio es factible?	Si el cambio es factible, ir a la actividad N° 7; caso contrario ir a la actividad N° 9.	Comisión de vinculación
7	Se aprueba el cambio	Se aprueba el cambio en el caso de que la propuesta represente mayores beneficios para la unidad académica.	Comisión de vinculación
8	Se notifica del cambio a todos los involucrados	Notifica la decisión tomada a los principales involucrados mediante la emisión de la respectiva resolución.	Comisión de vinculación
9	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Resolución de propuesta a probada	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.
2	Propuesta de cambios a realizarse en el proyecto de extensión universitaria	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.1.10	Formato de propuesta para realizar el cambio en el proyecto	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de propuesta para realizar el cambio en el proyecto

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento participación en actividades culturales	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.1
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 6	

4.7.6.10 Procedimiento participación en actividades culturales

1. OBJETIVO

Guiar la participación estudiantil en actividades culturales para fortalecer sus capacidades y valores institucionales mediante la inclusión a talleres y laboratorio culturales.

2. ALCANCE

Inicia con la difusión de la existencia de talleres y laboratorios culturales en cada unidad académica y finaliza con el cumplimiento de la extensión universitaria del estudiante. Involucra a todos los estudiantes de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	UEU	Unidad de Extensión Universitaria
3	CUDIC	Centro Universitario de Difusión Cultural
4	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	CUDIC	El Centro Universitario de Difusión Cultural es una dependencia técnico administrativa que pertenece al área de Vinculación, encargada de formular e implementar las políticas culturales de la UTN en función de la Visión - Misión institucional y el Plan Nacional del Buen Vivir. Investiga, recupera y difunde los valores y manifestaciones más relevantes de la región y del país. Forma y capacita a los estudiantes de la UTN en diferentes áreas culturales del arte y la literatura, comprometidos con la defensa y desarrollo de la interculturalidad nacional y regional
2	ELENCO	Conjunto de personas que forman un grupo representativo e intervienen en una obra.

3	ESTUDIANTE EXTENSIONISTA	Estudiante legalmente matriculado en extensión universitaria y que desempeña actividades de vinculación con la colectividad.
4	LABORATORIO CULTURAL	Lugar provisto de los aparatos y utensilios necesarios para desarrollar las actividades culturales.
5	TALLER CULTURAL	Lugar establecido para realizar trabajos principalmente manuales o artesanales.
6	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

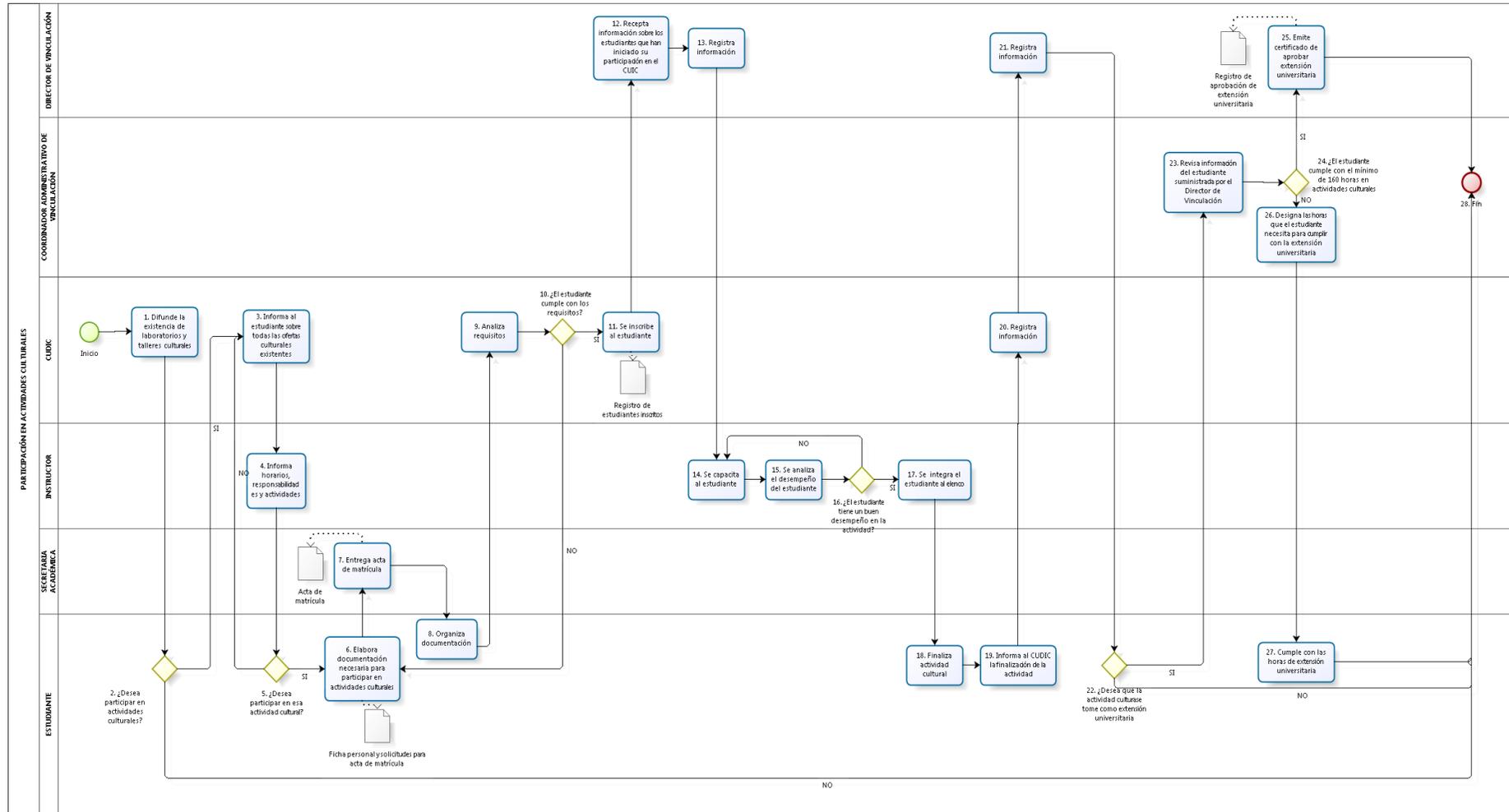
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57, 70, 74.
2	DOC.INT.14	Reglamento Del Centro Universitario De Difusión Cultural "CUDIC".
3	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
6	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 138.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 100.

5. POLÍTICAS

- La FICA debe fomentar en el sector estudiantil, docente, de empleados y trabajadores el consumo y la práctica de las diferentes manifestaciones de la cultura, especialmente las relacionadas con el arte y la literatura.
- El estudiante que haya participado en el grupo del CUDIC por el lapso de dos años consecutivos, para el efecto de su graduación, será exento de las actividades de Extensión Universitaria, previa certificación documentada de la Dirección del CUDIC.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Difunde la existencia de laboratorios y talleres culturales	Difunde cada semestre la existencia de los laboratorios y talleres culturales mediante publicidad (carteles, televisión y radio de la universidad).	CUDIC
2	¿Desea participar en actividades culturales?	Si el estudiante desea participar en actividades culturales ir a la actividad N° 3; caso contrario ir a la actividad N° 28.	Estudiante
3	Informa al estudiante sobre todas las ofertas culturales existentes	Brinda información específica sobre los requisitos y ofertas culturales. Además envía al estudiante donde el instructor de la actividad cultural en la que vaya a participar.	CUDIC
4	Informa horarios, responsabilidades y actividades	Dialoga con el estudiante sobre los horarios, responsabilidades y actividades que implican el taller o laboratorio cultural.	Instructor
5	¿Desea participar en esa actividad cultural?	Dependiendo del horario y de la información suministrada por el instructor, el estudiante decidirá si esa oferta cultural es la que le interesa, en ese caso ir a la actividad N° 6; caso contrario ir a la actividad N° 3.	Estudiante
6	Elabora documentación necesaria para participar en actividades culturales	Recolecta los requisitos necesarios para participar en la actividad cultural.	Estudiante
7	Entrega acta de matrícula	Entrega el acta de matrícula la respectiva secretaria académica de la carrera, para lo cual será necesario elaborar una solicitud pidiendo dicho documento.	Secretaria académica
8	Organiza documentación	Organiza todos los requisitos necesarios en una carpeta. El color de la carpeta dependerá de la Facultad a la que pertenezca.	Estudiante
9	Analiza requisitos	Analiza la documentación de todas las carpetas entregadas por los estudiantes.	CUDIC
10	¿El estudiante cumple con los requisitos?	Si el estudiante cumple con los requisitos ir a la actividad N° 11; caso contrario ir a la actividad N° 6.	CUDIC
11	Se inscribe al estudiante	Inscribe al estudiante e ingresa sus datos al sistema.	CUDIC
12	Recepta información sobre los estudiantes que han iniciado su participación en el CUDIC	Recepta información mensualmente, a fin de monitorear las actividades realizadas por el CUDIC.	Director de vinculación
13	Registra información	Registra la información con el propósito de conocer cuando el estudiante inicia sus actividades en el CUDIC.	Director de vinculación
14	Se capacita al estudiante	Se capacita al estudiante progresivamente de acuerdo a su desempeño.	Instructor
15	Se analiza el desempeño del estudiante	Analiza el desempeño del estudiante de acuerdo a su experiencia y determina si el desempeño del estudiante ha mejorado.	Instructor

16	¿El estudiante tiene un buen desempeño en la actividad?	Si el estudiante tiene un buen desempeño en la actividad ir a la actividad N° 17; caso contrario ir a la actividad N°14.	Instructor
17	Se integra el estudiante al elenco	Integra al estudiante al elenco y le informa de sus nuevas responsabilidades.	Instructor
18	Finaliza actividad cultural	Da por finalizada su participación en la actividad cultural.	Estudiante
19	Informa al CUDIC la finalización de la actividad	Notifica al CUDIC la finalización de su participación en la actividad cultural.	Estudiante
20	Registra información	Registra la fecha de cuando finaliza la participación del estudiante en la actividad cultural.	CUDIC
21	Registra información	Registra la fecha de cuando finaliza la participación del estudiante en la actividad cultural, esta información la emite el CUDIC.	Director de vinculación
22	¿Desea que la actividad cultura se tome como extensión universitaria	Si el estudiante desea que la actividad cultura se tome como extensión universitaria ir a la actividad N° 23; caso contrario ir a la actividad N° 28.	Estudiante
23	Revisa información del estudiante suministrada por el Director de Vinculación	Analiza la participación del estudiante en el CUDIC.	Coordinador administrativo de vinculación
24	¿El estudiante cumple con el mínimo de 160 horas en actividades culturales?	Si el estudiante cumple con el mínimo de 160 horas en actividades culturales ir a la actividad N° 25; caso contrario ir a la actividad N° 26.	Coordinador administrativo de vinculación
25	Emite certificado de aprobar extensión universitaria	Emite el certificado de aprobar extensión universitaria.	Director de vinculación
26	Designa las horas que el estudiante necesita para cumplir con la extensión universitaria	Designa las horas que el estudiante necesita para cumplir con la extensión universitaria en alguno de los proyectos designados para cada carrera.	Coordinador administrativo de vinculación
27	Cumple con las horas de extensión universitaria	Cumple con las actividades de extensión universitaria bajo las mismas condiciones de los demás estudiantes.	Estudiante
28	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de estudiantes inscritos	CUDIC, UEU.
2	Registro de asistencia de actividades culturales	CUDIC, UEU
3	Certificado de aprobar extensión universitaria	UEU
4	Acta de matrícula	Coordinación de carrera

PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.2.01	Formato de ficha personal para actividades culturales	1.0
2	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de ficha personal para actividades culturales
2	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento realización de eventos culturales	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.2
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.11 Procedimiento realización de eventos culturales

1. OBJETIVO

Guiar la ejecución de eventos culturales en la FICA mediante propuestas elaboradas por el personal académico para fortalecer los valores institucionales de los integrantes de la unidad académica.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de propuesta del evento cultural y finaliza con el registro de la información producida por la actividad realizada. Involucra a todo el personal perteneciente a la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	CUDIC	Centro Universitario de Difusión Cultural
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
4	HCD	Honorable Consejo Directivo

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	CUDIC	El Centro Universitario de Difusión Cultural es una dependencia técnico administrativa que pertenece al área de Vinculación, encargada de formular e implementar las políticas culturales de la UTN en función de la Visión - Misión institucional y el Plan Nacional del Buen Vivir. Investiga, recupera y difunde los valores y manifestaciones más relevantes de la región y del país. Forma y capacita a los estudiantes de la UTN en diferentes áreas culturales del arte y la literatura, comprometidos con la defensa y desarrollo de la interculturalidad nacional y regional
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

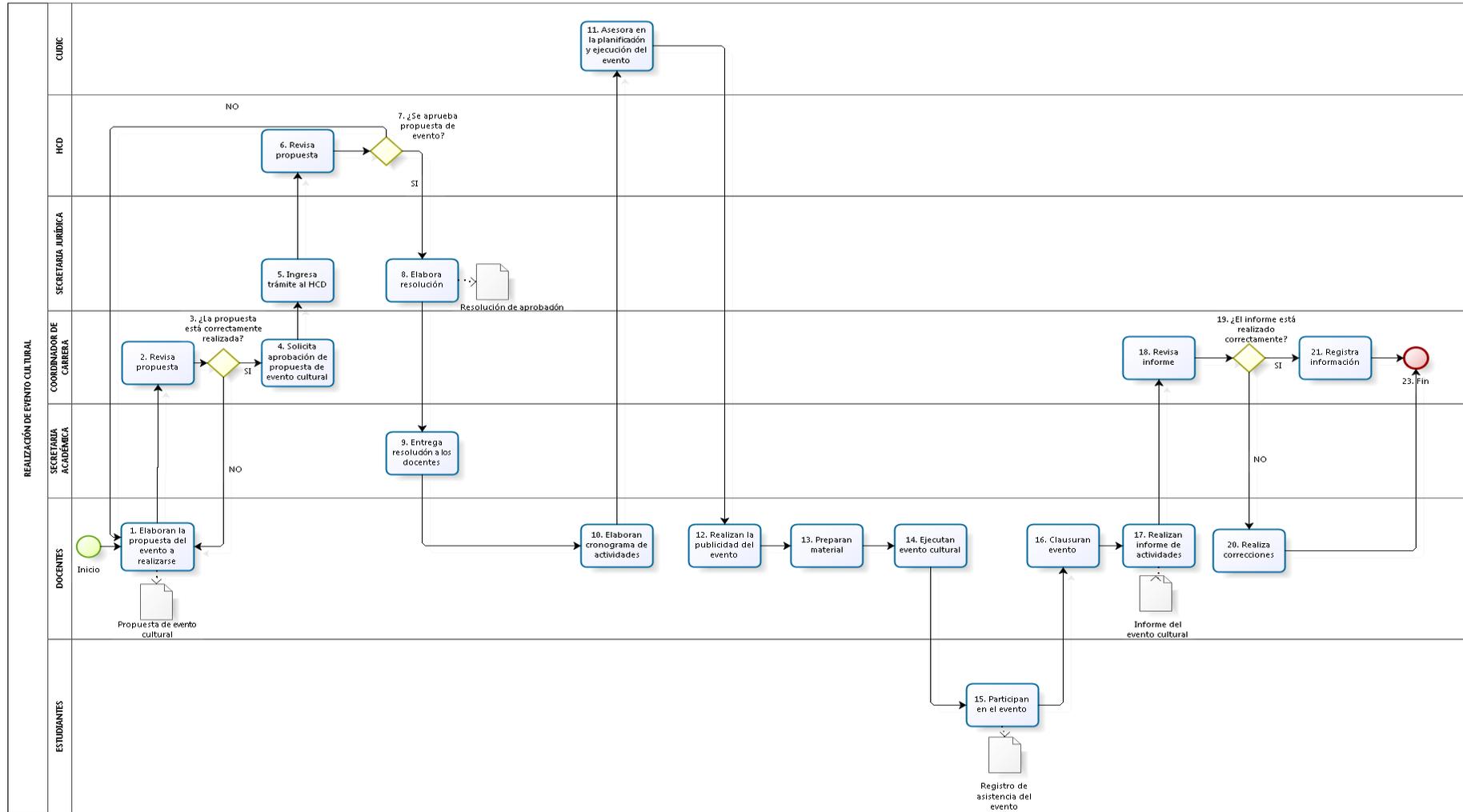
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 46, 51, 70.
2	DOC.INT.14	Reglamento Del Centro Universitario De Difusión Cultural "CUDIC".
3	DOC.INT.19	Reglamento interno FICA. Art. 5, 19
4	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
5	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
6	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
7	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125, 138.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 100.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6, 7

5. POLÍTICAS

- La FICA debe fomentar en el sector estudiantil, docente, de empleados y trabajadores el consumo y la práctica de las diferentes manifestaciones de la cultura, especialmente las relacionadas con el arte y la literatura.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboran la propuesta del evento a realizarse	Debe estructurar su propuesta del evento cultural a realizarse.	Docentes
2	Revisa propuesta	Recibe y analiza la factibilidad de la propuesta presentada por los docentes.	Coordinador de carrera
3	¿La propuesta está correctamente realizada?	Si la propuesta está correctamente estructurada y aporta en beneficio de la unidad académica ir a la actividad N° 4; caso contrario ir a la actividad N° 1.	Coordinador de carrera
4	Solicita aprobación de propuesta de evento cultural	Aprueba la ejecución del evento y solicita la aprobación de esta propuesta al HCD.	Coordinador de carrera
5	Ingresa trámite al HCD	Se encarga del trámite para que la propuesta del evento cultural sea aprobada por el HCD.	Secretaria jurídica
6	Revisa propuesta	Revisa la propuesta y analiza su factibilidad.	HCD
7	¿Se aprueba propuesta de evento?	Si la propuesta es aprobada ir a la actividad N° 8; caso contrario, ir a la actividad N° 1.	HCD
8	Elabora resolución	Elabora la respectiva resolución.	Secretaria jurídica
9	Entrega resolución a los docentes	Notifica la aprobación de la propuesta a los docentes involucrados.	Secretaria académica
10	Elaboran cronograma de actividades	Elaboran el cronograma detallado de las actividades a desarrollarse en el transcurso del evento.	Docentes
11	Asesora en la planificación y ejecución del evento	Asesora a los docentes en todo lo que necesiten para el correcto desarrollo del evento cultural.	CUDIC
12	Realizan la publicidad del evento	Realizan la publicidad de acuerdo a lo planificado.	Docentes
13	Preparan material	Prepara el material necesario para la ejecución del evento.	Docentes
14	Ejecutan evento cultural	Ejecutan el evento de acuerdo a lo planificado.	Docentes
15	Participan en el evento	Participan de manera activa en el evento cultural.	Estudiantes
16	Clausuran evento	Clausuran el evento.	Docentes
17	Realizan informe de actividades	Realizan el informe del evento desarrollado a fin de evidenciar la correcta ejecución del mismo.	Docentes
18	Revisa informe	El Coordinador de carrera revisará el informe de acuerdo a lo planificado.	Coordinador de carrera
19	¿El informe está realizado correctamente?	Si el informe está correctamente realizado ir a la actividad N° 21; caso contrario ir a la actividad N° 20.	Coordinador de carrera
20	Realiza correcciones	Realizan las respectivas correcciones.	Docentes
21	Registra información	Registra la información en la respectiva base de datos.	Coordinador de carrera
22	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Propuesta de evento cultural	CUDIC, UEU, Subdecano
2	Registro de asistencia al evento	CUDIC, UEU
3	Resolución de la propuesta aprobada	Subdecanato, CUDIC
4	Informe del evento cultural	CUDIC, UEU, Subdecano

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.03	Formato informe general	1.0
2	FOR.V.2.02	Formato de propuesta del evento	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato informe general
2	Formato de propuesta del evento

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.3
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.12 Procedimiento realización de eventos deportivos

1. OBJETIVO

Guiar la realización de eventos deportivos mediante la participación de los estudiantes para fortalecer los valores institucionales de los integrantes de la unidad académica.

2. ALCANCE

Inicia con la planificación del evento deportivo y finaliza con la clausura del mismo. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes legalmente matriculados en la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	HCD	Honorable Consejo Directivo
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	COORDINACIÓN DE DEPORTES	Es el encargado de vincular la Universidad con la comunidad mediante programas y proyectos de tipo deportivo.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

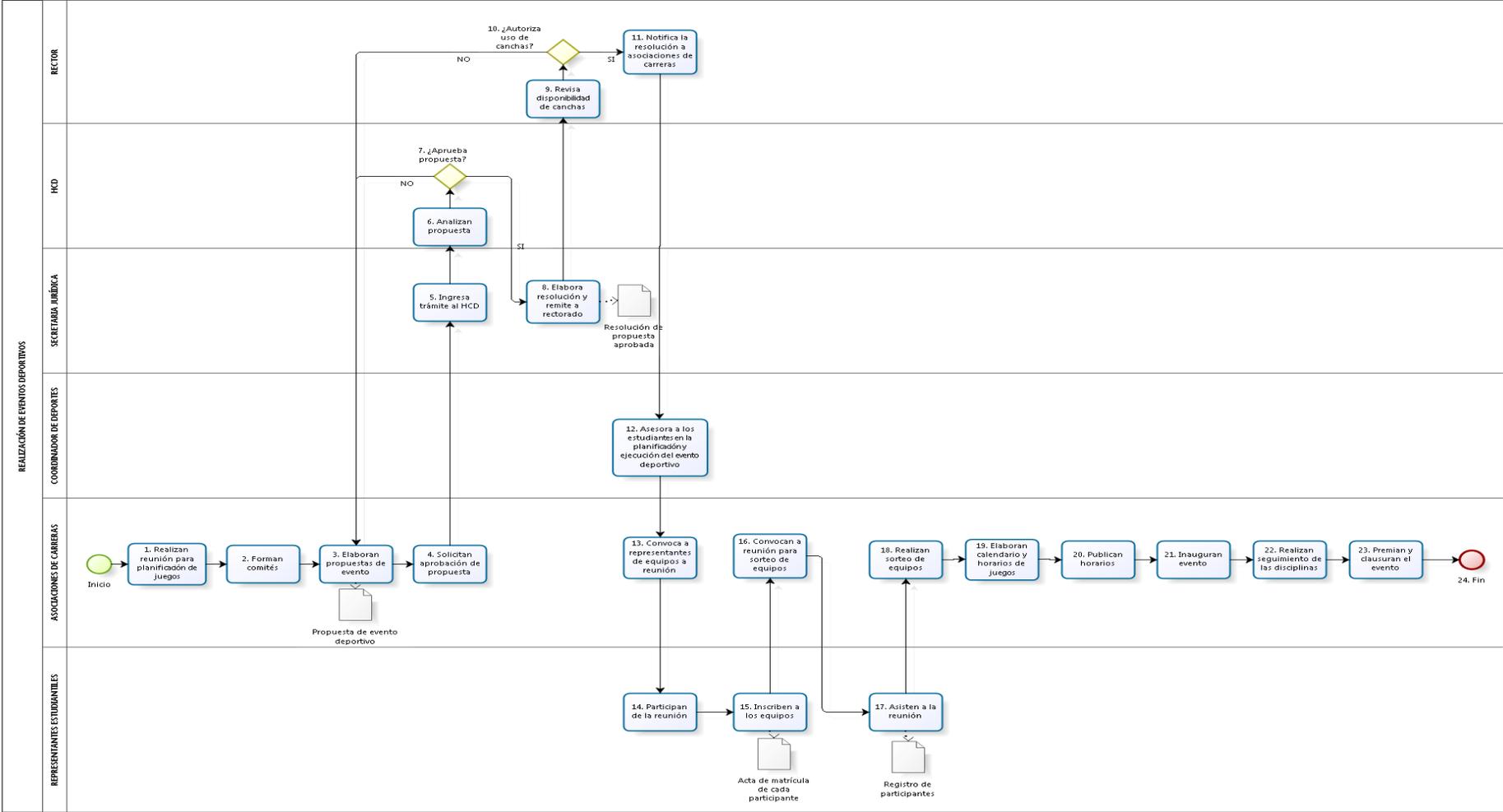
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 70.
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 2, 100.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6, 7.

5. POLÍTICAS

- La Coordinación de Deportes será la encargada de asesorar los eventos deportivos realizados por la FICA.
- La FICA debe promover la incorporación de sus integrantes a la práctica de actividad física y recreativa.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizan reunión para planificación de juegos	Convoca a reunión estudiantil con el fin de establecer los parámetros necesarios del evento deportivo a realizarse.	Asociaciones de carreras
2	Forman comités	Forman los respectivos comités y sus responsabilidades.	Asociaciones de carreras
3	Elaboran propuestas de evento	Elabora la propuesta con la participación de todos los estudiantes interesados.	Asociaciones de carreras
4	Solicitan aprobación de propuesta	Solicita la aprobación de la propuesta al HCD.	Asociaciones de carreras
5	Ingresa trámite al HCD	Desarrolla el trámite necesario para la aprobación de la propuesta del evento deportivo.	Secretaría jurídica
6	Analizan propuesta	Analiza la factibilidad de la realización del evento deportivo.	HCD
7	¿Aprueba propuesta?	Si el evento se aprueba ir a la actividad N° 8; caso contrario ir a la actividad N° 3.	HCD
8	Elabora resolución y remite a rectorado	Elabora y envía la resolución de aprobación al Rectorado.	Secretaría jurídica
9	Revisa disponibilidad de canchas	Revisa en la base de datos la disponibilidad de las canchas deportivas.	Rector
10	¿Autoriza uso de canchas?	Si se autoriza el uso de canchas, ir a la actividad N° 11; caso contrario ir a la actividad N° 3.	Rector
11	Notifica la resolución a asociaciones de carreras	Notifica la disponibilidad de las canchas a las asociaciones de carrera.	Rector
12	Asesora a los estudiantes en la planificación y ejecución del evento deportivo	Asesora a los estudiantes en lo necesario para que el evento se desarrolle correctamente.	Coordinador de deportes
13	Convoca a representantes de equipos a reunión	Convocan a los representantes estudiantiles con el fin de socializar la resolución emitida por el Rector.	Asociaciones de carreras
14	Participan de la reunión	Participan activamente de la reunión, planteando sus dudas y aportes que mejoren el evento.	Representantes estudiantiles
15	Inscriben a los equipos	Proceden a la inscripción de los equipos deportivos.	Representantes estudiantiles
16	Convocan a reunión para sorteo de equipos	Convocan a los representantes estudiantiles con el fin de realizar el sorteo de equipos.	Asociaciones de carreras
17	Asisten a la reunión	Participan activamente de la reunión.	Representantes estudiantiles
18	Realizan sorteo de equipos	Realiza el sorteo en presencia de los representantes estudiantiles para confirmar su veracidad.	Asociaciones de carreras
19	Elaboran calendario y horarios de juegos	Elaboran el calendario y horario de los partidos en base al resultado del previo sorteo de equipos.	Asociaciones de carreras
20	Publican horarios	Publican los horarios vía internet para conocimiento de todos los involucrados.	Asociaciones de carreras

21	Inauguran evento	Inauguran el evento de acuerdo a lo planificado en la propuesta del evento.	Asociaciones de carreras
22	Realizan seguimiento de las disciplinas	Realizan el seguimiento de cada una de las disciplinas a fin de evitar cualquier contradicción que impide el correcto desarrollo del evento deportivo.	Asociaciones de carreras
23	Premian y clausuran el evento	Realizan la premiación de los equipos y se clausura el evento.	Asociaciones de carreras
24	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Propuesta del evento deportivo	Asociaciones de carrera, Subdecano
2	Acta de matrícula	Coordinación de carrea
3	Registro de participantes	Asociaciones de carrera
4	Resolución de la propuesta aprobada	Subdecanato.

PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.2.02	Formato de propuesta del evento	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de propuesta del evento

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento participación en actividades deportivas	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.4
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 4	

4.7.6.13 Procedimiento participación en actividades deportivas

1. OBJETIVO

Guiar la participación estudiantil en actividades deportivas para fortalecer los valores institucionales de los integrantes de la unidad académica mediante su involucramiento en disciplinas deportivas.

2. ALCANCE

Inicia con la difusión de la existencia de las disciplinas deportivas y finaliza con la notificación de terminar la participación deportiva del estudiante. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes pertenecientes a la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	COORDINACIÓN DE DEPORTES	Es el encargado de vincular la Universidad con la comunidad mediante programas y proyectos de tipo deportivo.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

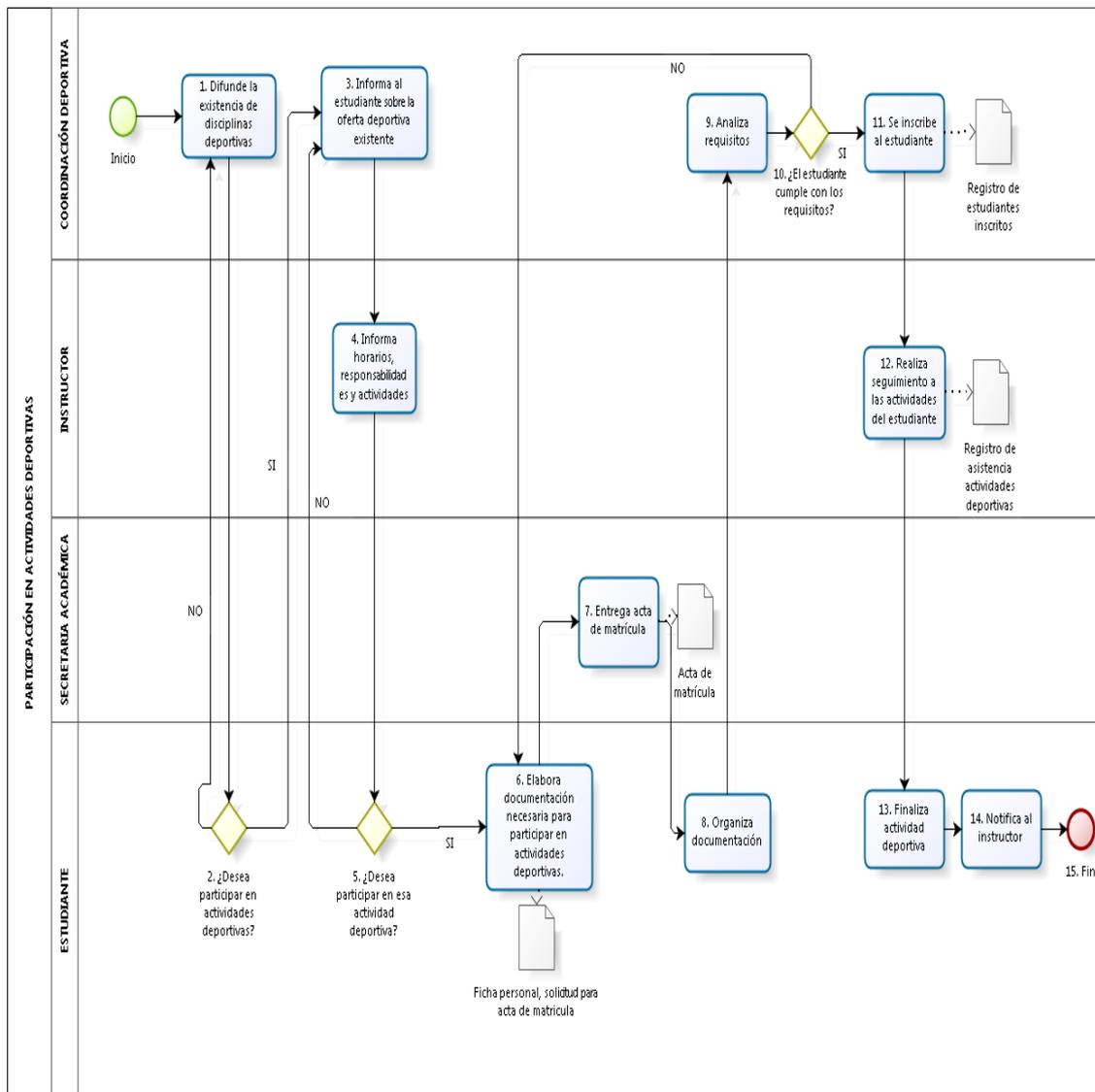
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57, 70.
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 125.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 100.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 7.

5. POLÍTICAS

- La FICA debe promover la incorporación de sus integrantes a la práctica de actividad física y recreativa.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Difunde la existencia de disciplinas deportivas	Difunde cada semestre la existencia de disciplinas deportivas mediante publicidad (carteles, televisión y radio de la universidad).	Coordinación deportiva
2	¿Desea participar en actividades deportivas?	Si el estudiante desea participar en actividades deportivas ir a la actividad N° 3; caso contrario ir a la actividad N° 15.	Estudiante
3	Informa al estudiante sobre la oferta deportiva existente	Brinda al estudiante información específica sobre los requisitos y ofertas deportivas. Además se le enviará donde el instructor de la actividad deportiva en la que vaya a participar el estudiante	Coordinación deportiva
4	Informa horarios, responsabilidades y actividades	Dialoga con el estudiante sobre los horarios, responsabilidades y actividades que implican la actividad deportiva a desarrollarse.	Instructor
5	¿Desea participar en esa actividad deportiva?	Si el estudiante desea participar en esa actividad deportiva ir a la actividad N° 6; caso contrario ir a la actividad N° 3.	Estudiante
6	Elabora documentación necesaria para participar en actividades deportivas	Recolecta los requisitos necesarios para participar en la actividad deportiva.	Estudiante
7	Entrega acta de matrícula	Entrega el acta de matrícula, para lo cual el estudiante necesita elaborar una solicitud pidiendo dicho documento.	Secretaría académica
8	Organiza documentación	Organiza todos los requisitos necesarios en una carpeta. El color de la carpeta dependerá de la Facultad a la que pertenezca.	Estudiante
9	Analiza requisitos	Analiza la documentación de todas las carpetas entregadas por los estudiantes.	Coordinación deportiva
10	¿El estudiante cumple con los requisitos?	Si el estudiante cumple con los requisitos ir a la actividad N° 11; caso contrario ir a la actividad N° 6.	Coordinación deportiva
11	Se inscribe al estudiante	Inscribe al estudiante e ingresa sus datos al sistema.	Coordinación deportiva
12	Realiza seguimiento a las actividades del estudiante	Realiza el seguimiento que se refleja en los informes mensuales entregados por el mismo, el cual constará del registro de asistencia de los estudiantes.	Instructor
13	Finaliza actividad deportiva	Finaliza su participación en la actividad deportiva.	Estudiante
14	Notifica al instructor	Notifica a la Coordinación deportiva la finalización de su participación en la actividad deportiva.	Estudiante
15	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Acta de matrícula	Coordinación de carrera
2	Ficha personal para actividades culturales/ deportivas	Coordinación deportiva
3	Registro de estudiantes inscritos.	Coordinación deportiva
4	Registro de asistencia actividades deportivas	Coordinación deportiva

PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.2.01	Formato de ficha personal para actividades culturales/ deportivas	1.0
2	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de ficha personal para actividades culturales/ deportivas
2	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.5
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 4	

4.7.6.14 Procedimiento solicitud de escenarios deportivos

1. OBJETIVO

Guiar la solicitud de escenarios deportivos para la realización de eventos mediante el presente procedimiento.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del escenario deportivo y finaliza con la entrega del mismo. Involucra a todos los integrantes de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	COORDINACIÓN DE DEPORTES	Es el encargado de vincular la Universidad con la comunidad mediante programas y proyectos de tipo deportivo.
2	ESCENARIO DEPORTIVO	Espacio físico destinado para la realización principalmente de actividades deportivas, sin embargo puede ser utilizado para eventos culturales, sociales, entre otros.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

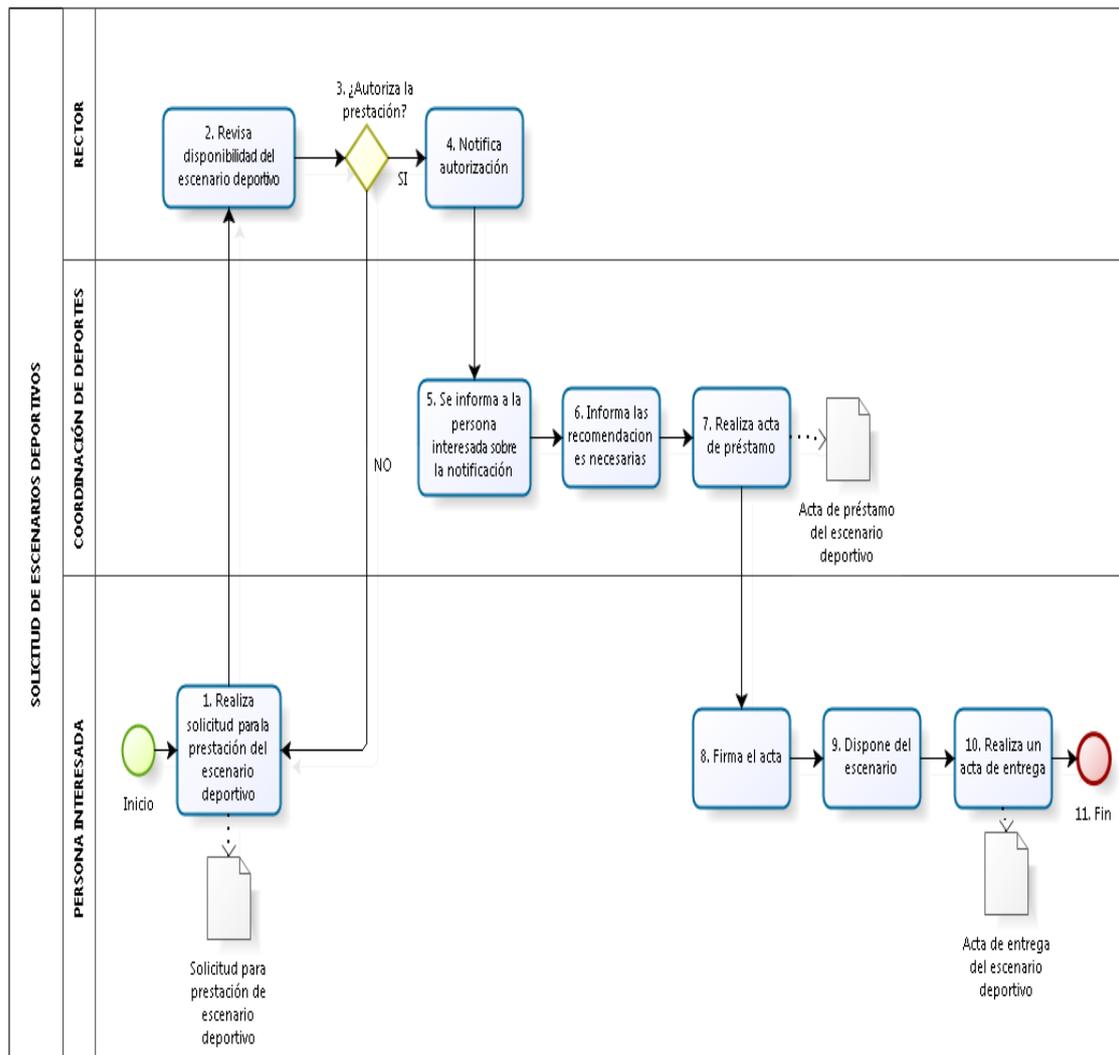
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57, 70, 73.
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 138.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 82.
3	Reglamento De Carrera Y Escalafón Del Profesor E Investigador Del Sistema De Educación. Art. 6, 7.

5. POLÍTICAS

- La Coordinación de Deportes será la encargada de asesorar los eventos deportivos realizados por la FICA.
- La FICA debe promover la incorporación de sus integrantes a la práctica de actividad física y recreativa.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza solicitud para la prestación del escenario deportivo	Solicita el escenario deportivo mediante una solicitud dirigida al Rector. La persona interesada puede ser: Coordinador de carrera, docente, estudiante, etc.	Persona interesada
2	Revisa disponibilidad del escenario deportivo	Revisa en la base de datos la disponibilidad de los escenarios deportivos.	Rector
3	¿Autoriza la prestación?	Si autoriza la prestación del escenario deportivo ir a la actividad N° 4; caso contrario, ir a la actividad N° 1.	Rector
4	Notifica autorización	Notifica al Coordinador de deportes la autorización del uso del escenario deportivo.	Rector
5	Se informa a la persona interesada sobre la notificación	Informa a la persona interesada sobre la disposición del Rector.	Coordinación de deportes
6	Informa las recomendaciones necesarias	Informa a la persona interesada las recomendaciones para el buen uso del escenario deportivo.	Coordinación de deportes
7	Realiza acta de préstamo	Realiza un acta de préstamo que especifique las condiciones en las que se entrega el escenario deportivo.	Coordinación de deportes
8	Firma el acta	Firma el acta de préstamo, responsabilizándose del escenario deportivo.	Persona interesada
9	Dispone del escenario	Realiza el evento planificado.	Persona interesada
10	Realiza un acta de entrega	Realiza un acta de entrega en el que establece las óptimas condiciones en las que se devuelve el escenario.	Persona interesada
11	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Solicitud para prestación de escenario deportivo	Coordinación de deportes
2	Acta de préstamo del escenario deportivo	Coordinación de deportes
3	Acta de entrega del escenario deportivo	Coordinación de deportes

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.2.03	Formato de acta de préstamo del escenario deportivo	1.0
2	FOR.V.2.04	Formato de acta de entrega del escenario deportivo	1.0
3	FOR.FICA.04	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de solicitud
2	Formato de acta de préstamo del escenario deportivo
3	Formato de acta de entrega del escenario deportivo

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento movilidad estudiantil	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.6
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	MOVILIDAD ESTUDIANTIL	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.15 Procedimiento movilidad estudiantil

1. OBJETIVO

Direccionar la movilidad estudiantil para fortalecer los conocimientos de los estudiantes a través de la participación académica en una universidad extranjera.

2. ALCANCE

Inicia con la realización de convenios académicos para las movilidades estudiantiles y finaliza con la entrega de las evidencias de la movilidad realizada. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	CAI	Centro Académico de Idiomas
3	ORI	Oficina de Relaciones Internacionales
4	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	BECA ESTUDIANTIL	Aporte económico que se concede a los estudiantes para financiar su movilidad con el fin de que lleven a cabo sus estudios.
2	INTERNACIONALIZACIÓN	Conjunto de actividades que la UTN desarrolla fuera de su entorno geográfico natural, es decir, fuera del país.
3	MOVILIDAD ESTUDIANTIL	Capacidad de una persona para desplazarse. En este caso desplazamiento internacional realizado por los estudiantes universitarios.
4	ORI	La Oficina Relaciones Internacionales (ORI) es una oficina Coordinadora, forma parte de la Dirección de Vinculación con la Colectividad con dependencia del Rectorado, encargada de promover el desarrollo académico de la institución a partir de los beneficios y de las posibilidades que ofrece la internacionalización de la educación superior en el mundo. Es una instancia facilitadora de este proceso en las tareas esenciales de la Universidad.
5	PROGRAMA DE INTERCAMBIO	Es una oportunidad que permite al estudiante cursar un semestre en una universidad extranjera con el fin de fortalecer sus conocimientos.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

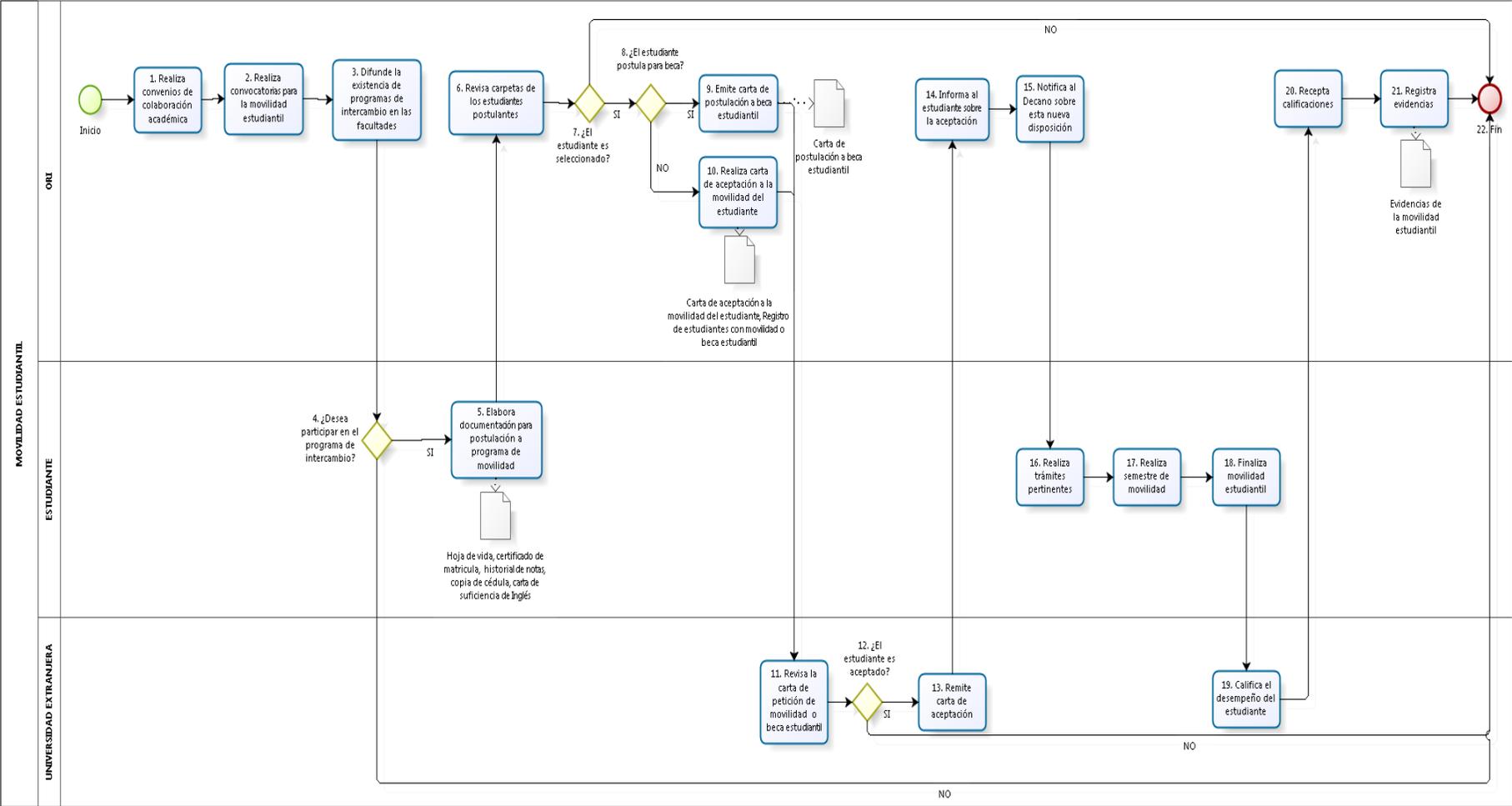
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 6, 57, 70.
2	DOC.INT.13	Reglamento De La Oficina De Relaciones Internacionales.
3	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
6	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 138.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 100.

5. POLÍTICAS

- La ORI será la encargada de identificar y difundir las oportunidades de becas y otros apoyos en el exterior, que contribuyan al mejoramiento profesional de los integrantes de la comunidad universitaria.
- La FICA debe promover una mayor movilidad con propósitos académicos de estudiantes, docentes e investigadores desde y hacia la institución.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: MOVILIDAD ESTUDIANTIL



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: MOVILIDAD ESTUDIANTIL

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza convenios de colaboración académica	Establece convenios con universidades extranjeras tanto para la movilidad como para las becas estudiantiles.	ORI
2	Realiza convocatorias para la movilidad estudiantil	Realiza convocatorias mediante publicidad realizada en el canal y radio de la universidad.	ORI
3	Difunde la existencia de programas de intercambio en las Facultades	Difunde la existencia de programas mediante una socialización dirigida a los estudiantes al inicio de cada semestre.	ORI
4	¿Desea participar en el programa de intercambio?	En el caso de que el estudiante desee participar en la movilidad o beca estudiantil ir a la actividad N° 5; caso contrario, ir a la actividad N° 22.	Estudiante
5	Elabora documentación para postulación a programa de movilidad	Realiza la documentación necesaria. Esta información la podrá obtener en la ORI.	Estudiante
6	Revisa carpetas de los estudiantes postulantes	Recepta y revisa la información de cada estudiante postulante.	ORI
7	¿El estudiante es seleccionado?	El estudiante que contenga toda la documentación solicitada podrá ser seleccionado, en ese caso ir a la actividad N° 8; caso contrario ir a la actividad N° 22.	ORI
8	¿El estudiante postula para beca?	En el caso de que el estudiante sea postulante a beca estudiantil ir a la actividad N° 9; caso contrario, ir a la actividad N° 10.	ORI
9	Emite carta de postulación a beca estudiantil	Redacta y remite una carta de postulación dirigida a la universidad extranjera a la que se enviará al estudiante.	ORI
10	Realiza carta de aceptación a la movilidad del estudiante	Redacta la carta de aceptación a la movilidad estudiantil.	ORI
11	Revisa la carta de petición de movilidad o beca estudiantil	Revisan la carta de petición de movilidad o beca estudiantil.	Universidad extranjera
12	¿El estudiante es aceptado?	Si el estudiante es aceptado ir a la actividad N° 13; caso contrario ir a la actividad N° 22.	Universidad extranjera
13	Remite carta de aceptación	Remite la respectiva carta de aceptación	Universidad extranjera
14	Informa al estudiante sobre la aceptación	Informa al estudiante sobre la aceptación. La ORI tendrá una permanente comunicación con el estudiante postulante para informarle la situación de su postulación.	ORI
15	Notifica al Decano sobre esta nueva disposición	Informa al Decano cada vez que un estudiante sea aceptado en la movilidad estudiantil.	ORI
16	Realiza trámites pertinentes	Elabora los trámites necesarios para su movilidad con asesoría de la ORI.	Estudiante
17	Realiza semestre de movilidad	Realiza semestre de movilidad bajo las condiciones preestablecidas.	Estudiante

18	Finaliza movilidad estudiantil	Termina su movilidad y se incorpora nuevamente en la universidad.	Estudiante
19	Califica el desempeño del estudiante	Califica las actividades realizadas por el estudiante en el semestre de movilidad.	Universidad extranjera
20	Recepta calificaciones	Recepta las calificaciones del estudiante, y las registra.	ORI
21	Registra evidencias	Registra evidencias. Las calificaciones del estudiante serán la evidencia que justifique la movilidad realizada por el mismo.	ORI
22	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO MOVILIDAD ESTUDIANTIL		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de estudiantes con movilidad o beca estudiantil	ORI
2	Acta de matrícula	Coordinación de la carrera
3	Hoja de vida del estudiante	ORI
4	Reporte de calificaciones	Coordinación de la carrera
5	Certificado de haber rendido la suficiencia de inglés	CAI
6	Carta de aceptación a la movilidad del estudiante	ORI
7	Carta de postulación a beca estudiantil	ORI
8	Registro de evidencias de movilidad estudiantil	ORI

PROCEDIMIENTO MOVILIDAD ESTUDIANTIL			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0
2	FOR.V.2.05	Formato de hoja de vida del estudiante	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de solicitud
2	Formato de hoja de vida del estudiante

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento aprobación y control de propuestas estudiantiles en el proceso de acreditación	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	V.2.7
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.16 Procedimiento aprobación y control de propuestas estudiantiles en el proceso de acreditación

1. OBJETIVO

Guiar la participación estudiantil en los procesos de acreditación de carreras para mejorar la calidad de la educación superior mediante propuestas planteadas por los estudiantes.

2. ALCANCE

Inicia con la asistencia de los estudiantes a las reuniones realizadas para tratar temas relacionados con la acreditación de carreras y finaliza con la socialización de las propuestas estudiantiles aprobadas. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes pertenecientes a la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	HCD	Honorable Consejo Directivo
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	PROPUESTA ESTUDIANTIL	Proyecto o idea presentada por los estudiantes para ser aprobada y ejecutada.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

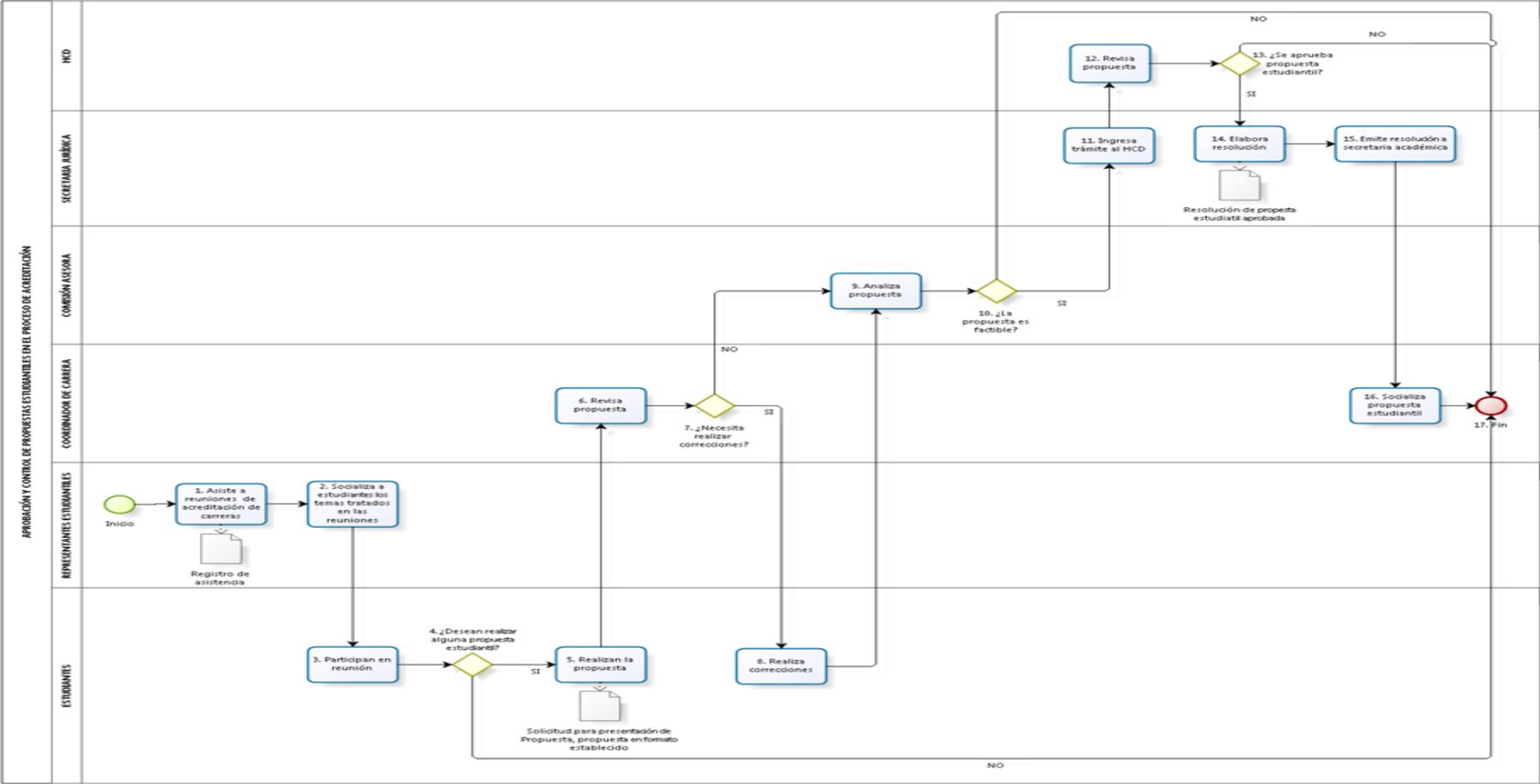
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 57.
2	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
5	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	El Reglamento de Régimen Académico de Educación Superior: Art. 2.

5. POLÍTICAS

- Cualquier estudiante de la Facultad puede solicitar la aprobación de propuestas estudiantiles que beneficien la calidad educativa de la unidad académica.
- Deberá darse cumplimiento a las disposiciones recogidas en la propuesta estudiantil a partir de la aprobación de la misma.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asiste a reuniones de acreditación de carreras	Asisten de manera obligatoria a las reuniones efectuadas con el fin de tratar temas sobre la acreditación de carreras.	Representantes estudiantiles
2	Socializa a estudiantes los temas tratados en las reuniones	Socializa a su respectiva carrera los temas tratados en la reunión, lo cual se realizará vía internet o personalmente mediante una reunión de carrera.	Representantes estudiantiles
3	Participan en reunión	Participan en reunión y el representante estudiantil recepta cualquier duda u opinión que aporte en beneficio de la acreditación de carreras.	Estudiantes
4	¿Desean realizar alguna propuesta estudiantil?	En el caso de que decidan realizar la propuesta estudiantil, ir a la actividad N°5; caso contrario ir a la actividad N° 17.	Estudiantes
5	Realizan la propuesta	Realizan la propuesta de una manera formal mediante un formato preestablecido para el efecto.	Estudiantes
6	Revisa propuesta	Revisa propuesta a fin de asesorar a los estudiantes.	Coordinador de carrera
7	¿Necesita realizar correcciones?	De acuerdo a la experiencia del Coordinador de carrera, decidirá si la propuesta necesita correcciones, en ese caso ir a la actividad N° 8; caso contrario ir a la actividad N° 9.	Coordinador de carrera
8	Realiza correcciones	Realizan las respectivas correcciones.	Estudiantes
9	Analiza propuesta	Recepta y analiza propuesta	Comisión asesora
10	¿La propuesta es factible?	En el caso de que la propuesta sea factible ir a la actividad N° 11; caso contrario ir a la actividad N° 17.	Comisión asesora
11	Ingresa trámite al HCD	Se encarga del trámite para que la propuesta estudiantil sea aprobada por el HCD.	Secretaría jurídica
12	Revisa propuesta	Revisa la propuesta y analiza su factibilidad.	HCD
13	¿Se aprueba propuesta la propuesta estudiantil?	Si la propuesta es aprobada ir a la actividad N° 14; caso contrario, ir a la actividad N° 17.	HCD
14	Elabora resolución	Elabora la respectiva resolución.	Secretaría jurídica
15	Emite resolución a secretaria académica	Envía la resolución a cada secretaria académica de la Facultad mediante quipux.	Secretaría jurídica
16	Socializa propuesta estudiantil	Difunde la propuesta estudiantil aprobada a fin de que la resolución sea conocida y aplicada por todos los involucrados.	Coordinador de carrera
17	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de asistencia a reuniones	Subdecanato
2	Propuesta estudiantil	Subdecanato, Coordinación de carrera.
3	Resolución de propuesta estudiantil aprobada	Subdecanato, Coordinación de carrera.

PROCEDIMIENTO APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.2.06	Formato de propuesta estudiantil	1.0
2	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de propuesta estudiantil
2	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento seguimiento a graduados	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	CÓDIGO:	V.3.1
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

4.7.6.17 Procedimiento seguimiento a graduados

1. OBJETIVO

Guiar el seguimiento a graduados mediante encuestas realizadas con el fin de conocer las necesidades insatisfechas en la sociedad y poder mejorar los perfiles de egreso de la unidad académica.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de encuesta para graduados y finaliza con la estructuración del plan de mejoras en base a los datos obtenidos de las encuestas. Este procedimiento involucra a todos los graduados de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	ODE	Oficina del estudiante
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	OFICINA DEL ESTUDIANTE	Es el organismo asesor y de apoyo para las delegaciones, asociaciones, representantes de los estudiantes y graduados, en temas relativos a la legislación, normativas, reglamentos universitarios, derechos y deberes y a la solución de los problemas que puedan generarse en relación con la docencia, gestión, vinculación e investigación, en búsqueda del bienestar y calidad de los universitarios; funcionará como una unidad del Departamento de Vinculación con la Colectividad; y le corresponde asesorar y vincularse con los procesos de seguimiento a graduados y bolsa de trabajo (Inserción Laboral), pasantías a estudiantes y becas a graduados; y en especial apoyar a las Facultades y otras Unidades Académicas de la Universidad, en temas del área; sin perjuicio de las demás funciones que se le encomiende.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

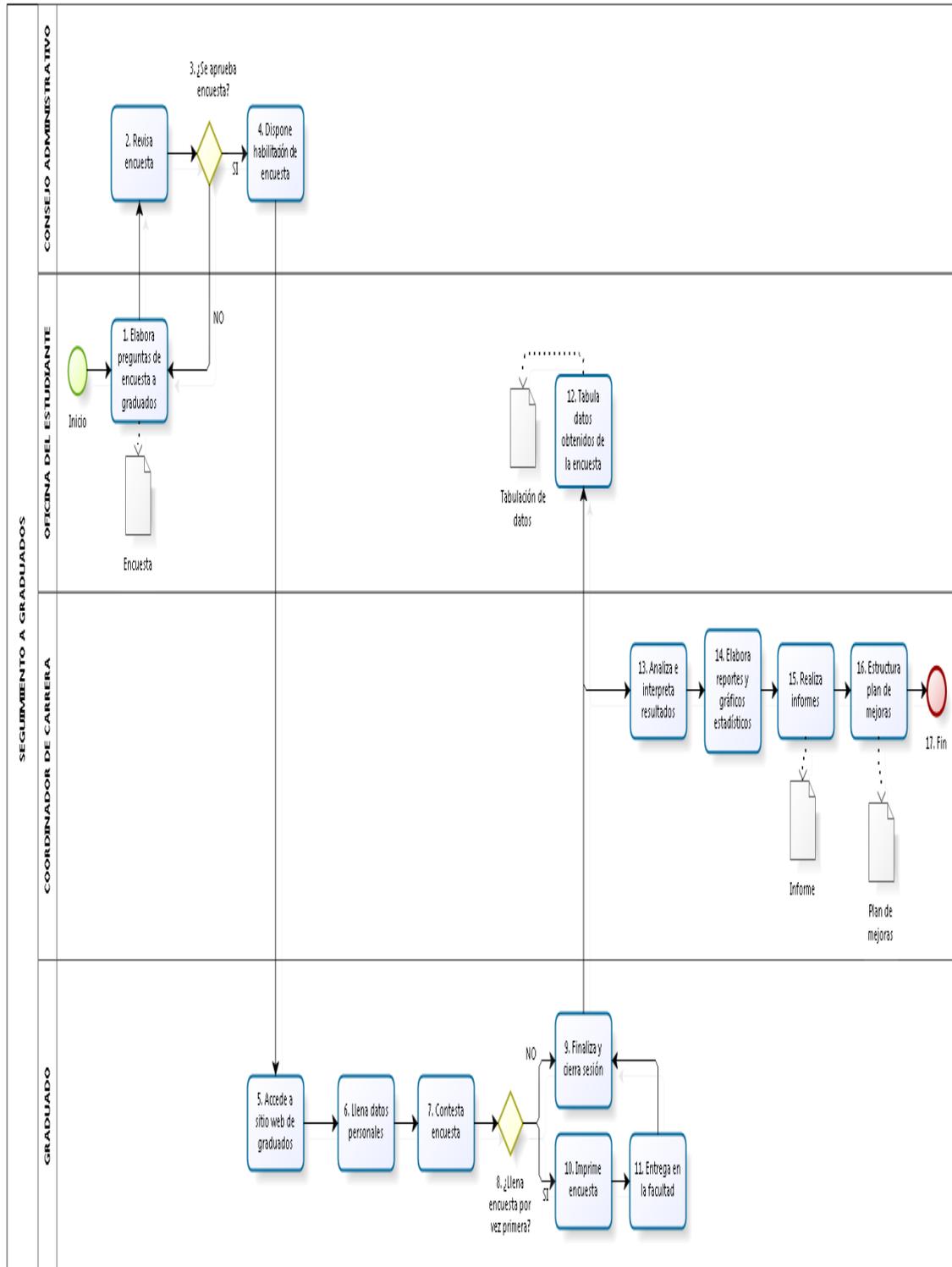
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 63.
2	DOC.INT.15	Reglamento De La Oficina Del Estudiante
3	MAN-0.0.1	Manual de calidad FICA.
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para control de documentos.
6	SGC.1.2	Procedimiento de control de registros.

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 11, 142
2	Reglamento General A La Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 26
3	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 2.

5. POLÍTICAS

- La ODE es la encargada de apoyar a los Coordinadores de carrera en el seguimiento de graduados a fin de conocer las necesidades de capacitación y de colocación de empleo, a través del contacto con empresas e instituciones.
- La ODE debe apoyar a los Coordinadores de carrera en la formulación de planes de capacitación y actualización de conocimientos para estudiantes y graduados.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: SEGUIMIENTO A GRADUADOS



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A GRADUADOS

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora preguntas de encuesta a graduados	Elabora la encuesta para los graduados.	Oficina del estudiante
2	Revisa encuesta	Revisa si la encuesta está correctamente realizada.	Consejo administrativo
3	¿Se aprueba encuesta?	Si la encuesta está correctamente realizada ir a la actividad N° 4; caso contrario ir a la actividad N° 1.	Consejo administrativo
4	Dispone habilitación de encuesta	Dispone habilitación de encuesta en el caso de que la encuesta esté correctamente.	Consejo administrativo
5	Accede a sitio web de graduados	Debe ingresar al sitio web designado para las personas graduadas en la universidad.	Graduado
6	Llena datos personales	Ingresar sus datos personales en la respectiva página web.	Graduado
7	Contesta encuesta	Contesta a toda la encuesta.	Graduado
8	¿Llena encuesta por vez primera?	En el caso de que el graduado llene por primera vez la encuesta, ir a las actividades N°10; caso contrario, ir a la actividad N° 9.	Graduado
9	Finaliza y cierra sesión	Finaliza la encuesta y cierra la sesión.	Graduado
10	Imprime encuesta	Imprime la encuesta para su posterior uso.	Graduado
11	Entrega en la Facultad	Entrega en la respectiva Facultad la encuesta impresa.	Graduado
12	Tabula datos obtenidos de la encuesta	Tabula los datos de las encuestas realizadas por los graduados.	Oficina del estudiante
13	Analiza e interpreta resultados	Analiza e interpreta resultados. La tabulación de los datos obtenidos de la encuesta será la base para el análisis realizado por el Coordinador de carrera.	Coordinador de carrera
14	Elabora reportes y gráficos estadísticos	Elabora reportes y gráficos estadísticos que reflejan el análisis de los resultados.	Coordinador de carrera
15	Realiza informes	Realiza informes semestrales con la documentación anteriormente analizada.	Coordinador de carrera
16	Estructura plan de mejoras	Estructura el plan de mejoras, tomando en cuenta las opiniones de los graduados reflejadas en las encuestas.	Coordinador de carrera
17	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A GRADUADOS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Encuesta de seguimiento a graduados	ODE
2	Tabulación de encuesta	ODE, Coordinación de carrera.
3	Informe semestral sobre el seguimiento a graduados	Subdecano, Coordinación de carrera.
4	Plan de mejoras	Coordinación de carrera.

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A GRADUADOS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.03	Formato informe general	1.0
2	INS.V.3.01	Instructivo de trabajo para para desarrollar la encuesta a graduados	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato informe general
2	Instructivo de trabajo para para desarrollar la encuesta a graduados

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Procedimiento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento desarrollo de las prácticas pre-profesionales	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	V.4.1
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 6	

4.7.6.18 Procedimiento desarrollo de las prácticas pre-profesionales

1. OBJETIVO

Guiar el desarrollo de las prácticas pre-profesionales para fortalecer las capacidades del estudiante mediante la experiencia adquirida en esta actividad.

2. ALCANCE

Inicia con la revisión de nómina de los estudiantes y finaliza con el archivo del certificado de aprobación de las PPP. Este procedimiento involucra a todos los estudiantes pertenecientes a la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
3	HCD	Honorable Consejo Directivo
4	PPP	Prácticas Pre-Profesionales

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	Es el conjunto de actividades realizadas por el estudiante que se encuentra trabajando de forma temporal en algún lugar relacionado con su formación académica profesional, poniendo especial énfasis en el proceso de aprendizaje y entrenamiento laboral.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

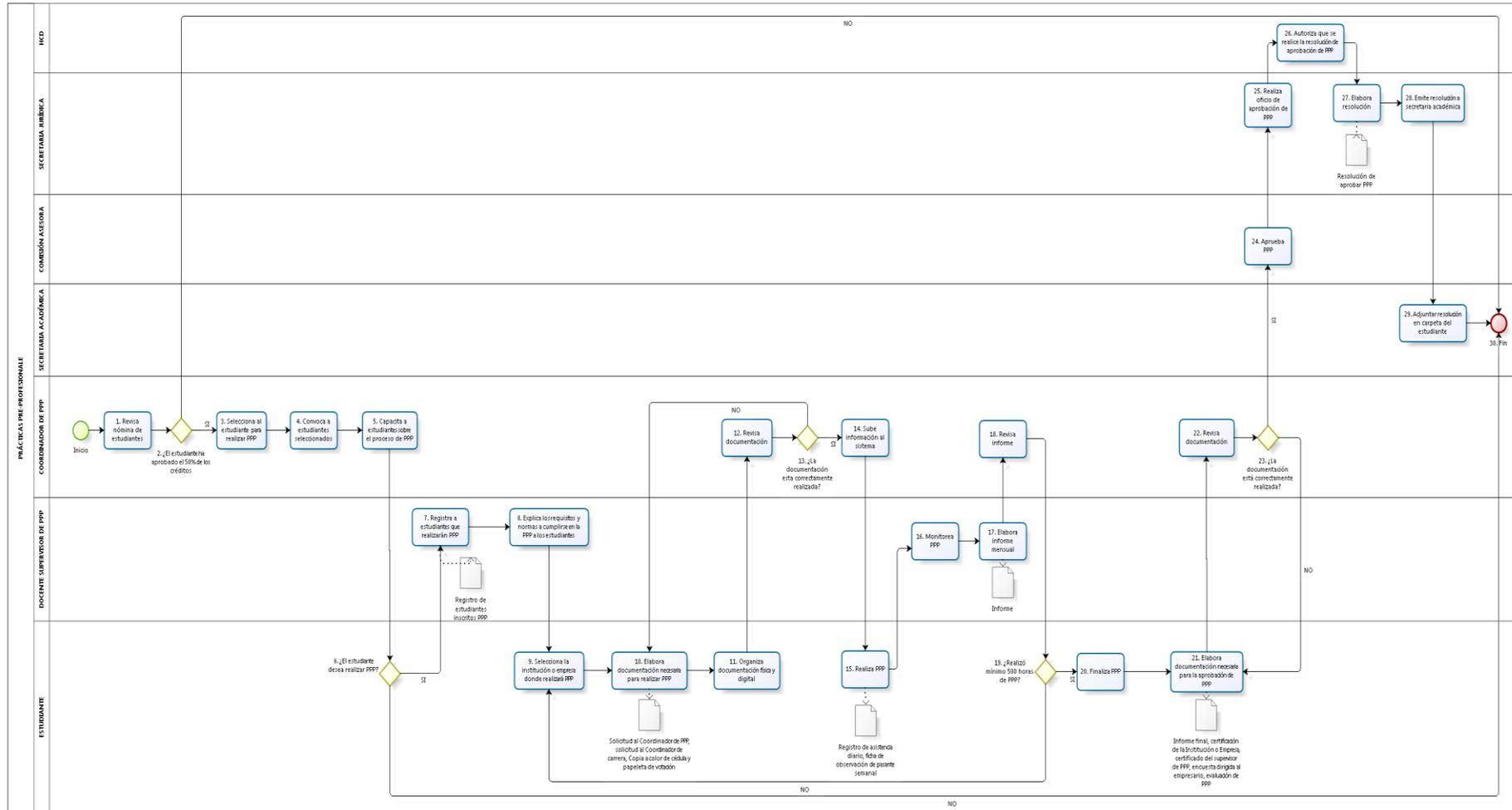
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN: Art. 18, 57, 71.
2	DOC.INT.19	Reglamento Interno FICA. Art. 19.
3	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
4	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
5	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
6	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título Del Documento
1	Ley Orgánica De Educación Superior. Art. 127.
2	El Reglamento De Régimen Académico De Educación Superior: Art. 93, 94.

5. POLÍTICAS

- El estudiante debe cumplir un mínimo de 500 horas prácticas para la obtención de su título, pudiendo exceder sin límite si lo requiere.
- Las horas prácticas deben cumplirse en establecimientos y actividades que potencien el desarrollo de las capacidades que complementen el perfil profesional de los estudiantes de la FICA.
- Los estudiantes de la FICA podrán empezar a realizar sus prácticas pre profesionales a partir de la aprobación del 50% de sus créditos.

6. DIAGRAMA DE FLUJO: DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisa nómina de estudiantes	Revisa la nómina de estudiante de las carreras de la Facultad al inicio de cada semestre.	Coordinador de PPP
2	¿El estudiante ha aprobado el 50% de los créditos?	Si el estudiante ha aprobado el 50% de los créditos, va a la actividad N° 3; caso contrario ir a la actividad N° 30.	Coordinador de PPP
3	Selecciona al estudiante para realizar PPP	Selecciona a los estudiantes que aprueben el 50% de los créditos para realizar PPP.	Coordinador de PPP
4	Convoca a estudiantes seleccionados	Realiza una convocatoria obligatoria dirigida a todos los estudiantes seleccionados.	Coordinador de PPP
5	Capacita a estudiantes sobre el proceso de PPP	Explica a los estudiantes el proceso necesario para la inscripción, desarrollo y finalización de las PPP.	Coordinador de PPP
6	¿El estudiante desea realizar PPP?	Si el estudiante decide realizar ese semestre las PPP, ir a la actividad N° 7; caso contrario ir a la actividad N° 30.	Estudiante
7	Registra a estudiantes que realizarán PPP	Registra a los estudiantes que deciden desarrollar las PPP.	Docente supervisor de PPP
8	Explica los requisitos y normas a cumplirse en la PPP a los estudiantes	Explica de una manera detallada todo lo referente a las PPP y despeja cualquier duda de los estudiantes.	Docente supervisor de PPP
9	Selecciona la institución o empresa donde realizará PPP	Selecciona de la base de datos de convenios interinstitucionales existente la institución o empresa donde realizará PPP, o si lo desea, puede realizarlo en una institución donde aún no se haya realizado convenios.	Estudiante
10	Elabora documentación necesaria para realizar PPP	Elabora documentación necesaria (solicitud al Coordinador de PPP, solicitud al Coordinador de carrera, Copia a color de cédula y papeleta de votación) para cumplir con los requisitos preestablecidos para este proceso.	Estudiante
11	Organiza documentación física y digital	Entrega en carpeta la documentación física, de igual manera esta documentación deberá constar en digital en un CD.	Estudiante
12	Revisa documentación	Revisa la documentación de todos los estudiantes que desean realizar PPP.	Coordinador de PPP
13	¿La documentación está correctamente realizada?	Si la documentación está correctamente realizada, ir a la actividad N° 14; caso contrario ir a la actividad N° 10.	Coordinador de PPP
14	Sube información al sistema	Sube al sistema la información de mayor relevancia contenida en la documentación entregada por el estudiante.	Coordinador de PPP
15	Realiza PPP	Realiza las PPP en la institución o empresa que haya elegido y desarrolla las actividades que ahí le confieran.	Estudiante
16	Monitorea PPP	Realiza el seguimiento de las PPP del	Docente supervisor de

		estudiante mediante visitas periódicas a la institución o por medio de vía telefónica en el caso de las instituciones cuya ubicación sea externa a la ciudad de Ibarra.	PPP
17	Elabora informe mensual	Realiza informe mensual con la información recolectada en el seguimiento.	Docente supervisor de PPP
18	Revisa informe	Revisa el informe del docente, verificando la credibilidad de la información en base a las evidencias presentadas.	Coordinador de PPP
19	¿Realizó mínimo 500 horas de PPP	Si el estudiante ha realizado las 500 horas de PPP establecidas por el reglamento interno ir a la actividad N° 20; caso contrario ir a la actividad N° 9.	Estudiante
20	Finaliza PPP	Finaliza las PPP cuando haya realizado un mínimo de 500 horas de PPP.	Estudiante
21	Elabora documentación necesaria para la aprobación de PPP	Elabora la documentación final, la cual constará de: informe final, certificación de la Institución o Empresa, certificado del supervisor de PPP y encuesta dirigida al empresario y evaluación del empresario.	Estudiante
22	Revisa documentación	Revisa que la documentación entregada por el estudiante esté completa.	Coordinador de PPP
23	¿La documentación está correctamente realizada?	Si la documentación está correctamente elaborada ir a la actividad N° 24; caso contrario ir a la actividad N° 21.	Coordinador de PPP
24	Aprueba PPP	Aprueba las PPP realizadas por el estudiante.	Comisión asesora
25	Realiza oficio de aprobación de PPP	Realiza el oficio que indica que la Comisión asesora aprueba las PPP del estudiante.	Secretaría jurídica
26	Autoriza que se realice la resolución de aprobación de PPP	Emite la orden de que la PPP realizada por el estudiante sea aprobada de manera legal mediante una resolución.	HCD
27	Elabora resolución	Elabora la resolución sobre la PPP estudiantil.	Secretaría jurídica
28	Emite resolución a secretaria académica	Envía resolución a cada secretaria académica de la Facultad mediante quipux.	Secretaría jurídica
29	Adjuntar resolución en carpeta del estudiante	Adjunta la resolución de aprobación de PPP en la carpeta del estudiante correspondiente.	Secretaría académica
30	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de estudiantes inscritos en PPP	Coordinación de carrera.
2	Registro de asistencia diario	Coordinación de carrera.
3	Ficha de observación de pasante semanal	Coordinación de carrera.
4	Certificación de la Institución o Empresa	Coordinación de carrera.
5	Encuesta dirigida al empresario	Coordinación de carrera.
6	Certificado del supervisor de PPP	Coordinación de carrera.
7	Informe mensual del docente supervisor de PPP	Coordinación de carrera.
8	Informe final del estudiante PPP	Coordinación de carrera.
9	Resolución de aprobar PPP	Coordinación de carrera.

PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.V.4.01	Formato de registro de asistencia diario	1.0
2	FOR.V.4.02	Formato de ficha de observación de pasante semanal	1.0
3	FOR.V.4.03	Formato de informe final del estudiante PPP	1.0
4	FOR.V.4.04	Formato de encuesta dirigida al empresario	1.0
5	FOR.V.4.05	Formato de evaluación de PPP	1.0
6	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0
7	FOR.FICA.03	Formato de informe general	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de registro de asistencia diario
2	Formato de ficha de observación de pasante semanal
3	Formato de informe final del estudiante PPP
4	Formato de encuesta dirigida al empresario
5	Formato de evaluación de PPP
6	Formato de solicitud
7	Formato de informe general

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
20/07/2015	1.0	María Elizabeth Chugá Guerrero	Creación del Documento

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

CAPITULO V

5 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLAN DE MEJORAS

5.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

El siguiente análisis comparativo refleja los requisitos cumplidos de la norma ISO 9001:2008, se lo realizó mediante la comparación de los resultados obtenidos en la auditoría interna realizada a la función Vinculación y los resultados obtenidos después de diseñar el SGC de la Facultad.

Esta comparación demuestra que antes de elaborarse el diseño del SGC, la función Vinculación de la Facultad tenía un porcentaje de cumplimiento del 39,12%, mismo que después del desarrollo del presente trabajo de grado ha alcanzado un porcentaje de 86,96%, reflejando el gran impacto que ha tenido el diseño del SGC.

De igual manera, se ha elaborado un análisis comparativo que indica el antes y después de los puntos cuatro, cinco, seis y ocho de la norma aplicados a la Facultad (Anexo 11). Estos datos reflejan que antes del diseño del SGC se cumplía con un porcentaje del 24,75%, ahora se cumple con un 68,05%, como consecuencia del constante trabajo realizado por las cuatro tesis que estuvimos a cargo del diseño del SGC de la Facultad.

A continuación se muestra la tabla sobre el análisis comparativo de la función Vinculación de la FICA:

TABLA 5.1: Análisis comparativo de la función Vinculación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE								
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS								
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA FUNCION VINCULACIÓN SEGÚN ISO 9001:2008								
N°	ITEMS	Auditoría inicial		Auditoría final		Porcentaje		ACCIONES REALIZADAS
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Anterior	Actual	
	7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
	7.1. Planificación de la prestación del servicio					4,35%	8,70%	
	Respecto a la planificación de la prestación del servicio:							
1	¿La Facultad ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio de Vinculación con la colectividad?	X		X				Se han diseñado los procesos y procedimientos necesarios para planificar y desarrollar las actividades de la función Vinculación, anteriormente se realizaban pero no se documentaban.
2	¿La planificación de la prestación del servicio de Vinculación es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?		X	X		4,35%	8,70%	Se ha diseñado el procedimiento de planificación de Extensión universitaria, el mismo que es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC. Además se ha realizado el mapa de procesos donde se refleja la interacción de este procedimiento con respecto a los procesos del SGC.

3	¿En la planificación desarrollada por la FICA para la prestación del servicio de Vinculación se tienen en cuenta: los objetivos de Calidad, especificaciones del servicio, necesidad de establecer procesos, documentos, proporcionar recursos específicos para el servicio; las actividades de verificación, validación, seguimiento inspección específicas para el servicio, criterios de aceptación, registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos establecidos?		X	X				Se ha determinado políticas en el procedimiento de planificación de extensión universitaria, tomando en cuenta los respectivos requerimientos de la norma.
4	¿El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la Facultad?	X		X				Se ha determinado los formatos necesarios para el registro de la información referente a la planificación del servicio de Vinculación.
7.2. Procesos relacionados con el usuario						10,87%	17,39%	
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio						Procedimiento		
Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:								
5	¿Se han tenido en cuenta los requisitos especificados por los usuarios (estudiantes, instituciones beneficiadas, empresas) para el servicio de Vinculación?	X		X		6,52%	6,52%	Se ha elaborado el procedimiento de realización de convenios, en el cual se determinan los requisitos de los usuarios.
6	¿Se tienen en cuenta los requisitos no establecidos por los usuarios, pero necesarios para el uso especificado o previsto del servicio de Vinculación?		X		X			
7	¿La Facultad ha establecido los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Vinculación?	X		X				Todos los procesos diseñados en la función Vinculación tienen en cuenta la normativa aplicable a la Educación Superior
8	¿Se han determinado otros requisitos adicionales por parte de la Facultad?	X		X				Se ha diseñado caracterización de los procesos de la función Vinculación donde se reflejan sus requisitos.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio						Procedimiento y registro		
Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:								
9	¿La Facultad revisa los requisitos relacionados con el servicio de Vinculación antes de comprometerse a proporcionarlo al usuario?	X		X		4,35%	8,70%	
10	¿Se asegura que los requisitos están claramente definidos, que están resueltas las diferencias existentes y que se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	X		X				Se ha diseñado el procedimiento de realización de convenios, dónde se determinan los requisitos del servicio
11	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por la misma?		X	X				El procedimiento de realización de convenios contiene los formatos necesarios para registrar la información requerida en el mismo.
12	¿La Facultad se asegura de que la documentación pertinente sea modificada cuando se cambien los requisitos del servicio de Vinculación?		X	X				Se ha realizado un procedimiento de control de cambios que asegura la modificación de los documentos pertinentes referente a los proyectos establecido en la función Vinculación.
7.2.3. Comunicación con el usuario						Procedimiento		
Respecto a la comunicación con el usuario:								
13	¿La Facultad ha determinado disposiciones eficaces para la comunicación con sus usuarios para ofrecer: información sobre el servicio de Vinculación, atención a consultas, atención a solicitudes, modificaciones de solicitudes, entre otros?		X	X		0%	2,17%	En los procedimientos diseñados para la función Vinculación, se establece la comunicación con el usuario de acuerdo a sus necesidades.

7.3. Diseño y desarrollo							10,86%	36,95%
7.3.1 Planificación del desarrollo				Procedimiento				
14	¿La Facultad planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio de Vinculación?	X		X		4,35%	6,52%	Se ha realizado el procedimiento del desarrollo de la función Vinculación, el cual contiene la planificación y control del servicio.
15	¿En la planificación, la Facultad determina: las etapas, la revisión, verificación y validación; las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?		X	X				Los procedimientos de planificación y desarrollo de la función Vinculación contiene las etapas de: revisión, verificación y validación; las responsabilidades y autoridades necesarias para el servicio.
16	¿Los resultados de la planificación se actualizan a medida que progresa el diseño y desarrollo?	X		X				
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				Procedimiento y registro				
17	¿La Facultad determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio de Vinculación y se mantienen registros?		X	X		0%	6,52%	Se ha diseñado la caracterización de procesos donde se describen las entradas de cada uno.
18	¿Incluyen los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la información proveniente de diseños previos similares y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?		X	X				Las entradas mostradas en la caracterización de los procesos de la función Vinculación, se han determinado mediante el análisis de requisitos: legales, aplicables; y previos diseños.
19	¿Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados y estén completos, sin ambigüedades?		X	X				Los controles de los procesos diseñados para la función Vinculación exigen la revisión de los elementos de entrada para comprobar que sean adecuados y estén completos.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo						Procedimiento		
20	¿La Facultad proporciona resultados de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada y éstos se aprueban antes de su ejecución?		X		X	0%	2,17%	
21	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionan información apropiada para la prestación del servicio de Vinculación, hace referencia a los criterios de aceptación del servicio y especifica las características que son esenciales para la correcta ejecución del mismo?		X	X				Se han elaborado los procedimientos de evaluación de impactos en la sociedad, de seguimiento a graduados y a las prácticas pre-profesionales para obtener información sobre la aceptación del servicio y tomar acciones en base a resultados.
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo						Procedimiento y registro		
22	En las etapas adecuadas, ¿se realiza revisiones de acuerdo a lo planificado?	X		X		2,17%	6,52%	Se ha diseñado procedimientos para la función Vinculación, en los cuales se especifica las revisiones que deben realizarse en cada uno.
23	¿Las revisiones permiten evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias?		X	X				Cada procedimiento diseñado contiene las respectivas revisiones que permiten identificar el cumplimiento de los requisitos o cualquier problema detectado.
24	¿Los participantes en las revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo?		X		X			
25	¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?		X	X				Se ha diseñado un plan de mejoras, el cual registra los resultados de las revisiones y cualquier acción tomada.

7.3.5 Verificación del desarrollo						Procedimiento y registro		
26	¿Se realiza la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados cumplen con los requisitos de los elementos de entrada?	X		X		2,17%	4,35%	
27	¿Se mantienen registros de los resultados de las verificaciones y de cualquier acción necesaria?		X	X				El plan de mejoras diseñado registra los resultados de las verificaciones y las acciones tomadas.
7.3.6 Validación del desarrollo						Procedimiento y registro		
28	¿Se realiza la validación de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el servicio es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada?	X		X		2,17%	4,35%	
29	¿Se mantienen registros de los resultados de las validaciones y de cualquier acción necesaria?		X	X				El plan de mejoras diseñado registra los resultados de las validaciones y las acciones tomadas.
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo						Procedimiento y registro		
30	¿Se identifican y mantienen registros de los cambios en el diseño y desarrollo?		X	X		0%	6,52%	Se ha diseñado el procedimiento de control de cambios, el cual cuenta con los formatos necesarios para registrar los cambios realizados.
31	¿Los cambios se revisan, verifican y validan según sea apropiado y se aprueban antes de su implementación?		X	X				El procedimiento de control de cambios, cuenta con políticas y actividades que permiten revisar, verificar, validar y aprobar los proyectos de extensión universitaria.
32	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción necesaria?		X	X				Se han establecido formatos para registrar la información referente al control de cambios y acciones tomadas en la función Vinculación.

7.5. Producción y prestación del servicio					13,04%	23,92%		
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio					Procedimiento			
Respecto al control de la producción y de la prestación del servicio:								
33	¿La Facultad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de Vinculación bajo condiciones controladas?	X		X			La planificación y control de la función Vinculación se ve reflejada en los procesos y procedimientos diseñados.	
34	¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información que describa las características del servicio de Vinculación; la instrucciones de trabajo cuando sean necesarias, el uso de equipos de seguimiento y medición?		X	X		2,17%	6,52%	Los procedimientos elaborados para la función Vinculación contienen controles, instrucciones de trabajo, las acciones de seguimiento y medición y todo lo necesario para su correcta ejecución.
35	¿La Facultad tiene implementadas actividades de seguimiento y medición?		X	X				Los procedimientos diseñados permiten direccionar el seguimiento de la función Vinculación.
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio								
36	¿La Facultad valida los procesos de prestación de servicios que no pueden verificarse mediante seguimiento o medición?	X		X				
37	¿La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?	X		X				
38	¿La Facultad ha establecido los criterios para la revisión y aprobación de estos procesos?		X		X			
39	¿Se ha definido como se lleva a cabo: la calificación del personal que interviene en estos procesos, el uso de métodos y procedimientos específicos y los requisitos de los registros para estos procesos?		X		X			
						4,35%	4,35%	

7.5.3. Identificación y trazabilidad					Procedimiento y registro			
Respecto a la identificación y trazabilidad:								
40	¿La Facultad ha determinado el medio adecuado para la identificación del estado del servicio de Vinculación con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		X	X		0%	4,35%	La codificación realizada en los inventarios y listas maestras diseñadas para la función Vinculación permite identificar el estado de este servicio.
41	¿Se identifica y registra la trazabilidad del servicio de Vinculación?		X	X				Se ha establecido listas de documentos internos, externos y registros y un inventario de procesos y procedimientos que permite identificar y registrar la trazabilidad de la función Vinculación.
7.5.4. Propiedad del usuario					Registro			
Respecto a la propiedad del usuario:								
42	¿La Facultad mantiene bienes del cliente?	X		X		4,35%	4,35%	
43	¿La Facultad identifica, verifica, protege y salvaguarda estos bienes?	X		X				
44	En caso de daños en los bienes propiedad del usuario ¿La Facultad informa de ello al usuario y mantiene registros?		X		X			
7.5.5. Preservación del servicio					Procedimiento y registro			
Respecto a la preservación del servicio:								
45	¿La Facultad garantiza la preservación del servicio de Vinculación?	X		X		2,17%	4,35%	
46	¿La preservación del servicio de Vinculación incluye la identificación y almacenamiento?		X	X				Se ha realizado listas maestras de documentos y registros que permiten identificar y almacenar la documentación de la función Vinculación con el fin de preservarla.
TOTAL					39,12%	86,96%		

Elaborado por: María Chugá

TABLA 5.2: Resumen análisis comparativo de la función Vinculación

ÍTEMES	% ANTERIOR	%ACTUAL
7.1. Planificación de la prestación del servicio	4,35%	8,70%
7.2. Procesos relacionados con el cliente	10,87%	17,39%
7.3. Desarrollo de la función vinculación en la unidad académica	10,86%	36,95%
7.5. Producción y prestación del servicio	13,04%	23,92%
TOTAL	39,12%	86,96%

Elaborado por: María Chugá

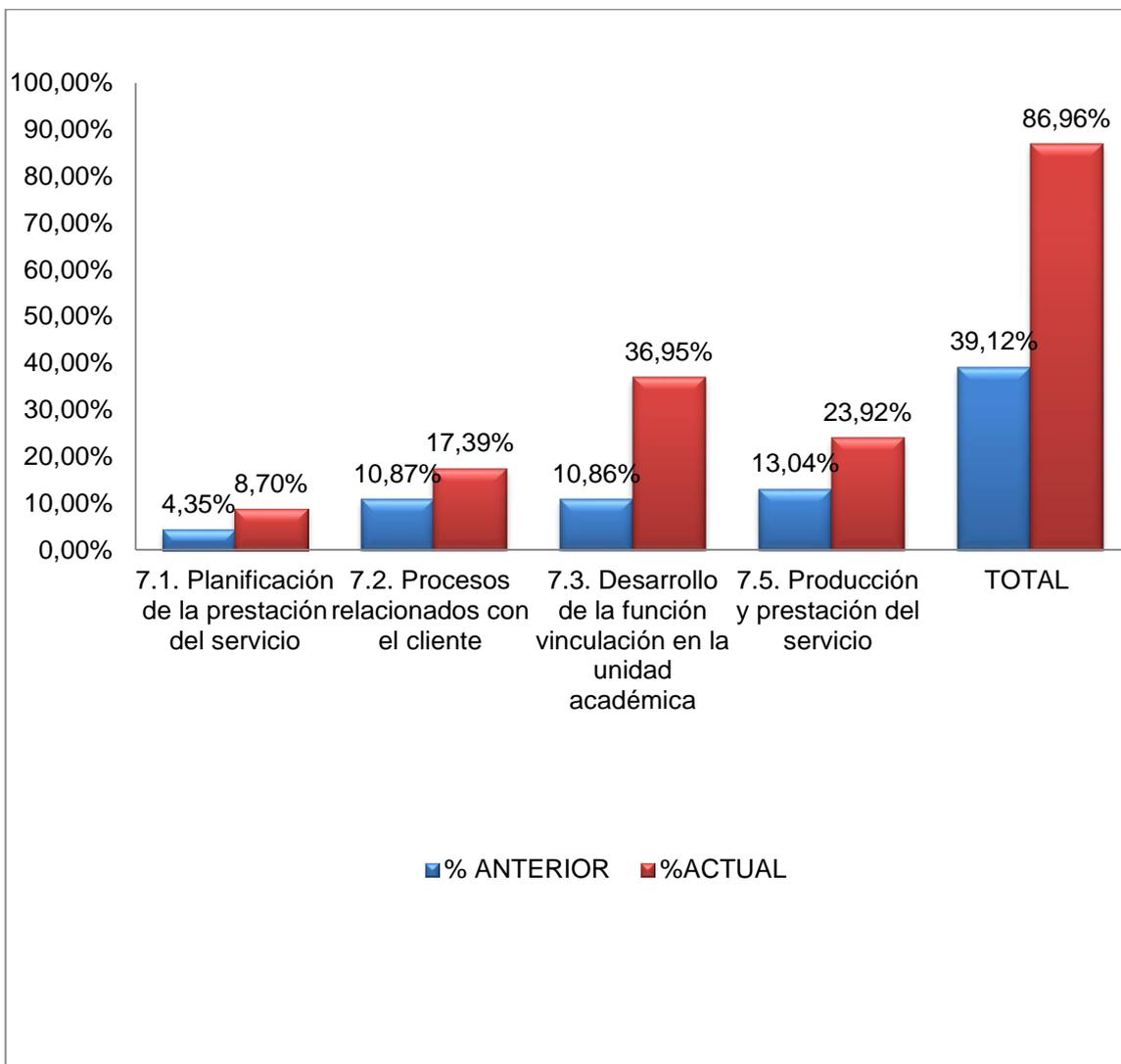


FIGURA 5.1: Porcentajes del análisis comparativo de la función Vinculación

Elaborado por: María Chugá

5.2 PLAN DE MEJORAS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

El presente plan de mejoras ha sido diseñado de acuerdo a las no conformidades detectadas en la función Vinculación con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Las no conformidades fueron encontradas mediante el análisis comparativo mencionado anteriormente. Los requisitos del apartado siete de la norma, que a pesar del trabajo realizado en el presente documento siguen siendo incumplidos, son presentados en el plan de mejoras de la función Vinculación.

De manera semejante, gracias a la colaboración del Equipo de Calidad, se diseñó un plan de mejoras para las no conformidades de la Facultad detectadas en los puntos cuatro, cinco, seis y ocho de la norma ISO 9001:2008 (Anexo 12).

El objetivo de este plan de mejoras es direccionar el cumplimiento de las no conformidades de la función Vinculación mediante la ejecución de actividades que permitan la mejora continua del SGC de la Facultad.

El plan abarca la gestión necesaria para el cumplimiento de las no conformidades del punto siete de la norma ISO 9001:2008 e involucra a todo el personal de la unidad académica.

TABLA 5.3: Plan de mejoras, apartado 7.2

		GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES				
		VERSIÓN:	1.0	TRAZABILIDAD:	V-28/05/2015-7.2.1	
Fecha de solicitud:		28 de Mayo del 2015	Proceso:		Vinculación	
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD						
Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidad es de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				
Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)				Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)		
Equipo de calidad				Coordinador general de Vinculación de la Facultad		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						
<p>Descripción: La Facultad no tiene en cuenta los requisitos no establecidos por los usuarios (estudiantes, instituciones beneficiadas, empresas), pero necesarios para el uso especificado o previsto del servicio de Vinculación.</p> <p>Análisis de causa raíz: La Facultad no se ha propuesto superar las expectativas de los usuarios debido a que se enfoca más en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la función Vinculación, por lo que no ha realizado un análisis para conocer el nivel de satisfacción del usuario en cuanto al servicio de Vinculación en general.</p>						
CORRECCIÓN APLICADA						
N/A						
PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE						
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad	
Diseñar encuestas para conocer el nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio de Vinculación.	Acción de mejora	Coordinador general de Vinculación de la Facultad	Febrero 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología	La encuesta permite obtener información relevante sobre la satisfacción del cliente y sus necesidades.	

Seleccionar una muestra representativa de los usuarios del servicio de Vinculación	Acción de mejora	Coordinador general de Vinculación de la Facultad	Febrero 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología	La muestra es lo suficientemente amplia como para obtener datos representativos y con menor porcentaje de error.
Aplicar encuestas previamente diseñadas	Acción de mejora	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Económico, Talento humano, Materiales y Tecnología	Todas las encuestas respondidas de manera correcta por los encuestados.
Analizar los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas	Acción de mejora	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología	Datos cualitativos y cuantitativos esenciales para mejorar el servicio de Vinculación.
Incluir y registrar los nuevos requisitos del servicio de Vinculación para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.	Acción de mejora	Coordinador general de Vinculación de la Facultad	Febrero 2016	Económico, Talento humano, Materiales y Tecnología	Identificación de los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la ejecución del servicio.
Verificar y registrar la eficacia de la acción tomada para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.	Acción de mejora	Coordinador general de Vinculación de la Facultad	Marzo 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología	Incremento de la satisfacción de los usuarios
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					

Elaborado por: María Chugá

TABLA 5.4: Plan de mejoras, apartado 7.3

		GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES				
		VERSIÓN:	1.0	TRAZABILIDAD:	V-28/05/2015-7.3	
Fecha de solicitud:		28 de Mayo del 2015		Proceso: Vinculación		
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD						
Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidad es de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				
Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)				Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)		
Equipo de calidad				Subdecano		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						
<p>Descripción: En el proceso de diseño y desarrollo de la función Vinculación, la Facultad no proporciona resultados adecuados para la verificación respecto a los elementos de entrada y éstos no se aprueban antes de su ejecución, además no se incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo del servicio de Vinculación al momento de realizar la revisión de los mismos.</p> <p>Análisis de causa raíz: La Facultad aún no ha establecido todos los parámetros necesarios para realizar de manera correcta el diseño y desarrollo en la función Vinculación debido a que esta actividad se realiza sin ser documentada, lo que dificulta su control y posible mejora en base a datos reales.</p>						
CORRECCIÓN APLICADA						
N/A						
PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE						
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad	
Registrar y analizar los resultados obtenido del diseño y desarrollo del servicio de Vinculación	Acción correctiva	Subdecano	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Registros de los resultados del diseño y desarrollo. Datos cualitativos y cuantitativos relevantes obtenidos en base al análisis realizado a los resultados del diseño y desarrollo.	

Verificar que los resultados del diseño y desarrollo son coherentes a los elementos de entrada del diseño y desarrollo antes de ser aprobados.	Acción correctiva	Subdecano	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Resultados del diseño y desarrollo coherentes con los elementos de entrada.
Realizar las revisiones de las etapas de diseño y desarrollo con la participación del personal involucrado en dichas funciones.	Acción correctiva	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Participación de todos los involucrados en las etapas del diseño y desarrollo del servicio de Vinculación.
Registrar los resultados de las revisiones del diseño y desarrollo del servicio de Vinculación.	Acción correctiva	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Registro de las revisiones realizadas en las etapas de diseño y desarrollo del servicio de Vinculación.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					

Elaborado por: María Chugá

TABLA 5.5: Plan de mejoras, apartado 7.5

		GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES				
		VERSIÓN:	1.0	TRAZABILIDAD:	V-28/05/2015-7.5	
Fecha de solicitud:		28 de Mayo del 2015	Proceso:		Vinculación	
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD						
Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				
Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)				Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)		
Equipo de calidad				Subdecano		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						
<p>Descripción: En la Facultad no se determinan y registran todos los criterios necesarios para la revisión y aprobación del servicio de Vinculación, no se ha definido como se lleva a cabo la calificación del personal que interviene en estos procesos. Adicionalmente, no se ha establecido el método para comunicar al usuario en el caso de existir daños en los documentos de su propiedad utilizados por la Facultad.</p> <p>Análisis de causa raíz: La Facultad no realiza adecuadamente la validación del servicio de Vinculación debido principalmente a la falta de registros, ya que las actividades se realizan sin un control de documentación que permite identificar la realización de estos procesos. La comunicación con el usuario en el caso de existir daños en su propiedad no se ha definido debido a que esta actividad se la realiza de manera informal sin el debido registro.</p>						
CORRECCIÓN APLICADA						
N/A						
PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE						
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad	
Definir y registrar los criterios para la revisión y aprobación del servicio de Vinculación.	Acción correctiva	Subdecano	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Criterios definidos para realizar la revisión y aprobación del servicio de Vinculación	

Registrar la validación realizada al servicio de Vinculación.	Acción de mejora	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Validación del servicio de Vinculación debidamente registrado.
Definir y registrar la manera de calificar al personal del servicio de Vinculación.	Acción correctiva	Subdecano	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Personal calificado que realiza el servicio de Vinculación. Calificación del personal de Vinculación debidamente registrado a fin de tomar decisiones en base a ello.
Determinar el método para comunicar al usuario en el caso de existir daños en los documentos de su propiedad.	Acción correctiva	Coordinadores y docentes de Vinculación	Febrero 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Método que permita una adecuada comunicación con el usuario.
Registrar los daños producidos en los documentos de propiedad del usuario y la comunicación ocasionada por este motivo.	Acción correctiva	Coordinadores y docentes de Vinculación	Marzo 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Registro de los daños producidos en la propiedad del usuario.
Realizar acciones correctivas a fin de actuar ante los daños producidos en los documentos de propiedad del usuario.	Acción correctiva	Coordinadores y docentes de Vinculación	Marzo 2016	Económico, Talento humano, materiales y tecnología	Disminución de la ocurrencia de daños producidos en la propiedad de los usuarios
Realizar seguimiento a la validación y comunicación con el usuario en el caso de existir daños en su propiedad.	Acción de mejora	Coordinadores y docentes de Vinculación	Abril 2016	Talento humano, materiales y tecnología	Incremento en la eficacia del SGC y de la satisfacción del usuario.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					

Elaborado por: María Chugá

CONCLUSIONES

- La propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad de la función Vinculación de la FICA, se basa en la interacción de información extraída de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y la normativa legal vigente aplicable a la educación superior del país.

De la Norma ISO 9001:2008 se analizó y adaptó toda la información a las necesidades de la Facultad, con la exclusión al apartado 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición, debido a que la calidad educativa de la Facultad no se mide mediante ningún equipo que requiera de calibraciones o ajustes, además el sistema informático que utiliza la unidad académica para realizar el seguimiento es manejado a nivel institucional por lo que no se lo ha tomado en cuenta para el desarrollo del presente trabajo de grado.

- El diagnóstico situacional realizado a la función Vinculación de la FICA reflejó que a pesar de realizarse las actividades designadas en esta función, existe una deficiente gestión documental que dificulta realizar el control y seguimiento de las acciones de Vinculación.
- El análisis realizado a la situación actual de la función Vinculación de la FICA mediante las auditorías internas refleja un cumplimiento del 39,12% de la Norma ISO 9001:2008 y un cumplimiento del 24,75% a nivel general de la Facultad debido a que en la unidad académica nunca se ha manejado un Sistema de éste tipo.
- El diseño del SGC de la FICA permitirá el cumplimiento metódico de los indicadores de evaluación del CEAACES y de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 diagnosticados previamente, se fundamenta en la documentación contenida en el Manual de Calidad de la FICA y el Manual de procedimientos.
- El análisis comparativo realizado entre la situación preliminar y los resultados obtenidos del diseño del SGC demuestra el gran impacto obtenido gracias a la realización del presente trabajo, alcanzando un porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 del 86,96% en la función Vinculación, y un 68,05% de manera general en la Facultad.
- El diseño del plan de mejoras permitirá el cumplimiento total de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con el propósito de que la FICA logre manejarse de acuerdo a esta Norma.

RECOMENDACIONES

- Implementar en el plazo inmediato el Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad con el direccionamiento de personal capacitado en materia de calidad que guíe el correcto funcionamiento de esta metodología de trabajo.
- Aprobar los manuales realizados en el presente trabajo mediante reuniones del Honorable Consejo Directivo, y socializarlo con todos los involucrados para generar un cambio de cultura organizacional que permita alcanzar los objetivos comunes a la calidad educativa de la Facultad.
- Actualizar el organigrama estructural de la FICA de acuerdo a las necesidades detectadas en la estructura de la misma. Este organigrama al igual que los demás documentos deberá ser aprobado por el Honorable Consejo Directivo.
- Capacitar a todo el personal de la Facultad de manera continua sobre la Gestión de la Calidad para lograr la eficaz implementación y mantenimiento del Sistema.
- Realizar periódicamente auditorías internas con su respectiva planificación, para detectar las no conformidades que dificulten el correcto funcionamiento del SGC de la Facultad.
- Cumplir con las actividades del plan de mejoras en los plazos estipulados para lograr la mejora continua del SGC, una vez terminado este trabajo, se deberá realizar un nuevo plan de mejoras acorde a las no conformidades detectadas en las posteriores auditorías o revisiones realizadas por la alta dirección.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L. F. (2008). *Gestión por procesos*. Medellín: Los autores.
- Aguledo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2008). *GESTIÓN POR PROCESOS* (Cuarta ed.). Medellín, Colombia: Los autores.
- Alcalde, P. (2010). *Calidad*. España: Montytexto.
- Asamblea Constituyente. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. En A. Constituyente, *Ley Orgánica de Educación Superior* (pág. 7). Quito.
- CEAACES. (24 de 03 de 2011). *Modelo General para la Evaluación de carreras con fines de acreditación*.
- CEAACES. (15 de 05 de 2013). *Evaluación y Acreditación de carreras y programas en Ecuador. Propuesta*.
- CEAACES. (03 de 01 de 2014). *Documento guía la elaboración y evaluación de planes de mejora y planes de fortalecimiento institucional, de las IES*. Quito.
- CEAACES. (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales*. Quito.
- Consejo de evaluación, . (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales*. Quito.
- Constitución del Ecuador. (2009). Asamblea Constituyente. En C. d. Ecuador, *Asamblea Constituyente* (pág. 162). Quito.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. España: Editorial vértice.
- Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas. (2013). *Plan Plurianual de la Política de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas FICA*. Ibarra.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.

- García, R. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*. Madrid: Editorial club universitario.
- López, S. (2008). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Ideaspropias Editorial.
- López, S. (2011). *Sistemas de calidad: implantación de diferentes sistemas en la organización*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Norma ISO 9001. (2008). *Norma Internacional ISO 9001*. Ginebra: ISO copyrigh.
- Ogalla, F. (2010). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. España: ESIC editorial.
- Posso, A. (2011). *Tejiendo un sueño*. Ibarra.
- Sánchez, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. (2012). *Guía para la integración de sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ideaspropias.
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (01 de 05 de 2015).
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. En S. N. Desarrollo, *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017* (págs. 159-161). Quito: El Telégrafo.
- Universidad Técnica del Norte. (2012). *Legislación Universitaria*. Ibarra.
- Universidad Técnica del Norte. (2012). *Planificación Plurianual de las Políticas Públicas*. Ibarra.
- Universidad Técnica del Norte. (2013). *Estatuto Orgánico*. Ibarra: Imprenta universitaria.
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2013). *Administración estratégica y políticas de negocio*. Colombia: Pearson.

LINKOGRAFÍA

Asamblea Nacional. (2010). *Ley orgánica de educación superior*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de www.loes.gob.ec: www.loes.gob.ec

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2013). *Modelo para la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de www.ceaaces.gob.ec: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/ESQUEMA-MATRICIAL-MODELO-GEN>

Consejo de E Educación Superior . (2013). *Reglamento de régimen académico*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de www.ces.gob.ec: www.ces.gob.ec

Consejo de Educación Superior. (2015). Consejo de Educación Superior. Recuperado el 20 de Febrero del 2015, de www.ces.gob.ec: <http://www.ces.gob.ec/institucion/mision-vision-y-objetivos#objetivos-estrat%C3%A9gicos>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2015). Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Recuperado el 26 de Agosto del 2015, de www.ecuadorencifras.gob.ec: www.ecuadorencifras.gob.ec

Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (2015). *Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Recuperado el 15 de Febrero del 2015, de www.educacionsuperior.gob.ec/la-secretaria/: <http://www.educacionsuperior.gob.ec/la-secretaria/>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDITORÍA: EXAMEN CRÍTICO Y SISTEMÁTICO QUE REALIZA UNA PERSONA O GRUPO DE PERSONAS INDEPENDIENTES DEL SISTEMA AUDITADO.

CONSEJO: Conjunto de personas que se encargan oficialmente de informar al Gobierno sobre determinada materia de la administración.

DIRECTIVO: Que tiene a su cargo junto con otras personas la dirección o el mando de una empresa, institución o agrupación.

EFFECTIVIDAD: Grado de éxito con el que se ha alcanzado los resultados.

EFICACIA: Capacidad de alcanzar los objetivos planteados.

EFICIENCIA: Capacidad para cumplir una función optimizando los recursos empleados.

ENTIDAD: Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad económica.

EQUIPO AUDITOR: Grupo de auditores designados para desempeñar una auditoría dada. De los cuales uno desempeña la función de auditor líder.

ESTADO FINANCIERO PROFORMA: Estados que contienen, en todo o en parte, uno o varios supuestos o hipótesis con el fin de mostrar cual sería la situación financiera.

EXTRAJUDICIAL: Que se hace o se trata fuera de la vía judicial.

FIABILIDAD: Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

FUNCIÓN: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

IMPLÍCITO: Que está incluido en una cosa, sin que esta lo diga o lo especifique.

INHERENTE: Que es esencial y permanente en un ser o en una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo.

MULTICRITERIO: Considerar de forma simultánea varios criterios que se meditan en la toma de decisiones.

ORGANISMO PÚBLICO: Entidades de derecho público dependientes o vinculadas a la Administración General del Estado.

PERSONERÍA JURÍDICA: Reconocimiento a una entidad para asumir una actividad o una obligación que produce una plena responsabilidad desde el punto de vista jurídico.

POLIVALENTE: Que tiene varias funciones o puede desempeñar varias funciones.

PRODUCTIVIDAD: Capacidad de producción por unidad de trabajo.

RENDIMIENTO: Utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta o con lo que en ello se ha invertido.

RENTABILIDAD: Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho.

SISTEMA: Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

UTILIDAD: Interés, provecho o fruto que se obtiene de algo o de alguna acción realizadas.

UNIFORMIDAD: Semejanza o igualdad que presentan las características de los distintos elementos de un conjunto.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ LEGAL
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO LEGAL	AÑO	ENTIDAD QUE EXPIDE	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Constitución política del Ecuador	2008	Asamblea Constituyente	Art. 26	La educación es un derecho de todos los ciudadanos y las ciudadanas, es un deber del estado y un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal.
			Art.28	La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.
			Art. 29	El Estado garantizará la libertad de enseñanza y la libertad de cátedra en la educación superior.
			Art. 350	El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.
			Art. 352	El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.
			Art. 353	El sistema de educación superior se regirá por dos organismos públicos: CES y CEAACES.
			Art. 354	Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del (CES), que tendrá como base los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación.
			Disposición Transitoria Vigésima	En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus carreras, programas y postgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior.

Ley Orgánica de Educación Superior	2010	Asamblea Nacional	Art. 2	Esta Ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna.
			Art. 4	El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.
			Art. 5, literal b y d	Son derechos de las y los estudiantes los siguientes: b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades; d) Participar en el proceso de evaluación y acreditación de su carrera.
			Art. 13, literal a y e	Son funciones del Sistema de Educación Superior: a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia; e) Evaluar, acreditar y categorizar a las IES, sus programas y carreras, y garantizar independencia y ética en el proceso.
			Art. 15	Los organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior son: a) el CES; y, b) El CEAACES.
			Art. 93	El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.
			Art. 94	La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.
			Art. 95	La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que definirá el CEAACES.
			Art. 96	El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior

			Art. 97	La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo a una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional.
			Art. 98	La planificación y ejecución de la autoevaluación estará a cargo de cada una de las instituciones de educación superior, en coordinación con el CEAACES.
			Art. 99	La Autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades o de una carrera con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis crítico y un diálogo reflexivo, a fin de mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica.
			Art. 100	La Evaluación Externa es el proceso de verificación que el CEAACES realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior
			Art. 107	El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos.
Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Superior	2011	Asamblea Nacional	Art. 9	La evaluación de la calidad se realizará de manera periódica de conformidad con la normativa que expida el CEAACES.
			Art. 11	El CEAACES diseñará y aplicará el examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos para estudiantes de último año, por lo menos cada dos años.
			Disposición general primera	El CEAACES determinará aquellas carreras, programas y posgrados que serán evaluadas y acreditadas, priorizando a aquellas que pudieran comprometer el interés público. Las carreras, programas y posgrados seleccionados que no superen dicha evaluación serán cerrados de acuerdo con lo establecido en la Ley y la normativa expedida para el efecto.
Reglamento de régimen académico	2013	Consejo de Educación Superior	Art. 2 literal a	a. Garantizar una formación de alta calidad que propenda a la excelencia y pertinencia del Sistema de Educación Superior, mediante su articulación a las necesidades de la transformación y participación social, fundamentales para alcanzar el Buen Vivir.
			Art. 83	El CEAACES evaluará, de forma general, la organización y calidad académica de la oferta de educación continua de las Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores.

			Disposición general	A partir de la fecha de expedición del presente Reglamento, el CEAACES incorporará los requisitos, procedimientos y parámetros correspondientes a las variables e indicadores de las carreras y programas académicos, en su metodología y modelos de evaluación y acreditación.
Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación	2012	Consejo de Educación Superior	Art. 1	El Reglamento establece las normas de cumplimiento obligatorio que rigen la carrera y escalafón del personal académico de las IES, regulando su selección, ingreso, dedicación, estabilidad, escalas remunerativas, capacitación, perfeccionamiento, evaluación, promoción, estímulos, cesación y jubilación.
			Disposición general cuarta	El CEAACES para la evaluación de las instituciones de educación superior públicas, y de las particulares en lo que les corresponda, observará las normas del Reglamento.
Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de carreras de las universidades y escuelas politécnicas	2014	Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior	Art. 6	Todas las carreras deberán cumplir con un proceso de autoevaluación, cuyos resultados deberán ser enviados al CEAACES.
			Art. 7	La evaluación de carreras tiene dos procesos principales, interdependientes y complementarios, cada uno con modelos y metodologías definidos por el CEAACES: 1) La evaluación del entorno de aprendizaje, y, 2) el examen Nacional de evaluación de carreras.
			Art. 8	La evaluación del entorno de aprendizaje mide las condiciones académicas, investigativas, de gestión y organización necesarias para el desarrollo de las carreras en las instituciones de educación superior.
			Art. 9	El examen Nacional de evaluación de carreras-ENEC-es un mecanismo de evaluación y medición de las carreras de las IES, que se centra en los conocimientos adquiridos por el estudiante durante el periodo de formación, tomando como base los programas académicos de la carrera a ser evaluada.
			Art. 14	La evaluación de las carreras de las IES se desarrollará de acuerdo a modelos específicos para cada carrera o grupos de carreras y a la metodología determinada por el CEAACES.
			Art. 15	Las etapas de evaluación del entorno de aprendizaje de las carreras son las siguientes: autoevaluación, recolección de datos y evidencias; evaluación documental; visitas in situ, elaboración y presentación del informe preliminar a las IES; rectificaciones; apelaciones; y, elaboración y aprobación informe definitivo de la evaluación del entorno de aprendizaje.
			Art. 16	El CEAACES informará a las IES que corresponda el inicio de la evaluación externa de cada carrera o grupo de carreras, con el envío de la resolución aprobada por el pleno del CEAACES.

			Art. 30	Etapas del ENEC: definición temática del examen nacional de evaluación de carreras; diseño y validación de los instrumentos de evaluación; planificación logística del examen; convocatoria a los estudiantes que deben rendir el ENEC; rendición del ENEC; análisis y determinación de los resultados.
			Art. 41	Una vez aprobados el informe definitivo de evaluación del entorno de aprendizaje y el informe de la evaluación de los resultados de aprendizaje, el Presidente del CEAACES dispondrá al equipo técnico que en el término máximo de 15 días consolide estos informes en un único informe final de evaluación.
			Art. 42	El Pleno del Consejo, sobre la base de la documentación técnica, de los elementos de juicio recabados durante el proceso y del informe final de evaluación, resolverá sobre el estatus académico de cada carrera.
			Art. 45	Según el resultado de desempeño en la evaluación del entorno de aprendizaje y del ENEC, las carreras estarán ubicadas en una de estas categorías: acreditadas, en proceso de acreditación, no acreditadas
			Art. 48	Todas las carreras acreditadas realizarán un plan de mejora en base a los lineamientos establecidos por el CEAACES con el fin de la mejora continua.
			Art. 49	Las carreras que no cumplieron los estándares referentes al entorno de aprendizaje y cuyos estudiantes en un porcentaje superior del 40% aprobaron el ENEC, deberán realizar un plan de fortalecimiento.
			Art. 50	Las carreras no acreditadas seguirán funcionando de manera temporal y no podrán recibir nuevos estudiantes. Estas carreras presentarán un plan anual de aseguramiento de la calidad al CEAACES para garantizar los estándares de calidad de educación de los estudiantes que permanezcan en ellas.
Estatuto Orgánico UTN	2013	Universidad Técnica del Norte	Art. 12, literal c	Son funciones y atribuciones del Consejo Académico las siguientes: c. Determinar los criterios de evaluación académica y establecer las recomendaciones sobre el desarrollo académico de la Universidad en lo relativo a docencia, investigación y vinculación y gestión.
Reglamento portafolio universitario	2014	Universidad Técnica del Norte	Art. 6	Portafolio docente: Contiene la historia de la labor docente y la trayectoria profesional, a través de un proceso sistémico y continuo de recopilación de evidencias, que permitirá reflejar la identidad del docente y valorar su función.
Reglamento interno FICA	2010	Universidad Técnica del Norte	Art. 3, literal b	Objetivos específicos: b) Formar a los futuros profesionales para que se constituyan en agentes de cambio para el desarrollo integral del país.
			Art. 5 literal k	Son atribuciones y deberes del Honorable Consejo Directivo los siguientes: k) Proponer políticas y medidas que tiendan al mejoramiento académico, administrativo y científico de la Facultad.

Reglamento interno de carrera y escalafón del profesor e investigador	2012	Universidad Técnica del Norte.	Art. 45	La Universidad aplicará la evaluación del desempeño a todo el Personal académico, con excepción del Personal académico honorario. La evaluación del desempeño abarca las actividades de docencia, investigación y dirección o gestión académica.
			Art. 46	La comisión de evaluación interna de la Universidad elaborará los instrumentos y procedimientos para la evaluación integral de desempeño del personal académico, de conformidad con la normativa que expida el CEAACES y los criterios de evaluación establecidos por el reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del Sistema de Educación Superior.
FUNCIÓN VINCULACIÓN				
Ley Orgánica de Educación Superior	2010	Asamblea Nacional	Art. 125	Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad guiados por el personal académico.
			Art. 127	Las universidades y escuelas politécnicas podrán realizar en el marco de la vinculación con la colectividad, cursos de educación continua y expedir los correspondientes certificados
			Art. 138	Las instituciones del Sistema de Educación Superior fomentarán las relaciones interinstitucionales entre universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores tanto nacionales como internacionales, a fin de facilitar la movilidad docente, estudiantil y de investigadores, y la relación en el desarrollo de sus actividades académicas, culturales, de investigación y de vinculación con la sociedad.
			Art. 142	Todas las instituciones del sistema de educación superior, públicas y particulares, deberán instrumentar un sistema de seguimiento a sus egresados y sus resultados serán remitidos para conocimiento del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior
Reglamento de régimen académico	2013	Consejo de Educación Superior	Art. 17	El Reglamento de Régimen Académico normará lo relacionado con los programas y cursos de vinculación con la sociedad así como los cursos de educación continua, tomando en cuenta las características de la institución de educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo nacional, regional y local.
			Art. 2 literal b y d	b. Regular la gestión académica-formativa en todos los niveles de formación y modalidades de aprendizaje de la educación superior, con miras a fortalecer la investigación, la formación académica y profesional, y la vinculación con la sociedad. d) Articular la formación académica y profesional, la investigación científica, tecnológica y social, y la vinculación con la colectividad, en un marco de calidad, innovación y pertinencia.
			Art. 26	La SENESCYT diseñará los procedimientos necesarios para que las instituciones de educación superior instrumenten un sistema de seguimiento a los egresados, el cual será parte del SNIESE. Los resultados de este sistema serán notificados al CEAACES anualmente.

			Art. 74	Las IES, en el marco de la vinculación con la sociedad, puedan aportar en la mejora y actualización de los planes de desarrollo local, regional y nacional
			Art. 77	Se entenderá como pertinencia de carreras y programas académicos a la articulación de la oferta formativa, de investigación y de vinculación con la sociedad, con el régimen constitucional del Buen Vivir, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes regionales y locales, los requerimientos sociales en cada nivel territorial y las corrientes internacionales científicas y humanísticas de pensamiento.
			Art. 82	La vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo, y gestión académica, en tanto respondan, a través de proyectos específicos, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional. Las instituciones de educación superior deberán crear obligatoriamente instancias institucionales específicas para planificar y coordinar la vinculación con la sociedad, a fin de generar proyectos de interés público.
			Art. 93	Las instituciones de educación superior diseñarán, organizarán y evaluarán las correspondientes prácticas pre profesionales para cada carrera. Para el efecto, las IES implementarán programas y proyectos de vinculación con la sociedad, con la participación de sectores productivos, sociales y culturales.
			Art. 94	El CEAACES tomará en cuenta la planificación y ejecución de las prácticas pre profesionales para la evaluación de carreras, considerando el cumplimiento de la presente normativa.
			Art. 100	Las universidades y escuelas politécnicas podrán suscribir convenios de cooperación académica con los institutos técnicos, tecnológicos y conservatorios superiores, para ejecutar proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica y programas de vinculación con la sociedad.
Reglamento de carrera y escalafón del profesor e investigador del sistema de educación	2012	Consejo de Educación Superior	Art. 6, punto 10 y 11	La docencia en las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares comprende, entre otras, las siguientes actividades: 10. Diseño e impartición de cursos de educación continua o de capacitación y actualización; 11. Participación en actividades de proyectos sociales, artísticos, productivos y empresariales de vinculación con la sociedad articulados a la docencia e innovación educativa;
			Art. 7, punto 11	La investigación en las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares comprende, entre otras, las siguientes actividades: 11. Vinculación con la sociedad a través de proyectos de investigación e innovación con fines sociales, artísticos, productivos y empresariales.

			Art. 9	En las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares las actividades de vinculación con la sociedad deberán enmarcarse dentro de las actividades de docencia, investigación o gestión académica, conforme a lo dispuesto en este Reglamento.
			Art. 5 literal j	Son fines de la Universidad los siguientes: j) Fortalecer la vinculación de la universidad con la colectividad, para contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario y la extensión universitaria.
			Art. 6, literal d	Para el cumplimiento de su misión la UTN: a. Garantizar el derecho a la educación superior de calidad, que propenda a la excelencia, permanencia, movilidad, egreso y titulación de las y los estudiantes, sin discriminación alguna, conforme sus méritos académicos. d. Establecer procesos de vinculación con la colectividad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultura y ecológico de la región y del país.
			Art. 17	El Consejo Universitario designará la Comisión de vinculación con la Colectividad, la misma que no se rige por los principios de cogobierno en el nivel de asesoría de carácter académico y administrativo del Honorable Consejo Universitario
			Art. 18	Son funciones y atribuciones de la Comisión de vinculación con la colectividad: Planificar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre-profesionales; Monitorear las prácticas o pasantías pre-profesionales; Coordinar con las organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad, para la realización de las prácticas; Fomentar los servicios a la comunidad beneficiando a sectores rurales y marginados; Otorgar los certificados de aprobación de los servicios obligatorios a la comunidad, realizados por estudiantes de tercer nivel.
			Art. 38, punto 18	Son funciones y atribuciones del Consejo Directivo de Facultad: 18. Planificar tareas de vinculación con la colectividad, en coordinación con la Comisión de Vinculación con la Colectividad.
			Art. 46, literal a	Son funciones y atribuciones del/a Subdecano/a: a. Supervisar y ejercer el control de las actividades de vinculación en coordinación con la Dirección de Vinculación.
			Art. 51	El Profesor o la Profesora e investigador o investigadora es la persona natural nombrada o contratada como tal, para desarrollar actividades de docencia, de investigación, de vinculación, de acuerdo con la distribución consignada en su plan de trabajo.

Estatuto Orgánico UTN	2013	Universidad Técnica del Norte	Art. 52	El ejercicio de la cátedra, la investigación y la vinculación deberán combinarse entre sí, lo mismo que con actividades de gestión, sin perjuicio de lo establecido en la Constitución de República del Ecuador, la LOES, su reglamento, el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.
			Art. 57	Los estudiantes deben participar en los cursos regulares de estudio y las tareas de investigación, difusión, vinculación y pasantías en los niveles de pre y postgrado. La Universidad Técnica del Norte garantiza a los estudiantes nacionales y extranjeros las mismas posibilidades en el acceso, permanencia, movilidad y egreso de pre y posgrado, sin discriminación de género, credo, orientación sexual, etnia, cultura, preferencia política, condición socioeconómica o discapacidad.
			Art. 63	La Universidad conservará un sistema actualizado de información de los egresados y graduados, para facilitar un contacto permanente con ellos, y desarrollará programas de educación permanente.
			Art. 70	La UTN priorizará la función de vinculación con la colectividad, para cumplir con lo establecido en el presente Estatuto. A tal efecto se desarrollarán programas y proyectos que integran distintas áreas: Desarrollo social y promoción comunitaria; Desarrollo cultural; Transferencia y desarrollo de tecnologías; Comunicación social; Función editorial.
			Art. 71	Será obligatorio el cumplimiento de los servicios a la comunidad de los estudiantes, y demás miembros de la comunidad universitaria, en actividades de extensión, propendiendo a beneficiar a sectores rurales y marginados de la población o la prestación de servicios en centros de atención gratuita, mediante el desarrollo académico de una cátedra específica, programas o proyectos. Además se monitoreará los servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre-profesionales.
			Art. 73, literal d	La Universidad Técnica del Norte podrá realizar programas y cursos de vinculación con la colectividad guiados por el personal académico.
Reglamento General UTN	2010	Universidad Técnica del Norte	Art. 40	El Vicerrector Académico supervisará y coordinará las labores académicas de las Facultades, Centros e Institutos y las de Vinculación con la Colectividad.
			Art. 174, literal c	El Coordinador de Facultad deberá: c. Planificar las actividades de extensión universitaria de la Facultad, en coordinación con la Comisión y Departamento de vinculación con la colectividad.
Reglamento portafolio universitario	2014	Universidad Técnica del Norte	Art. 6, literal c	Información del portafolio docente: c. Vinculación: Proyectos aprobados y desarrollados de universidad y/o carrera; Informes de los proyectos con las evidencias; Resoluciones de aprobaciones y asignaciones respectivas

Reglamento interno FICA	2010	Universidad Técnica del Norte	Art. 3, literal e	Objetivos específicos: e) Promover y organizar seminarios, jornadas, foros, simposios y otros actos de orden académico-científico, sobre las áreas de competencia.
			Art. 5 literal a, d	Son atribuciones y deberes del Honorable Consejo Directivo los siguientes: a) Conocer y aprobar informes semestrales y anuales, sobre la labor académica, estudiantil, administrativa, de investigación y vinculación con la colectividad de la Facultad; d) Autorizar la organización, auspicio o participación de la Facultad en eventos académicos, científicos, de investigación y vinculación con la colectividad.
			Art 19, literal e	Son deberes de los profesores: e) Desarrollar con los estudiantes actividades de investigación, vinculación con la colectividad, laboratorios y pasantías.
Reglamento interno de carrera y escalafón del profesor e investigador	2012	Universidad Técnica del Norte	Art. 5	Al docente para que cumpla con la dedicación, se le deberá asignar una de las siguientes actividades: docencia; docencia, vinculación y gestión; docencia y vinculación; docencia y gestión; docencia e investigación; investigación.
			Art. 14, literal a	Para la distribución de la dedicación del personal académico a medio tiempo se establece lo siguiente: a) Impartir 10 horas semanales de clase; en caso de que las materias asignadas a los docentes de medio tiempo no suman las 10 horas semanales y estén en el margen entre 8 y 9 horas semanales, se le asignarán la diferencia en actividades de vinculación.



ANEXO 2. PROGRAMA DE AUDITORÍA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

Procedimientos asociados	Auditoría Interna												
Periodo	Año 2015												
Objetivo	Evaluar el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, mediante la planificación de auditorías internas con la finalidad de conocer la situación actual de la Facultad.												
Alcance	Auditar las funciones mediante las cuales trabaja la FICA: Gestión y Dirección, Académica, Vinculación e Investigación.												
Responsable del programa	Director del Sistema de Gestión de la Calidad												
Perfil de Auditor Líder	Educación	Título afín a la Gestión de la Calidad											
	Formación	Curso de 40 horas en Auditorías Internas ISO											
	Habilidades	Liderazgo											
	Experiencia	Docencia en materias afines a la Gestión de la Calidad											
	Funciones	Sociabilizar la realización de la Auditoría Interna a la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas Dirigir la reunión de apertura y de cierre. Auditar las funciones de la FICA: Gestión y Dirección, Académica, Vinculación e Investigación. Coordinar la elaboración de los Informes de Auditorías.											
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA													
PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Gestión y Dirección					AI								
Académico					AI								
Vinculación						AI							
Investigación						AI							
RECURSOS													
RRHH							INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS						
Alta Dirección							Sala de grados						
Personal Administrativo							Oficina de calidad						
Docentes							Sala de audiovisuales						
Responsables de los procesos							Proyector						
Representantes estudiantiles							Computadoras						



ANEXO 4. INFORME DE AUDITORÍA ISO 9001:2008
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

1. INTRODUCCIÓN

La auditoría de la Norma ISO 9001 proporciona evidencias objetivas del funcionamiento de una organización con la finalidad de conocer la capacidad de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

La búsqueda de la calidad por las Instituciones de Educación Superior ha sido de mucha relevancia en la actualidad para dar cumplimiento a la normativa expedida por los organismos de regulación de la Educación Superior.

A través del informe de la auditoría se comunica las observaciones y recomendaciones a la alta dirección de la unidad académica para emprender las acciones de mejora.

2. OBJETIVO DE AUDITORÍA

Auditar el desempeño de las actividades realizadas en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas mediante el uso de un Check list basados en la Norma ISO 9001:2008 para conocer la situación actual.

3. ALCANCE

La auditoría ISO 9001:2008 abarca el análisis de los puntos de la Norma ISO 9001, exceptuando el punto 7 Prestación del Servicio debido a que se lo analizará posteriormente enfocándose en las actividades de cada una de las funciones de la Ley Orgánica de Educación Superior.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Norma ISO 9001:2008

5. EQUIPO AUDITOR

- Ing. Karla Negrete
- Srta. Jessica Arcos
- Srta. María Chugá
- Srta. Vicky Juma
- Srta. Stefany Salazar

6. FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORÍA

Fecha: 27 de Mayo del 2015

Hora: 09h00-11h00

Lugar: Sala de grados

7. RESUMEN DE LA AUDITORÍA

ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CUMPLE	NO CUMPLE
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1. Requisitos generales		X
4.2 Requisitos de la documentación		
4.2.1. Documentación del SGC		X
4.2.2. Manual de la calidad	X	
4.2.3. Control de los documentos		X
4.2.4. Control de los registros		X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1. Compromiso de la Dirección		X
5.2. Enfoque al cliente		X
5.3. Política de la calidad		X
5.4. Planificación		
5.4.1. Objetivos de la calidad		X
5.4.2. Planificación del SGC		X
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1. Responsabilidad y autoridad		X
5.5.2. Representante de la Dirección		X
5.5.3. Comunicación interna		X

5.6. Revisión por la Dirección		
5.6.1. Generalidades		X
5.6.2. Información para la revisión		X
5.6.3. Resultados de la revisión		X
6. GESTIÓN DE RECURSOS		
6.1. Provisión de recursos	X	
6.2. Recursos humanos		
6.2.1. Generalidades	X	
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	X	
6.3. Infraestructura	X	
6.4. Ambiente de trabajo		X
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1. Generalidades		X
8.2. Seguimiento y medición		
8.2.1. Satisfacción del cliente	X	
8.2.2. Auditoría interna		X
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos		X
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio		X
8.3. Control del servicio no conforme		X
8.4. Análisis de datos		X
8.5. Mejora		
8.5.1. Mejora continua		X
8.5.2. Acción correctiva		X
8.5.3. Acción preventiva		X

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

8.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (4)

8.1.1 Requisitos generales (4.1)

De acuerdo a los resultados de la auditoría, la FICA no cumple con este requisito de la Norma de Calidad ISO 9001: 2008. Esto se debe a que la organización no cuenta con un sistema de gestión de la calidad documentado e implementado. A pesar de que se cuenta con algunos procesos previamente identificados y la disponibilidad de los recursos tanto humanos, materiales y de información; hace falta definir la secuencia, interacción, monitoreo, medición, análisis y mejora continua de los procesos implicados en el SGC.

Acción correctiva

La FICA para dar cumplimiento a este punto de la norma debe:

- Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Determinar los procesos necesarios para el SGC, la secuencia e interacción de estos procesos; finalmente los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Los procesos necesarios para el SGC incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del servicio, la medición, el análisis y la mejora.

8.1.2 Requisitos de la documentación (4.2)

La FICA a partir de los resultados obtenidos con la auditoría, cumple parcialmente con los requisitos de la documentación que menciona la Norma de Calidad. Se evidencia que la Facultad posee un manual de calidad, política de calidad y un procedimiento para el control de los documentos que aún no han sido validados y aprobados por la Alta Dirección.

Pero se encontró que la FICA no cuenta con declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad, el manual de calidad no describe los procesos que se dan en la Facultad y la interacción entre ellos, el procedimiento de control de documentos no contiene todos los requisitos establecidos por la Norma y no se posee un procedimiento para el control de registros.

Acciones Correctivas

Para dar cumplimiento a este punto de la norma ISO 9001:2008 la FICA debe documentar en forma obligatoria lo siguiente:

- Las declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad.
- Un manual de calidad en el que se establezca el alcance del sistema, detalles de cualquier exclusión y la justificación, los procedimientos documentados establecidos para el SGC y una descripción de la interacción entre los procesos.
- Un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: aprobar los documentos, revisar y actualizar los documentos, asegurarse de que se identifiquen los cambios y estado de versiones vigentes, la disponibilidad de la documentación, mantener legibles y fácilmente identificables los documentos; además de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos (Procedimiento Control de documentos).
- Un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables (Procedimiento Control de documentos).

La documentación mencionada debe estar disponible en cualquier formato y medio, tanto los documentos en físico como en digital.

8.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (5)

8.2.1 Compromiso de la Dirección (5.1)

Según los resultados de la auditoría se puede evidenciar que hace falta mayor compromiso por parte de la Dirección con respecto al SGC. Existe el apoyo para la realización del SGC, sin embargo, aún hace falta dar a conocer a los involucrados los efectos de la implantación del SGC en los puestos de trabajo y el papel que desempeñarían en el SGC.

Acciones correctivas.

La Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la Facultad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario como los legales y reglamentarios.
- Promoviendo la participación de todos los integrantes de la Facultad en lo referente a la calidad (políticas, objetivos de calidad), ellos deben ser los promotores de la calidad y la mejora continua dentro de la FICA.
- Estableciendo la política de calidad y objetivos de calidad, lo cual son instrumentos para medir la eficacia y eficiencia de la organización.
- La alta dirección debe tener en cuenta la disponibilidad de recursos financieros para el desarrollo e implementación del SGC ya se requerirá de actividades de capacitación interna y externa, costos de las auditorías, recursos financieros para la implantación de los proyectos de mejora continua, entre otros. Por lo tanto, le corresponde establecer un programa para la asignación de recursos financieros, las revisiones periódicas al SGC, y la conservación de los registros derivados de dichas revisiones.

8.2.2 Enfoque al cliente/usuario (5.2)

De acuerdo con los resultados de la auditoría la FICA, no cumple con los requisitos de la norma en este punto. Pues la Facultad no realiza un análisis previo de requisitos y necesidades del cliente/usuario. Hace falta definir las necesidades y expectativas de los usuarios dentro de la Facultad.

Acciones Correctivas

- Es de vital importancia que la FICA determine las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios, ya que el éxito de una organización depende de los entendimientos de las necesidades actuales y futuras, así como las expectativas presentes y potenciales de los clientes/usuarios.

- También es importante que se identifique y evalúe la competencia en el mercado, así como las fortalezas, debilidades y ventajas competitivas.
- Se propone identificar las necesidades y expectativas del personal en aspectos como: reconocimiento, satisfacción en el trabajo y desarrollo del personal.

8.2.3 Política de la calidad (5.3)

En este punto de la norma, la FICA cumple parcialmente con los requisitos de la norma. Se cuenta con una Política de Calidad, pero ésta no ha sido validada y aprobada aún por la Alta Dirección; además necesita ser revisada y modificada de acuerdo a las necesidades de la Facultad y por ende no ha sido socializada a ningún miembro de la Facultad.

Acción Correctiva

- Es importante que la FICA apruebe y valide la política de calidad. Pero antes cabe recalcar que la definición de la política de calidad es por parte de la Alta Dirección y miembros del comité de calidad.
- La Alta Dirección debe asegurarse de que la política de calidad sea adecuada al propósito de la Facultad, incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC; a más de ser comunicada y entendida por todos los miembros de la Facultad.
- La política de calidad puede ser utilizada como un instrumento para lograr consistencia con la visión y estrategias futuras de la organización, evaluación de los objetivos de calidad, compromiso de la alta dirección en la implantación del SGC, además de promover el compromiso hacia la calidad por toda la Facultad.

8.2.4 Planificación (5.4)

Según los resultados obtenidos de la auditoría interna ISO 9001:2008, la Facultad no cuenta con el cumplimiento de este requisito, debido a que no se han definido los objetivos de calidad del SGC y por ello no se ha identificado, planificado y documentado los recursos necesarios para alcanzarlos.

Acciones correctivas

- Las autoridades de la Facultad deben definir los objetivos de calidad, medibles, coherentes y alcanzables que permitan alcanzar el correcto desempeño de la unidad académica y posteriormente mejorarlos.
- Definir objetivos de calidad para cada función, alineados con los objetivos establecidos por las autoridades.
- Establecer la metodología para comunicar dichos objetivos, a fin de que toda la unidad académica conozca de ellos y de cómo alcanzarlos.
- Establecer la periodicidad con la que se revisará dichos objetivos y registrar los cambios realizados.
- Identificar y documentar la planificación del SGC, el cual incluya las actividades, recursos y responsables necesarios para alcanzar los objetivos de calidad.

8.2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación (5.5)

El requisito es incumplido, a pesar de existir un organigrama estructural, la definición de las funciones del personal y una comunicación interna mediante reuniones, no todo el personal conoce sus funciones, dependencias, canales de información, entre otros.

De igual manera al no existir un SGC en la Facultad, no se tiene un representante de la Dirección en materia de calidad y los medios de comunicación interna no anuncian información relativa al SGC o a la calidad en general.

Acciones correctivas

- Establecer las dependencias y los canales de información y ayuda existentes entre el personal de la Facultad y comunicar a todos los involucrados.
- Comunicar las funciones y responsabilidades a todo el personal de la Facultad.

- Delegar al representante de la Dirección en materia de calidad, el mismo que tendrá la autoridad necesaria dentro de la unidad académica y se encargará de la gestión interna del SGC y de las relaciones externas en materia de calidad.
- Comunicar a la Facultad la existencia del representante de la Dirección en materia de calidad.
- Establecer y documentar las funciones y responsabilidades del representante de la Dirección.
- Utilizar los medios de comunicación interna para informar sobre la calidad y el SGC en la Facultad.

8.2.6 Revisión por la Dirección (5.6)

La Facultad al no contar con un Sistema de Gestión de la Calidad no puede cumplir con el requisito de revisión por la Dirección.

Acciones correctivas

- Establecer la periodicidad con la que se analizará al SGC
- En cada revisión realizada analizar los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, acciones de seguimiento de revisiones previas, cambios que afectarían al SGC y recomendaciones para la mejora.
- Los resultados de la revisión deben incluir la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de recursos.
- Documentar la información obtenida de las revisiones realizadas al SGC de la Facultad.
- Documentar el análisis de los resultados de las revisiones y las acciones de mejora de una manera detallada.
- Difundir los resultados y acciones de mejora entre el personal involucrado.

8.3 GESTIÓN DE RECURSOS (6)

8.3.1 Provisión de recursos (6.1)

Con respecto al requisito de provisión de recursos, se cumple parcialmente porque la Facultad no ha analizado los recursos necesarios para implementar el SGC, sin embargo cuenta con un plan de inversiones que permitan el cumplimiento de sus objetivos, mismo que se ve reflejado en el plan operativo anual de la Facultad.

Acciones correctivas

- Determinar un mecanismo que permita identificar los recursos (personal, infraestructura, financiero, información) necesarios para desarrollar las actividades del SGC.
- Documentar la asignación de recursos, una vez que se haya realizado.
- Evidenciar que los recursos asignados son los necesarios y permiten implementar y mantener correctamente el SGC.

8.3.2 Recursos Humanos (6.2)

La evaluación a través del check list de la ISO arrojó como resultado que la Facultad cumple con este requisito de la norma, evidenciando que el personal que labora es competente para desempeñar sus funciones.

Se determina la competencia que requiere el personal a través de los perfiles de puesto. La Facultad dispone de un plan de capacitación para fomentar las competencias en cuanto a formación del personal académico y administrativo, sin embargo, no se conoce la eficacia de las acciones tomadas. Es importante también mencionar que la FICA no ha tomado acciones para concientizar al personal en la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Se mantienen registros de todas las acciones en cuanto a competencia del personal de la FICA.

Acciones Correctivas

Para poder cumplir con este requisito se propone:

- Diagnosticar las necesidades de competencias de manera previa a la elaboración del plan de capacitación.
- Implementar un mecanismo para evaluar las capacitaciones que recibe el personal.
- Incluir en el plan de capacitación charlas de motivación que informen al personal sobre la importancia de su trabajo para garantizar satisfacción de los usuarios en los servicios prestados.

8.3.3 Infraestructura (6.3)

Los resultados de la auditoría muestran que la FICA proporciona y mantiene una infraestructura apropiada para el desempeño de los estudiantes, administrativos, académicos, autoridades, etc., esta infraestructura incluye: espacios físicos, laboratorios, tecnología y comunicaciones, los mismos que reciben un adecuado mantenimiento.

Acciones correctivas

Para dar cumplimiento a este requisito se propone lo siguiente:

- Proporcionar los recursos necesarios para garantizar que el plan de mantenimiento de la Facultad se cumpla.
- Identificar las necesidades de dotación de equipos o infraestructura física para el desarrollo de las capacidades de todos los estudiantes.

8.3.4 Ambiente de trabajo (6.4)

La FICA no cumple con este requisito de la norma debido a que el ambiente de trabajo no es el apropiado para el servicio educativo brindado, especialmente en cuanto al factor de riesgos ergonómico en laboratorios y condiciones de higiene en los servicios sanitarios.

Acciones Correctivas

El ambiente de trabajo es esencial para el óptimo desenvolvimiento del personal de la Unidad Académica, por lo tanto debe tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Capacitar al personal en riesgos laborales y mejorar las condiciones ergonómicas de todos los puestos de trabajo (aulas, laboratorios, oficinas)
- Realizar un plan de mantenimiento de la higiene de las instalaciones de la Facultad y cumplirlo según el cronograma.
- Planificación y desarrollo de actividades extra laborales.
- Adaptación del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional a las condiciones de la Facultad.

8.4 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA (8)

8.4.1 Generalidades (8.1)

La auditoría realizada muestra que no se cumple con este requisito de la norma ISO 9001, considerando que la Facultad no ha planificado ni implantado procesos de seguimiento y medición aplicables al servicio, a los procesos y al sistema, sin embargo, pese a la falta de planificación e implantación, se emplean métodos estadísticos para registrar algunas de estas acciones. .

Acciones correctivas

- Hacer seguimiento a la satisfacción del cliente y analizar estadísticamente la información recopilada para medir la conformidad del servicio.

8.4.2 Seguimiento y medición (8.2)

La FICA no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y sociedad en general con respecto al servicio educativo que se presta. Por lo cual es necesario implementar instrumentos de medición para cumplir con los requisitos de este punto.

Acción Correctiva:

Se propone que la FICA considere los siguientes aspectos de medición:

Con respecto a la satisfacción del estudiante se recomienda utilizar métodos de recolección, análisis y uso de información importante para la mejora del desempeño de la organización considerando como clave lo siguiente:

- Conocimiento de las necesidades del estudiante.
- Información relevante y requisitos principales de los estudiantes.
- Encuesta a estudiantes
- Comunicación directa con los estudiantes.
- Comunicación directa con el personal administrativo
- Expectativas de los estudiantes en cuanto al servicio educativo.
- Estructurar formatos para documentar la satisfacción e insatisfacción del servicio educativo.

Con respecto a las auditorías internas es importante que la FICA considere como una herramienta con la que se obtiene evidencia objetiva de que los requerimientos existentes se satisfacen. Las acciones recomendables a considerar son:

- Realizar auditorías internas
- Realizar planificaciones de la auditoría tomando en cuenta todos los requisitos de la norma.
- Desarrollar el formato para los programas de auditorías futuras.
- Estructurar un procedimiento para realizar auditorías internas
- Determinar registros para resultados de auditorías internas.
- Relacionar a todos los involucrados en el desarrollo del servicio

- Disponer los registros de auditorías.
- Detallar y hacer seguimiento a las acciones correctivas determinadas después de la auditoría interna.

En relación al seguimiento y medición de los procesos es conveniente que la FICA utilice métodos o indicadores para evaluar el desempeño de procesos. Para ello es necesario considerar:

- Realizar seguimiento del desarrollo de los procesos
- Estructurar documentos que validen los criterios de inspección de los procesos.
- Analizar correcciones y acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del servicio.

Según la auditoría interna no existe seguimiento y medición para el servicio por lo cual es importante que toda la información recopilada sea mantenida y archivada mediante los registros correspondientes. Es necesario considerar:

- Mantener definidas las características del servicio
- Realizar seguimiento y medición de las características del servicio
- Realizar controles o inspecciones en el inicio, desarrollo y al final de las actividades que desempeña la Facultad.
- Determinar un procedimiento de actuación frente a un problema en el desarrollo de las actividades.
- Mantener registros de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación.

8.4.3 Control del servicio no conforme (8.3)

De acuerdo con los resultados de la auditoría la FICA no cuenta con un control para el servicio no conforme, es decir, no se controla cuando los procesos para desarrollar el servicio educativo presentan una inconformidad con los parámetros establecidos.

Acción Correctiva:

Toda actividad desarrollada no conforme deberá mantenerse dentro de un ámbito de control. Cuando se presentan actividades no conformes se recomienda:

- Definir un catálogo de incidencias/reclamaciones con respecto al servicio que presta la Facultad.
- Delegar al personal de la organización la autoridad y responsabilidad para reportar las no conformidades en cualquier etapa del proceso.
- Establecer un procedimiento para tratar actividades no conformes.
- En el procedimiento del tratamiento de no conformidades incluir las siguientes actividades: acciones para eliminar la no conformidad, concesión por una autoridad o por el cliente, acciones para evitar el uso o aplicación originalmente prevista.
- Registrar las no conformidades del servicio.
- Mantener el registro de la información de aquellas no conformidades que fueron corregidas, ya que esos datos pueden proporcionar información importante para mejorar la eficiencia de los procesos.

8.4.4 Análisis de datos (8.4)

De acuerdo a la auditoría realizada en la FICA no se cuenta con técnicas estadísticas para poder analizar los datos y proporcionar resultados objetivos. Por tal motivo la FICA no está cumpliendo con lo indicado en este requisito de la norma.

Acción Correctiva:

Se sugiere que se lleve a cabo lo siguiente:

- Analizar y recopilar datos de las diferentes fuentes para evaluar planes de desarrollo y objetivos para identificar áreas de oportunidad de mejora.
- Utilizar los siguientes instrumentos para tomar decisiones basadas en hechos:
 - Métodos de análisis fundamentados
 - Técnicas estadísticas apropiadas
- Dentro del análisis de datos se debe incluir la satisfacción del cliente, los proveedores y la conformidad con los requisitos del servicio; las características y tendencias de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

8.4.5 Mejora (8.5)

La FICA cuenta con un sistema incompleto para mejorar el desempeño de los procesos y mantener una cultura de mejora. Por ello este punto de la norma no se cumple en su totalidad.

Acción Correctiva:

Se propone que la FICA se enfoque en realizar acciones necesarias para establecer y mantener una cultura que involucre tanto a la dirección, personal administrativo, docentes y estudiantes en la búsqueda activa de oportunidades de mejora en los procesos para realizar el servicio educativo. Se sugiere que para crear una cultura de mejora se tomen en cuenta las siguientes actividades:

- Para la mejora continua se debe tomar en cuenta la Política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección

- En cuanto a la administración de acciones correctivas y para las acciones preventivas la norma exige procedimientos documentados. Algunos de los criterios de información para identificar las necesidades de acción correctiva son:
 - Reclamaciones de estudiantes o involucrados en un proceso.
 - Reportes de no conformidad
 - Reportes de auditoría interna
 - Reportes de la dirección
 - Resultados de análisis de datos
 - Resultados de la medición de la satisfacción del estudiante o involucrados en el proceso
 - Medición del desempeño de los procesos

Cuando se trata de prevenir, se debe incluir un enfoque de causa raíz es decir realizar un análisis desde el por qué se originaron las causas. Y finalmente hacer de la mejora continua un hecho y un hábito dentro de la cultura organizacional.

- Es necesario realizar un procedimiento que regule las acciones correctivas y preventivas; y además estructurar formatos para registros de acciones correctivas y preventivas.

9. CONCLUSIONES

- La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas al no contar con un sistema de gestión de calidad que dirija la ejecución de las actividades que se realizan incumple con gran cantidad de los requisitos analizados.
- A través del análisis de los puntos de la Norma ISO 9001:2008 se logró conocer la situación inicial de la Facultad en lo referente a calidad, obteniendo los siguientes resultados:

31 ítems analizados

6 ítems cumplidos parcialmente

25 ítems incumplidos

10. RECOMENDACIONES

- Empezar las acciones de mejora requeridas según los resultados arrojados por la auditoría.
- Programar auditorías periódicas para identificar el mejoramiento de la Facultad en cuanto a calidad.

11. ANEXOS

- Auditoría interna ISO 9001:2008
- Análisis del nivel de cumplimiento
- Registros de asistencia
- Certificado de aprobación del programa: "Formación de auditores internos en Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008".

AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
ITEMS	CUMPLE	NO CUMPLE	PORCENTAJE		OBSERVACIONES
			ACTUAL	ESPERADO	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			7,22%	22,68%	
4.1. Requisitos generales					
Respecto a los procesos que se dan en su organización:					
¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?		X			Manual de calidad incompleto, falta elaborar procedimientos
¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?		X			
¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?	X				La Universidad proporciona los recursos suficientes a cada Facultad para realizar sus proyectos.
¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?		X			Se deberá realizar caracterización de procesos
¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente?		X			Falta establecer un plan de mejoras para el SGC.

4.2 Requisitos de la documentación					Documento
4.2.1. Documentación del SGC					
Respecto a la documentación del SGC:					
¿Está definida y documentada la política de calidad de la Facultad?		X			
¿Está aprobada por Dirección la política de calidad de la Facultad?		X			Para que entre en vigencia la documentación debe ser aprobada por el Honorable Consejo Directivo.
¿Se han definido objetivos de la calidad?		X			Faltan de definir los objetivos.
¿ Se han aprobado por la Alta Dirección los objetivos de calidad ‘		X			
Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?		X			
¿Existe un Manual de la calidad?	X				Existe una versión 0 que necesita ser revisada, y aprobada
¿Existe una colección de procedimientos y registros que cubra las actividades del SGC?		X			
4.2.2. Manual de la calidad					
Respecto al Manual de la calidad			Documento y procedimiento		
¿Describe el alcance del SGC y sus exclusiones?	X				Revisar y actualizar en el caso de requerirlo.
¿Se ajusta a las directrices principales de ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?	X				Revisar y actualizar en el caso de requerirlo.
¿Describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?		X			Falta validar información y completarla
¿Hace referencia a los procedimientos que se aplican en la Facultad?	X				Revisar y actualizar en el caso de requerirlo.

4.2.3. Control de los documentos		Documento y procedimiento			
Respecto al control de los documentos:					
¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de documentos?	X				Revisar y actualizar.
El procedimiento define la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, el estado de la versión vigente, la legibilidad y la fácil identificación de los documentos		X			Procedimiento no adaptado a las necesidades de la Norma.
¿El procedimiento se asegura que los documentos externos que afectan al SGC se identifiquen y controle su distribución?		X			Revisar y actualizar procedimiento
¿El procedimiento define el control no intencionado de documentos obsoletos?		X			Revisar y actualizar procedimiento.
4.2.4. Control de los registros					
Respecto al control de los registros:					
¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros?		X			Definir un procedimiento para el control de registros
Los registros de la Facultad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables	X				
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
			1,03%	26,80%	
5.1. Compromiso de la Dirección					
Respecto al compromiso de la Dirección:					
¿La Alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC?		X			No se evidencia ningún documento del compromiso de la Alta Dirección.
¿Comunica a la Facultad la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios legales y reglamentarios?		X			Se requiere implementación del SGC para cumplir con este punto de la Norma.
¿La Alta Dirección realiza revisiones del SGC?		X			Se requiere implementación del SGC.
¿La Alta Dirección se asegura de la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC?		X			Se requiere implementación del SGC para cumplir con este punto de la Norma.

5.2. Enfoque al cliente					
Respecto al enfoque al cliente:					
¿La Alta Dirección se asegura que los requisitos del usuario se determinen y cumplan?		X			
5.3. Política de la calidad					
Documento y procedimiento					
Respecto a la política de calidad:					
¿Es adecuada al propósito de la Facultad?		X			Necesita ser revisada y modificada de acuerdo a las necesidades de la Facultad.
¿Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X			
De su lectura, ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de calidad?		X			
¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?		X			
¿Se ha previsto su revisión?		X			
5.4. Planificación					
5.4.1. Objetivos de la calidad					
Documento y procedimiento					
Respecto a los objetivos de la calidad:					
¿Se establecen en las funciones (Gestión y Dirección, Académica, Investigación y Vinculación) y los niveles pertinentes dentro de la FICA		X			No se han definido los objetivos de calidad
¿Son medibles y coherentes con la política de calidad?		X			
5.4.2. Planificación del SGC					
Documento					
Respecto a la planificación del SGC:					
¿Existe la planificación del SGC		X			
¿Se mantienen la integridad del SGC cuando se planifica he implementan cambios en este?		X			

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	Documento			
Respecto a la responsabilidad y autoridad:				
¿Existe un organigrama actualizado de la Facultad?		X		Requiere ser actualizado
¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?		X		No existe un manual de funciones actualizado.
¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?		X		
5.5.2. Representante de la Dirección				
Respecto al representante de la Dirección:	Documento			
¿Existe el representante de la Dirección en materia de calidad?		X		
¿Se asegura de que se establecen, implementen y mantienen los procesos del SGC, informa a la Dirección sobre el desempeño del sistema y se asegura de que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos del usuario?		X		
5.5.3. Comunicación interna				
Respecto a la comunicación interna:	Procedimiento			
¿Se establecen los procesos de comunicación dentro de la FICA?	X			
La comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC		X		
5.6. Revisión por la Dirección				
5.6.1. Generalidades	Procedimiento y registro			
Respecto a las generalidades:				
¿Se ha planificado la revisión del SGC por la Dirección?		X		Se requiere implementación el SGC
¿Incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios del SGC?		X		
¿Se mantienen registros de la revisión por la Dirección?		X		

5.6.2. Información para la revisión					
Respecto a la información para la revisión:					
¿La información de entrada para la revisión incluye los resultados de auditoría, retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, acciones de seguimiento de revisiones previas, cambios que afectarían al SGC y recomendaciones para la mejora?		X			No se evidencia cumplimiento en estos puntos porque aún no se ha implementado el SGC
5.6.3. Resultados de la revisión					
Respecto a los resultados de la revisión:					
¿Incluyen la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de recursos?		X			
6. GESTIÓN DE RECURSOS					
			7,22%	10,31%	
6.1. Provisión de recursos		Procedimiento			
Respecto a la provisión de recursos:					
¿La Facultad ha determinado y proporciona los recursos necesarios para: implementar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos?	X				En el POA se determina el plan de inversiones
6.2. Recursos humanos		Procedimiento			
6.2.1. Generalidades					
Respecto a los recursos humanos:					
¿El personal que realiza trabajos que afectan a la Calidad del Servicio es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X				

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación				
Respecto a la competencia, toma de conciencia y formación:	Procedimiento y registro			
¿La Facultad ha determinado la competencia necesaria para el personal que realizan trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?	X			
¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?	X			
¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?		X		
¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?		X		
¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la educación, formación, habilidades y experiencia?	X			
6.3. Infraestructura				
Respecto a la infraestructura:	Procedimiento y registro			
¿La Facultad ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	X			
¿La infraestructura incluye edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipos para los procesos y servicios de apoyo?	X			
6.4. Ambiente de trabajo				
Respecto al ambiente de trabajo:	Procedimiento			
¿La organización ha determinado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		X		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			9,28%	40,21%	
8.1. Generalidades					
Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:					
¿La Facultad ha planificado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X			No se evidencia cumplimiento en estos puntos porque aún no se ha implementado el SGC
¿La Facultad ha implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X			
¿La Facultad ha determinado métodos y su alcance para realizar estas actividades, incluyendo el uso de técnicas estadísticas?	X				
8.2. Seguimiento y medición					
8.2.1. Satisfacción del cliente					Procedimiento
Respecto a la satisfacción del cliente:					
¿La Facultad ha determinado los métodos para utilizar la información relativa a la satisfacción del cliente?	X				
¿La Facultad realiza seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente?	X				
8.2.2. Auditoría interna					
Respecto a la auditoría interna:					
¿La Facultad lleva a cabo auditorías internas de forma planificada?		X			
¿La planificación de la auditoría toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas?		X			
¿Existe un programa de auditorías?		X			
¿Se han definido claramente los criterios de auditoría, el alcance de la misma, la frecuencia y metodología a aplicar?		X			
¿Existe un procedimiento documentado de auditorías internas?		X			

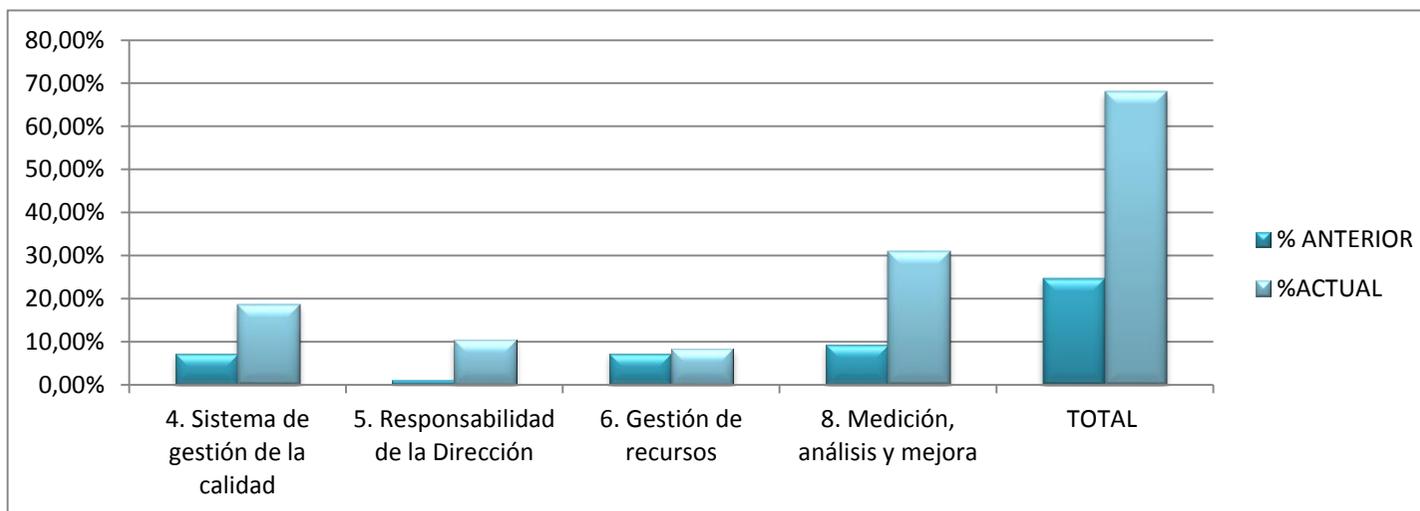
¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?		X			
¿Se hace un seguimiento de las acciones correctivas derivadas de la auditoría para verificar su implantación y eficacia?		X			
¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		X			
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos					
Respecto al seguimiento y medición de los procesos:	Procedimiento				
¿La Facultad aplica métodos apropiados para el seguimiento y para la medición de los procesos del SGC?		X			
¿Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		X			
En los casos que no se alcancen dichos resultados, ¿la Facultad lleva a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del servicio?		X			
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio					
Respecto al seguimiento y medición del servicio:	Procedimiento y registro				
¿La Facultad tiene definidas las características del servicio?		X			Falta de planificación y análisis de resultados para todas las actividades
¿La Facultad hace seguimiento y medición a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?		X			
¿Se realizan controles o inspecciones en el inicio, desarrollo y al final de las actividades que desempeña la Facultad?	X				
¿Se mantienen registros de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación?		X			
¿Se mantienen registros de los graduados?	X				
¿La graduación de los estudiantes se lleva a cabo cuando se completan todos los requisitos establecidos?	X				

8.3. Control del servicio no conforme					
Respecto al control del servicio no conforme:	Documento, procedimiento y registro				
¿La Facultad ha definido lo que se considera un servicio no conforme?	X				
¿La Facultad controla de una forma eficaz el servicio no conforme para prevenir su aplicación?	X				
¿Se ha establecido un procedimiento documentado para controlar el servicio no conforme?		X			
¿El tratamiento de no conformidades contempla alguna o varias de las siguientes actividades: acciones para eliminar la no conformidad, concesión por una autoridad o por el cliente, acciones para evitar el uso o aplicación originalmente prevista?		X			
Cuándo se corrige un servicio no conforme ¿Se verifica el resultado del servicio nuevamente para comprobar su conformidad?	X				
¿La Facultad mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		X			
8.4. Análisis de datos					
Respecto al análisis de datos:					
La Facultad ha determinado, recopilado y analizado los datos que permiten conocer la idoneidad y eficacia del SGC y donde se puede realizar la mejora continua.		X			
La identificación de datos incluye aquellos generados en las actividades de seguimiento y medición y cualquier otra fuente pertinente.		X			
El análisis de datos proporciona información sobre: la satisfacción del cliente, los proveedores y la conformidad con los requisitos del servicio; las características y tendencia de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.		X			

8.5. Mejora					
8.5.1. Mejora continua	Procedimiento				
Respecto a la mejora continua:					
¿La Facultad mejora continuamente la eficacia del SGC?		X			Se requiere implementar el SGC.
¿Para la mejora continua se tiene en cuenta: la política y objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección?		X			
8.5.2. Acción correctiva	Documento, procedimiento y registro				
Respecto a la acción correctiva:					
La Facultad genera acciones para eliminar las causas de las no conformidades.		X			Se debe elaborar un documento que indique la gestión de las no conformidades
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		X			
¿Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para: revisar las no conformidades (incluyendo quejas), determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas tomadas?		X			
8.5.3. Acción preventiva					
Respecto a la acción preventiva:					
¿La Facultad determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales?		X			Se requiere un documento para la gestión de las no conformidades potenciales.
¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?		X			
¿Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para: determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?		X			
TOTAL			24,75%	100%	

ANÁLISIS DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO

ÍTEMS	% ACTUAL	%ESPERADO
4. Sistema de gestión de la calidad	7,22%	22,68%
5. Responsabilidad de la Dirección	1,03%	26,80%
6. Gestión de recursos	7,22%	10,31%
8. Medición, análisis y mejora	9,28%	40,21%
TOTAL	24,75%	100%



REGISTROS DE ASISTENCIA

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERIA EN CIENCIAS APLICADAS
PARTICIPANTES AUDITORIA INTERNA ISO 9001:2008

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Milton Gavilanes ✓	Decano	Si asistió
Ing. Fernando Garrido ✓	Subdecano	<i>Fernando Garrido</i>
Abg. Angélica Espinosa ✓	Secretaria abogada	<i>Angélica Espinosa</i>
Ing. Edwin Rosero	Representante HCD	
Dr. Hugo Imbaquingo	Representante HCD	
Ing. Diego Ortiz ✓	Coordinador CIME	<i>Diego Ortiz</i>
Ing. Daniel Jaramillo ✓	Coordinador CIERCOM	Si asistió
Ing. Pedro Granda ✓	Coordinador CISIC	
Ing. Ramiro Saraguro ✓	Coordinador CINDU	<i>Ramiro Saraguro</i>
Ing. Octavio Cevallos	Coordinador CITEX	
Msc. Catalina Ramírez ✓	Representante de Indicadores	<i>Catalina Ramírez</i>
Sr. Jorge Flores	Representantes estudiantiles HCD	
Srta. Dayana Terán ✓	Representantes estudiantiles HCD	Si asistió
Joffre Alcóser	Representante estudiantil CIERCOM	
Edison Cuasquer	Representante estudiantil CITEX	
Marco Ortega	Representante estudiantil CINDU	
Alejandro Almeida ✓	Representante estudiantil CISIC	<i>Alejandro Almeida</i>
Javier Lima ✓	Representante estudiantil CIME	<i>Javier Lima</i>
Ing. Sandra Castro ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Sandra Castro</i>
Ing. Fernando Flores ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Fernando Flores</i>
Ing. Carlos Villareal ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Carlos Villareal</i>
Msc. Stefany Flores ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Stefany Flores</i>

Msc. Stefany Flores	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Stefany Flores</i>
Ing. Jorge Vásquez ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	Si asistió
Ing. Patricio Castro ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Patricio Castro</i>
Ing. Karla Negrete ✓	Representante del Proyecto SGC FICA	<i>Karla Negrete</i>
Srta. Jessica Arcos, y ✓	Estudiante CINDU	<i>Jessica Arcos</i>
Srta. Maria Chugá ✓	Estudiante CINDU	<i>Maria Chugá</i>
Srta. Vicky Juma ✓	Estudiante CINDU	<i>Vicky Juma</i>
Srta. Stefany Salazar ✓	Estudiante CINDU	<i>Stefany Salazar</i>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA: Sociabilización y asignación de responsabilidades para auditorías internas ISO 9001:2008 y CFAACFS

FECHA: 11 de junio del 2015

HORA: 08:00 - 09:00.

No.	NOMBRE	CÉDULA	E-MAIL	TELÉFONO	FIRMA
	Luis Tejada	1703784007	lutejada@utn.edu.ec	0999602367	
	Fredy Rosero Obando	100264174-2	fa.rosero@utn.edu.ec	0984664179	
	Carlos Sagovia T.	1706391404	csagovia@utn.edu.ec	0986882323	
	Luis Cuervo	1003367685	mlkyland8809@yahoo.com	0959930356	
	Carla Palla	040144782-6	carmpalla@utn.edu.ec	0997674413	
	Miguel Cuasapaz	1002608238	mike_2126@hotmail.com	0980314965	
	Jairo Revulo	040147647-4	jainrevuloas@hotmail.com	0999126970	
	PABLO HÉNDEZ	0420465092	pdhendez@utn.edu.ec	0980465092	
	María Chugá	040159438-0 0443884883	maria.chuga0@gmail.com	0993889883	
	Jessica Arcos	100347179-2	jessicaarcos17@yahoo.com	0989517704	
	Vicky Juma	1003385489	viejuma@outlook.es	0990813300	
	Stefany Salazar	102850109-3	stefysalazar2@gmail.com	0988239242	
	Karla Negrete	1052497631	karlanegrete@hotmail.com	0995070093	

COORDINADOR
INVESTIGACIÓN
ING. AUTÓNOMO

Representante
JMA.

Unidad de

Responsable
de la
Ingeniería M.E.
Coordinador
ING. MANT. ELÉCTRICO

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL PROGRAMA: "FORMACIÓN DE
AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO
9001:2008"



certifica que:

**MARIA ELIZABETH
CHUGA GUERRERO**

040159432-0

Asistió y Aprobó el Programa de:

**"Formación de Auditores Internos en
Sistemas de Gestión de Calidad
ISO 9001:2008"**

Con una Intensidad de 40 Horas

El contenido del programa comprendió:

MODULOS	INTENSIDAD (horas)	FECHAS 2015
Fundamentos ISO 9001	16Horas	3 y 4 de Agosto
Técnicas de Auditoría en Sistemas de Gestión de Calidad	24 Horas	4, 5 y 6 de Agosto

Ibarra, Agosto 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gerente Icontec'.

Gerente ICONTEC International S.A.



**ANEXO 5. INFORME AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008
(APARTADO 7) Y CEAACES FUNCIÓN VINCULACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

1. INTRODUCCIÓN

El informe de auditoría interna es el medio que nos permite comunicar las observaciones y recomendaciones a la alta dirección de la unidad académica, sobre los resultados obtenidos por el trabajo desempeñado. El equipo auditor debe ser preciso en la preparación, planificación y desarrollo de la auditoría.

Para diagnosticar la función Vinculación se utilizaron dos check list: ISO 9001:2008 apartado siete y matriz CEAACES.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Auditar la función Vinculación mediante el uso de Check list basados en el punto siete de la Norma ISO 9001:2008 y en la matriz de evaluación de carreras emitida por el CEAACES para determinar la situación actual de la función Vinculación en la FICA.

3. ALCANCE

La auditoría ISO 9001:2008 abarca todo el apartado siete de la norma ISO 9001:2008 y la auditoría CEAACES analiza los seis indicadores pertenecientes a la evaluación de la función Vinculación.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- ❖ Norma ISO 9001:2008
- ❖ Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi-presenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador.

5. EQUIPO AUDITOR

- ❖ Ing. Karla Negrete
- ❖ Srta. Jessica Arcos
- ❖ Srta. María Chugá
- ❖ Srta. Vicky Juma

- ❖ Srta. Stefany Salazar

6. FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORÍA

Fecha: 28 de Mayo del 2015

Hora: 15h00-17h00

Lugar: Oficina de Calidad

7. DESARROLLO

El análisis de los resultados obtenidos mediante las auditorías internas ISO y CEAACES realizadas a la función Vinculación se encuentran detallados en el desarrollo del capítulo cuatro.

8. CONCLUSIONES

- La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas al no contar con un Sistema de Gestión de la Calidad incumple con gran parte de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, dificultando el correcto desarrollo de cada actividad implicada en esta función.

- Las actividades de la función Vinculación de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas tienen un incumplimiento de la matriz del modelo genérico de evaluación por carreras debido a que algunos procesos y procedimientos de esta función no se encuentran definidos y los existentes no cuentan con la adecuada difusión, lo cual produce una confusión en las directrices que se deben seguir.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar un sistema de gestión de la calidad que se ajuste a las necesidades de esta función garantizando el cumplimiento, control y evaluación de las prácticas pre-profesionales, la participación estudiantil en la acreditación y la planificación y coordinación de la vinculación con la colectividad, a fin de cumplir con los indicadores establecidos para la educación superior.

9. ANEXOS

- Auditoría ISO 9001:2008 (punto siete)
- Auditoría CEAACES
- Registros de asistencia

AUDITORÍA ISO 9001:2008 (PUNTO SIETE)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE						
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS						
AUDITORÍA A LA FUNCIÓN VINCULACIÓN SEGÚN ISO 9001:2008						
N°	ITEMS	AUDITORÍA INICIAL		PORCENTAJE		OBSERVACIONES
		CUMPLE	NO CUMPLE	ACTUAL	ESPERADO	
	7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
	7.1. Planificación de la prestación del servicio			4,35%	8,70%	
	Respecto a la planificación de la prestación del servicio:					
1	¿La Facultad ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio de Vinculación con la colectividad?	X		4,35%	8,70%	
2	¿La planificación de la prestación del servicio de Vinculación es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?		X			
3	¿En la planificación desarrollada por la Facultad para la prestación del servicio de Vinculación se tienen en cuenta: los objetivos de la Calidad, especificaciones del servicio, necesidad de establecer procesos, documentos, proporcionar recursos específicos para el servicio; las actividades de verificación, validación, seguimiento inspección específicas para el servicio, criterios de aceptación, registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos establecidos?		X			
4	¿El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la Facultad?	X				

7.2. Procesos relacionados con el usuario				10,87%	19,57%	
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio			Procedimiento			
Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:						
5	¿Se han tenido en cuenta los requisitos especificados por los usuarios (estudiantes, instituciones beneficiadas, empresas) para el servicio de Vinculación?	X		6,52%	8,70%	
6	¿Se tienen en cuenta los requisitos no establecidos por los usuarios, pero necesarios para el uso especificado o previsto del servicio de Vinculación?		X			
7	¿La Facultad ha establecido los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Vinculación?	X				
8	¿Se han determinado otros requisitos adicionales por parte de la Facultad?	X				No se documentan.
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio			Procedimiento y registro			
Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:						
9	¿La Facultad revisa los requisitos relacionados con el servicio de Vinculación antes de comprometerse a proporcionarlo al usuario?	X		4,35%	8,70%	
10	¿Se asegura que los requisitos están claramente definidos, que están resueltas las diferencias existentes y que se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	X				Se define mediante convenios.
11	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por la misma?		X			
12	¿La Facultad se asegura de que la documentación pertinente sea modificada cuando se cambien los requisitos del servicio de Vinculación?		X			Los cambios se reflejan al cumplir los proyectos, pero falta mejorar el proceso
7.2.3. Comunicación con el usuario			Procedimiento			
Respecto a la comunicación con el usuario:						
13	¿La Facultad ha determinado disposiciones eficaces para la comunicación con sus usuarios para ofrecer: información sobre el servicio de Vinculación, atención a consultas, atención a solicitudes, modificaciones de solicitudes, entre otros?		X	0%	2,17%	

7.3. Desarrollo						
				10,86%	41,31%	
7.3.1 Planificación del desarrollo			Procedimiento			
14	¿La Facultad planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio de Vinculación?	X				
15	¿En la planificación, la Facultad determina: las etapas, la revisión, verificación y validación; las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?		X	4,35%	6,52%	Estas actividades se encuentran en proceso de cambio
16	¿Los resultados de la planificación se actualizan a medida que progresa el diseño y desarrollo?	X				
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			Procedimiento y registro			
17	¿La Facultad determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio de Vinculación y se mantienen registros?		X			Estos elementos se definen mediante convenios, pero este procedimiento no está todavía definido.
18	¿Incluyen los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la información proveniente de diseños previos similares y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?		X	0%	6,52%	Los parámetros se encuentran en el estatuto de la universidad
19	¿Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados y estén completos, sin ambigüedades?		X			
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo			Procedimiento			
20	¿La Facultad proporciona resultados de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada y éstos se aprueban antes de su ejecución?		X			
21	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionan información apropiada para la prestación del servicio de Vinculación, hace referencia a los criterios de aceptación del servicio y especifica las características que son esenciales para la correcta ejecución del mismo?		X	0%	4,35%	No se ha realizado un estudio de los impactos producidos mediante la función Vinculación.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		Procedimiento y registro				
22	¿En las etapas adecuadas, ¿se realiza revisiones de acuerdo a lo planificado?	X		2,17%	8,70%	Se hace seguimiento mediante informes mensuales.
23	¿Las revisiones permiten evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias?		X			
24	¿Los participantes en las revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo?		X			
25	¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?		X			
7.3.5 Verificación del desarrollo		Procedimiento y registro				
26	¿Se realiza la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados cumplen con los requisitos de los elementos de entrada?	X		2,17%	4,35%	
27	¿Se mantienen registros de los resultados de las verificaciones y de cualquier acción necesaria?		X			
7.3.6 Validación del desarrollo		Procedimiento y registro				
28	¿Se realiza la validación de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el servicio es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada?	X		2,17%	4,35%	Mediante el análisis final de los informes y encuestas.
29	¿Se mantienen registros de los resultados de las validaciones y de cualquier acción necesaria?		X			
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		Procedimiento y registro				
30	¿Se identifican y mantienen registros de los cambios en el diseño y desarrollo?		X	0%	6,52%	
31	¿Los cambios se revisan, verifican y validan según sea apropiado y se aprueban antes de su implementación?		X			
32	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción necesaria?		X			

7.5. Producción y prestación del servicio							
					13,04%	30,44%	
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio			Procedimiento				
Respecto al control de la producción y de la prestación del servicio:							
33	¿La Facultad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de Vinculación bajo condiciones controladas?	X		2,17%	6,52%	Se realiza el plan quinquenal de Vinculación	
34	¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información que describa las características del servicio de Vinculación; la instrucciones de trabajo cuando sean necesarias, el uso de equipos de seguimiento y medición?		X				
35	¿La Facultad tiene implementadas actividades de seguimiento y medición?		X				
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio							
36	¿La Facultad valida los procesos de prestación de servicios que no pueden verificarse mediante seguimiento o medición?	X		4,35%	8,70%	En el caso de extensión universitaria y seguimiento a graduados, se analiza el servicio después de haberse brindado.	
37	¿La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?	X					
38	¿La Facultad ha establecido los criterios para la revisión y aprobación de estos procesos?		X				
39	¿La Facultad ha definido como se lleva a cabo: la calificación del personal que interviene en estos procesos, el uso de métodos y procedimientos específicos y los requisitos de los registros para estos procesos?		X				
7.5.3. Identificación y trazabilidad			Procedimiento y registro				
Respecto a la identificación y trazabilidad:							
40	¿La Facultad ha determinado el medio adecuado para la identificación del estado del servicio de Vinculación con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		X	0%	4,35%	No existe el proceso	
41	¿Se identifica y registra la trazabilidad del servicio de Vinculación?		X				

7.5.4. Propiedad del usuario		Registro				
Respecto a la propiedad del usuario:						
42	¿La Facultad mantiene bienes del cliente?	X		4,35%	6,52%	
43	¿La Facultad identifica, verifica, protege y salvaguarda estos bienes?	X				
44	En caso de daños en los bienes propiedad del usuario ¿La Facultad informa de ello al usuario y mantiene registros?		X			
7.5.5. Preservación del servicio		Procedimiento y registro				
Respecto a la preservación del servicio:						
45	¿La Facultad garantiza la preservación del servicio de Vinculación?	X		2,17%	4,35%	La Facultad protege la información y documentación del estudiante.
46	¿La preservación del servicio de Vinculación incluye la identificación y almacenamiento?		X			
TOTAL				39,12%	100%	

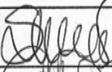
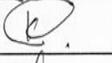
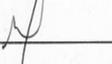
AUDITORÍA CEAACES

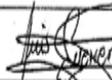
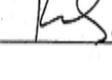
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS INDICADORES DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CEAACES PARA LA FUNCIÓN VINCULACIÓN					
INDICADOR	ESTÁNDAR	EVIDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Proyectos/ Programas de Vinculación con la Sociedad (A 1.2)	Los programas/ proyectos de vinculación con la sociedad deben ser formulados para atender las demandas de los sectores sociales relacionadas con la carrera, deben alinearse al perfil de egreso de la carrera y al plan nacional de desarrollo, y deben tener una estructura formal de programas o proyectos.	1. Base de datos de Programas / Proyectos en los que interviene la carrera y que han sido ejecutados durante el período de análisis.	X		La información se encuentra en el departamento de vinculación
		2. Documentación que evidencie la planificación y ejecución de los programas / proyectos.	X		La información se encuentra en la Coordinación de cada carrera
Seguimiento a graduados (D 1.5)	La carrera debe aplicar un sistema de seguimiento a graduados que provea de información útil para la toma de decisiones y el mejoramiento de la oferta académica.	1. Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o proceso de seguimiento.	X		
		2. Informes de los resultados del seguimiento a graduados		X	
		3. Evidencias del mejoramiento de la oferta académica en base a los resultados.		X	

Seguimiento de prácticas pre-profesionales (D 1.6)	La carrera debe gestionar convenios con instituciones afines a la carrera y, planificar el control, seguimiento y evaluación de las prácticas pre-profesionales en actividades afines o coherentes con el perfil de egreso o con el área profesional.	1.- Reglamento de prácticas pre-profesionales.		X	El reglamento de prácticas pre-profesionales no ha sido aprobado aún
		2. Programa de prácticas: a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades		X	La información se encuentra en la Coordinación de cada carrera
		3. Sistema o registro de control, seguimiento y evaluación: a. Informes de los supervisores de práctica; b. Informes de la institución en la cual se realizaron las prácticas pre-profesionales; c. Informe de autoevaluación presentado por cada estudiante.	X		La información se encuentra en la Coordinación de cada carrera
		4. Convenios con instituciones.		X	
Actividades complementarias (E 1.2)	La carrera debe promover la participación de sus estudiantes en actividades complementarias relacionadas con aspectos científicos, políticos, culturales, deportivos y artísticos, que contribuyan a su formación integral.	1. Planificación de las actividades complementarias.		X	
		2. Promoción de las actividades complementarias. a. Página web b. Carteleras		X	
		3. Registro de participantes por tipo de actividades complementarias.		X	

Actividades vinculadas con la colectividad (E 1.3)	La carrera debe contar con un sistema o registro para la coordinación, el control, seguimiento y evaluación de la participación estudiantil en las actividades vinculadas con la colectividad, en correspondencia con los programas / proyectos en los que interviene la carrera	1. Reglamento de vinculación con la colectividad		X	
		2. Plan de vinculación con la colectividad a. Justificación b. Objetivos c. Duración d. Recursos que intervienen e. Cronograma de actividades	X		La información se encuentra en la Coordinación de cada carrera
		3. Sistema o registro para la coordinación, control, seguimiento y evaluación de actividades de vinculación		X	
		4. Convenios: Documento firmado por las partes para el desarrollo de las actividades de vinculación	X		La información se encuentra en el Subdecanato de la Facultad
Participación en Procesos de Acreditación (E 1.5)	La carrera debe garantizar la participación efectiva de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera, a través de mecanismos que posibiliten que sus propuestas sean tomadas en cuenta, para el mejoramiento de la calidad de la educación.	1. Normativa interna vigente sobre la participación estudiantil en el proceso de evaluación y acreditación.		X	
		2. Documentos que evidencien la participación de los estudiantes en el proceso de evaluación y acreditación de la carrera.		X	
		3. Resoluciones de las autoridades de la carrera/IES en relación a las propuestas estudiantiles.		X	

REGISTROS DE ASISTENCIA

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS REGISTRO DE ASISTENCIA					
TEMA: Auditoría CEACES Función Vinculación					
FECHA: 28 de Mayo del 2015			HORA: 15:00 - 17:00		
No.	NOMBRE	CÉDULA	E-MAIL	TELÉFONO	FIRMA
1	Stefany Flores Amas	1003017314	scflores@un.edu.ec	0984513352	
	Fernando Flores	100293046-5	fflores@un.edu.ec	0985354118	
	Sandra Castro	1002558375	secastro@un.edu.ec	0987299607	
	Andrea Moreno	100447245-0	tefito.25.94@gmail.com	0969763009	
	Jorge Flores	100360303-0	jfflores@un.edu.ec	0989182951	
	Maira Maya	100366887-8	mamaya@un.edu.ec	0989322344	
	HUGO INSAURRUGO	100084155-2	hinsaurrug@un.edu.ec	0998805787	
	Stefany Salazar	100350109-3	stefysalazar92@gmail.com	0988239247	
	Maria Chuga	040159432-0	mariachuga0@gmail.com	0993889883	
	Vicky Juma	1003385489	lorejuma@outlook.com	0989081300	
	Jessica Arcas	100347179-2	jessicaarcas14@yahoo.com	0989517704	
	Karla Paola Negrete	100299763-1	paonegrete@hotmail.com	098503099	
	Paula Villalobos B.	040106231-0	cauillarpaula@un.edu.ec	040106231-0	

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS REGISTRO DE ASISTENCIA					
TEMA: Auditoría Interna CEACES Función Vinculación					
FECHA: 15/06/2015			HORA: 10:00 - 12:00		
No.	NOMBRE	CÉDULA	E-MAIL	TELÉFONO	FIRMA
	Carlos Malla	040144782-6	cmalla@un.edu.ec	099674713	
	Luis Guerrero	100336768-5	mickey.laud88@yahoo.com	1003367685	
	SAIRO REUSO	040147649-4	jairoreuso_ag@hotmail.com	0999126980	
	Fabian Marroquin	100114455-7	fmarrugin@un.edu.ec	0984959876	
	Maria Chuga	040159432-0	mariachuga0@gmail.com	0993889883	
	Vicky Juma	1003385489	lorejuma@outlook.com	0990813300	
	Stefany Salazar	100350109-3	stefysalazar92@gmail.com	0988239247	
	Jessica Arcas	100347179-2	jessicaarcas14@yahoo.com	0989517704	
	Karla Paola Negrete	100299763-1	paonegrete@hotmail.com	098503099	

ANEXO 6. MANUAL DE CALIDAD



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Conforme a la norma ISO 9001:2008

Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		MANUAL	
	PROCESO:	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO:	MAN-0.0.1
			VERSIÓN:	2.0
	SUB PROCESO:	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 136	

1. INTRODUCCIÓN

1.1 LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la zona UNO del Ecuador (Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos) y del país.

Se establece como una entidad del Sistema de Educación Superior, que responde con pertinencia científica y social a las más importantes necesidades de progreso de la región y la patria, a través de la formación de profesionales en nuestras carreras de pregrado y programas de postgrado. De tal manera que impulsa la generación de nuevo conocimiento, precisamente para enfrentar con innovadoras propuestas, los desafíos y retos que la modernidad propone a la Academia y a la sociedad en general.

El Modelo Educativo de Desarrollo Humano con el que trabajamos en las distintas unidades académicas, privilegia además del desarrollo de las capacidades específicas de las profesiones que le conectan con el mundo del saber, las ciencias y las tecnologías; una formación humana integral que suscita en cada uno de los estudiantes tanto el descubrimiento como la potenciación de sus capacidades y fortalezas como entes sociales integrantes de comunidades culturales fuertes, dialogales, empoderadas de sus identidades y orgullosas de sus idiomas, de sus lenguas, dialectos y costumbres.

1.1.1 EJES PRIORITARIOS Y ESTRATEGIAS GENERALES

La Universidad Técnica de Norte, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnología, investigación, innovación y vinculación, con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta para la transformación y la sustentabilidad.

Es nuestra identidad dentro de la sociedad, quienes somos, cual es nuestro pensamiento, nuestra filosofía, nuestra idiosincrasia, como nos identifican en nuestro entorno, a qué público sirve, que necesidades satisface y qué tipo de servicios ofrece; por ello la misión es el marco de referencia que orienta sus acciones y enlaza lo deseado con lo posible. Habiendo escrito la siguiente declaración:

Misión

"La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país".

Las y los Universitarios hemos hecho el ejercicio de mirarnos en el futuro, de trazarnos un horizonte a través de un camino claro, definido y posible, que nos indicará hacia donde queremos llegar en el año 2020; es el sueño máspreciado a largo plazo y lo hemos expresado así:

Visión

"La Universidad Técnica del Norte, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnológica, investigación, innovación y vinculación, con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta para la transformación y la sustentabilidad".

Llegar a cumplir con esta visión depende de nosotros mismos, por tanto siendo emprendedores debemos trabajar en equipo, persiguiendo una misma meta, empoderándonos del pensamiento escrito en este plan estratégico, yendo del análisis a la propuesta y de la propuesta a la acción, a través de sus objetivos, programas y proyectos.

El avance y cumplimiento de las metas planteadas en la Visión de la Universidad Técnica del Norte servirán de plataforma para el lanzamiento de las estrategias que permiten el desarrollo y la consolidación de la actividad académica en la Universidad con prácticas educativas innovadoras, de investigación y de vinculación, propias de nuestro siglo.

1.1.2 POLÍTICAS DE FACULTAD

GESTIÓN Y DIRECCIÓN

La gestión administrativa se conducirá con principios de democracia participativa, trabajo solidario dentro de un clima de respeto, apoyo mutuo y calidad de todos-as sus actores-as buscando siempre mantener los estándares de calidad de la academia.

Transparentará la gestión administrativa y académica de la Facultad y sus escuelas a través de la socialización y difusión del accionar interno por diversos medios de comunicación.

Propiciará procesos de capacitación y actualización continua para el talento humano de la Facultad.

ACADÉMICA

Se impulsará la diversificación de la oferta académica y la actualización del currículo de las carreras con calidad, acorde a los planes de desarrollo nacional.

Se fortalecerá la cultura de evaluación y acreditación institucional en cooperación con organismos nacionales e internacionales y pares académicos.

La articulación teórica - práctica dentro del proceso académico acorde al Modelo Educativo, Pedagógico, investigación y nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Universidad será permanente y fundamentada en principios y valores.

INVESTIGACIÓN

Se apoyará y fortalecerá la investigación - acción como eje transversal del currículo para incentivar el desarrollo de la investigación científica, tecnológica y social mediante la vinculación profesional y alianzas estratégicas intra e interinstitucional, considerando la demanda del entorno local, regional y nacional.

Los proyectos investigativos concursables y los trabajos de grado estarán orientados a satisfacer la problemática social, priorizando las líneas y áreas de investigación local, regional y nacional.

Se facilitará e incentivará la participación docente y estudiantil en la planificación, ejecución y evaluación de procesos investigativos sustentables e innovadores mediante la capacitación permanente.

VINCULACIÓN

Desplegará programas, proyectos y actividades innovadoras (creativas) de extensión universitaria para dar respuesta a los problemas observados en las comunidades en la sociedad.

Retroalimentará los resultados de las acciones de extensión universitaria hacia los organismos y entidades beneficiarias comprometidas en estas funciones y apoyar en planes de mejoramiento pertinentes de acuerdo a la demanda.

1.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN Y DIRECCIÓN

Mejorar la calidad de la gestión universitaria, para que el sistema de administración sea pertinente con las necesidades operativas y de expansión institucional; enfocada al bienestar universitario, apoyada en sistemas integrales de planeación e información, con mecanismos que permitan responder a las exigencias oficiales en materia de evaluación, acreditación y certificación, que contribuyan al logro de resultados de altos niveles y de trascendencia institucional.

ACADÉMICA

Formar de manera integral a los estudiantes con educación de calidad, asegurando el adecuado equilibrio entre la teoría y la práctica, con modalidades didácticas innovadoras, centrado en el aprendizaje significativo de los estudiantes, con escenarios modernos y adecuados a las necesidades académicas planteadas en el Modelo Educativo de desarrollo humano y en concordancia con la agenda zonal y plan nacional del buen vivir.

INVESTIGACIÓN

Fortalecer la investigación científica y tecnológica orientada al desarrollo sustentable, incrementando constantemente las capacidades de investigación, de tal forma que los resultados científicos-técnicos alcanzados, contribuyan al desarrollo del conocimiento y a la formación integral de los estudiantes, mediante la solución de problemas prioritarios institucionales, del entorno y el mejoramiento de las potencialidades zonales, regionales y del país.

VINCULACIÓN

Desarrollar nexos con el entorno social en el ámbito de influencia de la UTN, con los sectores productivos, de servicios, gubernamental e instituciones educativas, en los ámbitos local, zonal e internacional en materia de docencia, investigación y extensión, que potencien aquellas que faciliten la práctica profesional de los estudiantes en escenarios reales, la generación y desarrollo de servicios educativos y profesionales dirigidos a los diversos sectores sociales, de tal manera que se fortalezca la imagen institucional.

1.1.4 PRINCIPIOS

Autonomía responsable.- La Universidad Técnica del Norte, mantendrá relaciones de reciprocidad y cooperación con otras universidades y escuelas politécnicas con el estado y la sociedad.

Cogobierno.- Consiste en la dirección compartida de parte de los diferentes sectores de la comunidad universitaria: autoridades, profesores, estudiantes, empleados y trabajadores acordes con los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad y equidad de género.

Calidad.- Consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia y la pertinencia, producción óptima, transmisión de conocimientos y desarrollo de pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa, y el mejoramiento permanente.

Pertinencia.- Respuestas a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional y al régimen de desarrollo, a la prospectiva del desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural.

Integralidad.- Es la articulación entre los estudios universitarios con los diferentes niveles de enseñanza, aprendizajes y modalidades del Sistema Nacional de Educación

1.1.5 VALORES

Honestidad.- El compromiso de los miembros de la Universidad Técnica del Norte, es transparente consigo mismo y con sus semejantes.

Respeto.- Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica; para practicarla es preciso tener clara noción de los derechos de las personas.

El respeto es el interés por comprender a los otros y contribuir a llevar adelante sus planes de vida en un mundo diverso. Sin un respeto activo, es difícil que todos puedan desarrollarse.

Justicia.- Consiste en facilitar a cada miembro de la universidad, las condiciones para vivir en libertad y en igualdad; articular la solidaridad y el respeto en las diversas actividades universitarias; permitir la toma de decisiones comunes a través del diálogo de manera responsable; y, hacer valer los derechos de las personas.

Responsabilidad.- Es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido. Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. También es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos; lo que ha hecho que nuestra institución esté acreditada y sea un referente en la región norte del Ecuador.

Es la consciencia de las consecuencias de todo lo que se hace o deja de hacer sobre sí mismo, la institución o sobre los demás.

Laboriosidad.- Es el esfuerzo humano para conseguir algo de manera autónoma o con ayuda de los demás, con gran poder de transformación.

Creatividad.- La creatividad es una forma talentosa de solucionar problemas del entorno, mediante intuiciones, combinación de ideas diferentes o conocimientos variados; aportes que resultan de la singularidad de los miembros, cuanto de las circunstancias universitarias.

Perseverancia.- Es la fuerza interior que permite llevar a buen término las actividades que se emprende, realizadas con alta motivación y profundo sentido de compromiso;

Paz.- Es el fruto de la sana convivencia; para hacerla posible es necesario un ordenamiento social justo, en el que todos tengan las mismas oportunidades para desarrollarse personal y profesionalmente.

Tolerancia.- Hace posible la convivencia social como expresión del respeto por las ideas y actitudes de los demás.

Libertad.- Es la posibilidad que tienen los actores para decidir por sí mismos, y para actuar en las diferentes situaciones que se presentan en la vida universitaria.

Solidaridad.- Se manifiesta cuando los miembros de la comunidad universitaria se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común.

1.1.6 RASGOS DEL MODELO EDUCATIVO

- A. Programas educativos pertinentes
- B. Diseño curricular basado en competencias
 - B.1 Estructura curricular
- C. Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo
- D. Diversidad de estrategias de enseñanza y de aprendizaje

- E. Materiales didácticos orientadores de alumnos y profesores
- F. Mecanismos efectivos de evaluación de los aprendizajes
- G. Profesores competentes en generar y aplicar el conocimiento, y en facilitar el aprendizaje de los alumnos
- H. Sistemas de asesoría y tutoría
- I. Gestión institucional para la mejora continua

1.1.7 MARCO ACADÉMICO

- 1. Características académicas
 - 1.1 Docencia
 - 1.2 Investigación y desarrollo tecnológico, y posgrado
 - 1.3 Preservación y difusión de la cultura
 - 1.4 Colaboración interinstitucional
- 2. Organización
 - 2.1 Gobierno
 - 2.2 Dirección académica
 - 2.3 Gestión institucional y calidad
- 3. Personal Académico

1.2 LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS (F.I.C.A.)

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte se orienta a satisfacer las demandas profesionales del Norte del País, estableciendo niveles de calidad profesional de contribución permanente y sustentable de los modelos de gestión, emprendimiento, innovación y soporte tecnológico orientado al desarrollo del entorno local.

Las áreas estratégicas que se definieron son las siguientes: construcción del nuevo modelo académico e integración con calidad; ampliación de la oferta educativa y cobertura con equidad; fortalecimiento de la planeación y la gestión universitaria para el nuevo modelo académico.

Como ejes transversales, es decir, aspectos que por su impacto deben ser atendidos en todas las áreas estratégicas, se estipulan: certificaciones, innovación y calidad, internacionalización, evaluación continua, transferencia de tecnología, sustentabilidad y vinculación con otras universidades.

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte se orienta a todos quienes quieren alcanzar una formación integral de calidad en una institución de educación superior acreditada, y convertirse en profesionales competentes, críticos, humanistas, líderes y emprendedores, con conocimientos científicos y criterios de sustentabilidad en la región y el país. La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas ofrece las carreras de Ingeniería Textil, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación, Ingeniería en Mecatrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico e Ingeniería en Mantenimiento Automotriz.

La Investigación constituye el pilar fundamental del proceso de formación de profesionales en la UTN y es un instrumento muy útil en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas prioritarios de la sociedad y la región norte del país.

1.2.1 MODELO EDUCATIVO FICA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas busca responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotándolos de las competencias necesarias para integrarse a cualquier ambiente de trabajo. En particular, se busca que los alumnos adquieran capacidades generales para aprender y actualizarse; para identificar, plantear y resolver problemas; para formular y gestionar proyectos; y para comunicarse efectivamente en español y en otro idioma.

La oferta educativa pretende favorecer el aprendizaje a través de situaciones reales, que se reflejen en los contenidos de los programas y en su desarrollo pedagógico.

En el modelo educativo se plantea la formación profesional basada en competencias, la cual presenta características diferentes a la formación tradicional, que se manifiestan en el diseño curricular, en la forma de conducir el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el uso de estrategias y técnicas didácticas diversas, y en la evaluación de los aprendizajes.

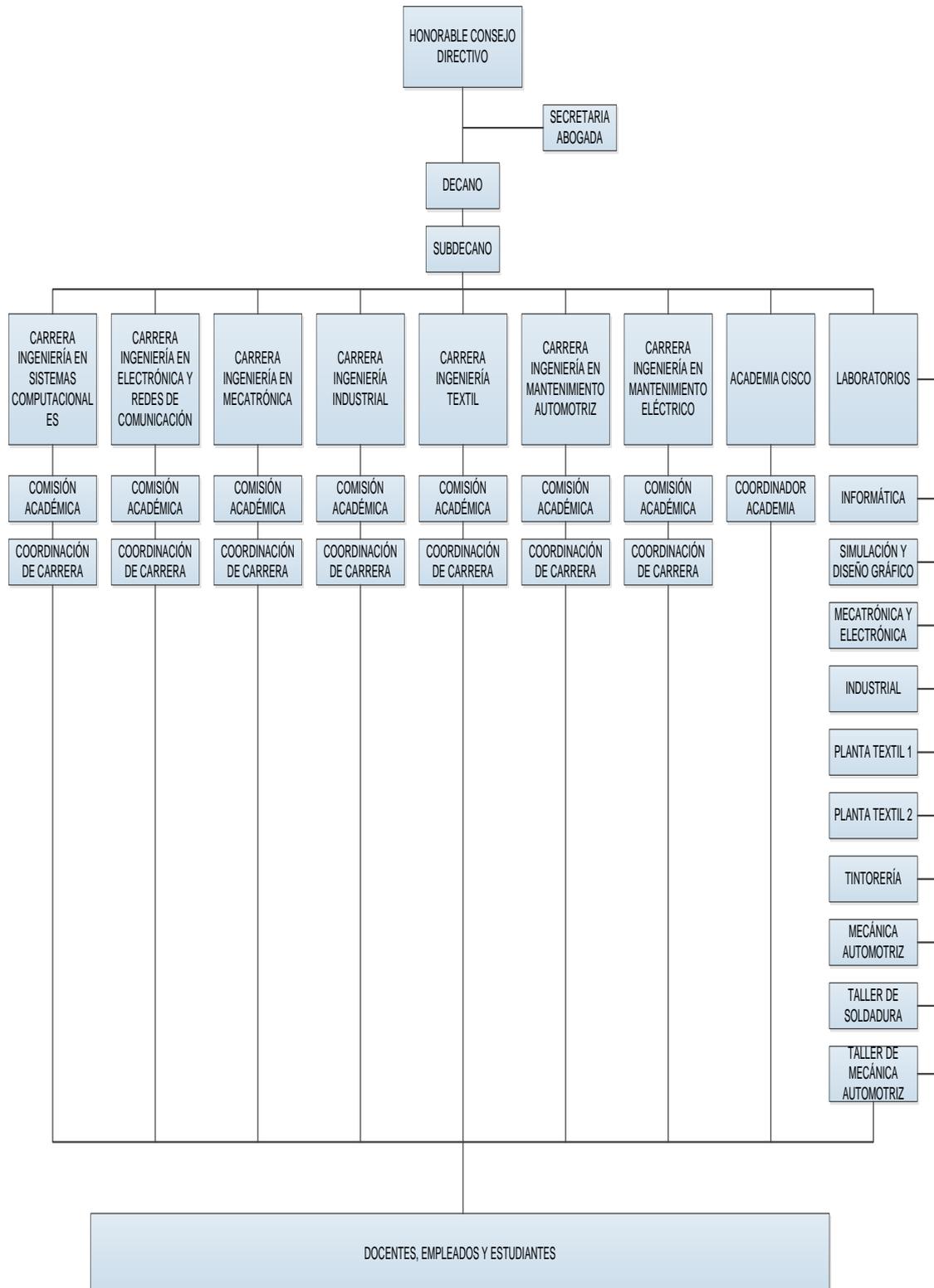
MISIÓN

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas es una unidad académica de la Universidad Técnica del Norte, Institución acreditada, que contribuye al desarrollo integral de la sociedad. Forma profesionales emprendedores, competitivos, críticos, humanistas y éticos, comprometidos con el desarrollo sustentable.

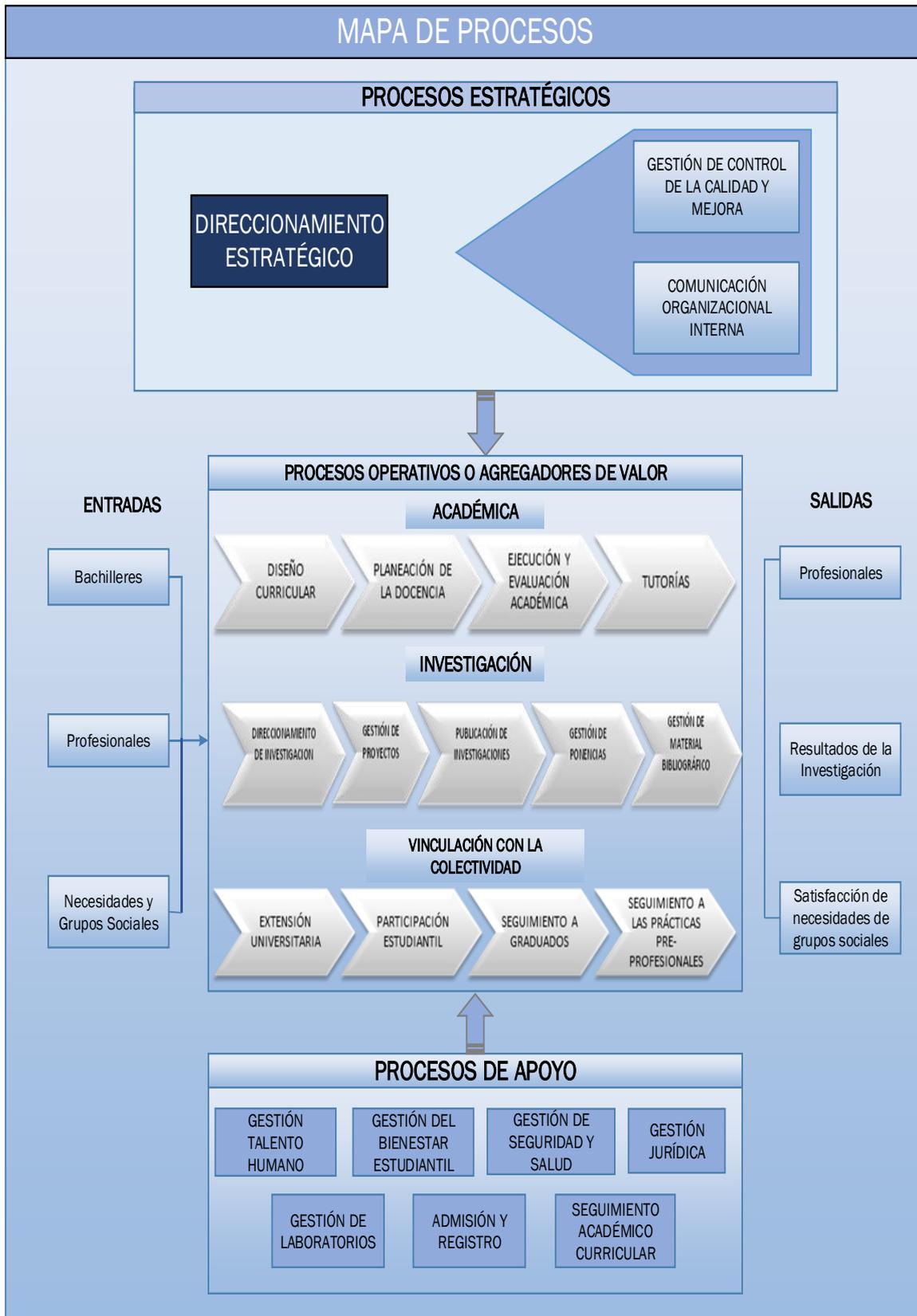
VISIÓN

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas en el año 2020, aspira a ser una unidad académica de alta formación profesional con acreditación en sus carreras y el referente en ciencia, tecnología e innovación en el país, con estándares de excelencia internacionales.

1.2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL FICA



1.2.3 MAPA DE PROCESOS FICA



2. OBJETO, ALCANCE, EXCLUSIONES Y DEFINICIONES

2.1 OBJETO

El objeto del manual de la calidad es describir el SGC de la FICA, el cual indica la manera de ofrecer el servicio académico que se maneja en base a las funciones Gestión y Dirección, Académica, Investigación y Vinculación , en relación a los criterios de la norma ISO 9001:2008.

4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la Dirección (Decanato y Subdecanato)
6. Gestión de los recursos
7. Realización del servicio
8. Medición, análisis y mejora.

Además permite proporcionar las políticas para implementar, administrar, mantener y mejorar el Sistema de gestión de la calidad, el cual está orientado a la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas.

2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte comprende todos los procesos operativos o agregadores de valor (Académica, Vinculación e Investigación), procesos estratégicos y de apoyo (Gestión), para proveer servicios de calidad en la oferta educativa en las carreras de:

Ingeniería Textil

Ingeniería Industrial

Ingeniería en Mecatrónica

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Ingeniería en Electrónica y Redes de Comunicación

Ingeniería en Mantenimiento Automotriz

Ingeniería en Mantenimiento Eléctrico

2.3 EXCLUSIONES AL SGC Y SU JUSTIFICACIÓN

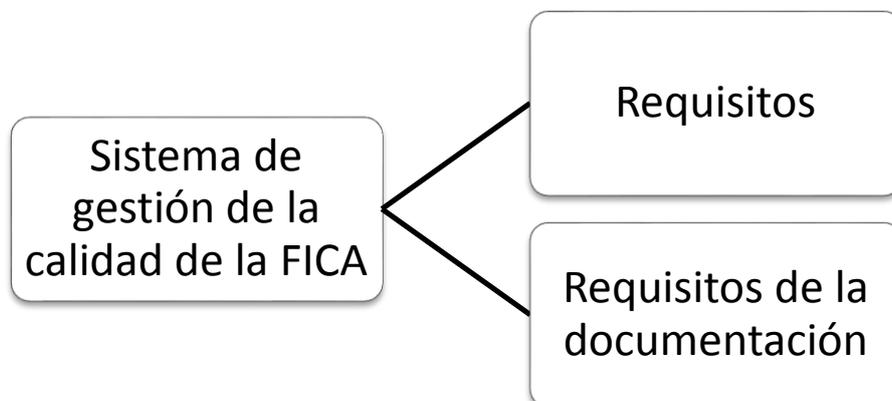
Con base en el apartado 1.2 referente a la Aplicación de la norma de referencia, es de mencionar que se excluye de este manual el punto 7.6 de la Norma ISO 9001:2008, debido a que la FICA es una Unidad Académica que para su operación no requiere de equipos que demanden de una calibración. Se debe considerar que el software que controla las actividades desempeñadas en la Facultad se maneja a nivel institucional por lo que la FICA no interviene en su gestión.

El punto 7.4.1 de la Norma ISO 9001: 2008 también queda excluido de este manual debido a que el proceso de compras de bienes o servicios para la FICA lo realiza el Departamento de Adquisiciones de la Universidad, a través del portal de compras públicas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



4.1 REQUISITOS GENERALES

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad que considera la mejora continua, mediante las siguientes actividades:

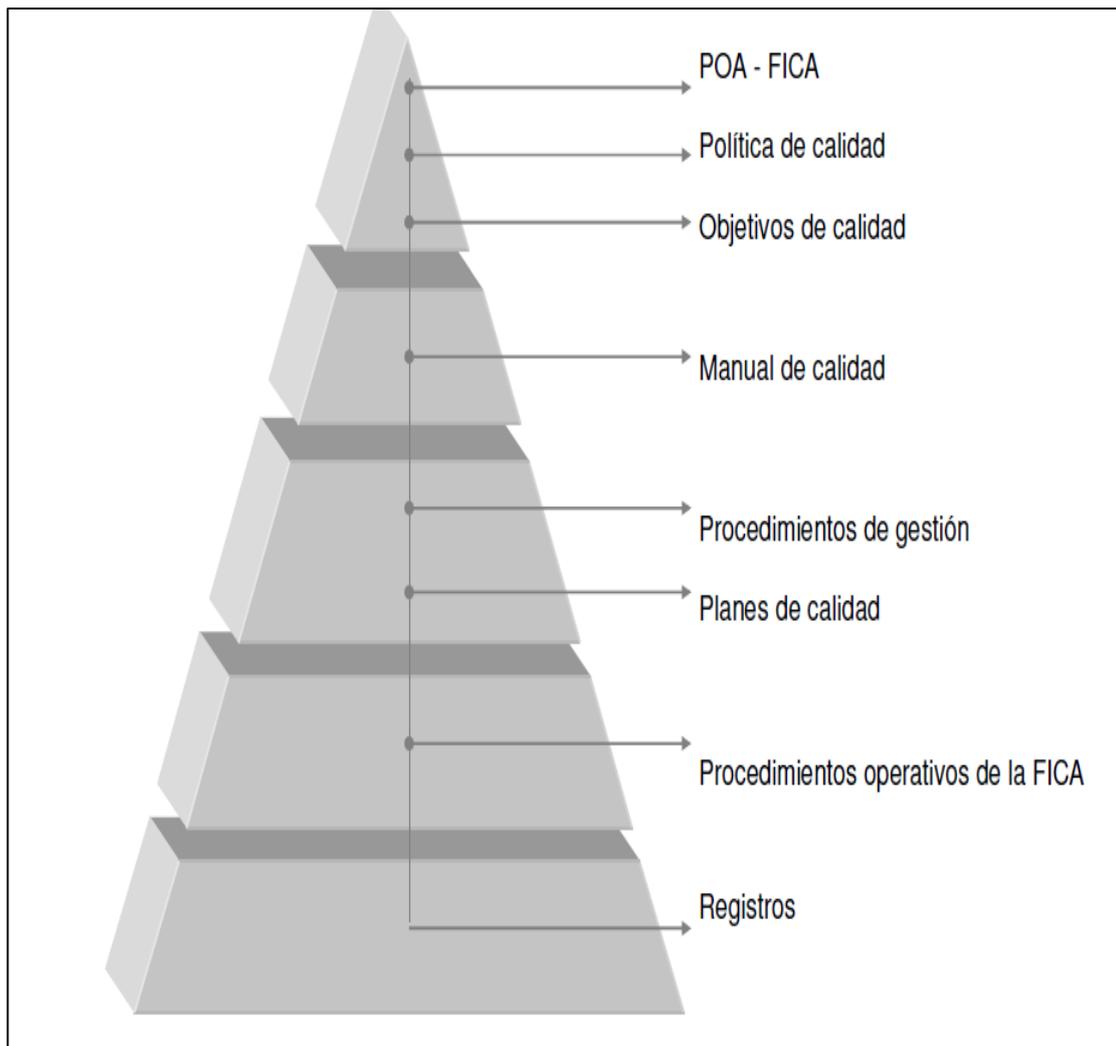
- a) La identificación de los procesos para el Sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la Facultad.
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- d) La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos del presente manual de calidad.
- f) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN, por medio de sus Áreas, asegura la identificación y el control de aquellos procesos que contrata externamente, cuando estos afecten la conformidad de sus servicios.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN puede estar en cualquier formato o medio y se jerarquiza de la siguiente manera:



4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El Representante del SGC es el responsable de elaborar, distribuir e implementar el presente manual de calidad, que describe el alcance del Sistema de gestión de la calidad de la FICA, las justificaciones de cualquier exclusión, las interacciones de sus procesos y hace referencia a los procedimientos documentados aplicables que son requeridos por la norma de referencia, en la cual está basado el Sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, agrupados por macroprocesos y procesos son los siguientes:

INVENTARIO DE PROCESOS								
MACROPROCESOS			PROCESOS			PROCEDIMIENTOS		
COD	NOMBRE	RESPONSABLE	COD	NOMBRE	RESPONSABLES	COD	NOMBRE	PRODUCTO/RESULTADO
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.1	Control de documentos	Lista maestra de documentos
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.2	Control de registros	Lista maestra de registros
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.3	Control del servicio no conforme	Registros de servicio no conforme
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.4	Acciones correctivas	Plan de acciones correctivas
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.5	Acciones preventivas	Plan de acciones preventivas
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	Director del SGC	SGC.1	Gestión de Control de la Calidad y Mejora	Director del SGC	SGC.1.5	Auditorías internas	Auditorías internas
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.1	Planificación estratégica	Decano Coordinadores de carreras Comisión de pertinencia	G.1.1	Análisis del Entorno	Encuestas para análisis del entorno de la FICA Informe del análisis interno de la FICA. Plan de mejoras para análisis del entorno de la FICA

G	Gestión y Dirección	Decanato	G.1	Planificación estratégica	Decano Coordinadores de carreras Comisión de pertinencia	G.1.2	Actualización del Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Resolución de Aprobación de PE
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.1	Planificación estratégica	Decano Coordinadores de carreras Comisión de pertinencia	G.1.3	Elaboración del Perfil Profesional	Perfil profesional
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.1	Planificación estratégica	Decano Coordinadores de carreras Comisión de pertinencia	G.1.4	Manejo de Información para la Acreditación	Información para el CEAACES (Autoevaluación)
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.2	Comunicación organizacional Interna	Coordinadores de carreras Comunicador interno	G.2.1	Comunicación Organizacional	Plan de comunicación interna Seguimiento del plan de comunicación Informe de ejecución del plan de comunicación
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.3	Gestión del Talento Humano Docente	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.3.1	Distribución horaria de los profesores	Distributivo académico
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.3	Gestión del Talento Humano Docente	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.3.2	Contratación de personal académico	Contrato de docente

G	Gestión y Dirección	Decanato	G.3	Gestión del Talento Humano Docente	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.3.3	Inducción al docente	Plan de inducción al docente Informe de ejecución de inducción al docente
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.3	Gestión del Talento Humano Docente	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.3.4	Control de permisos de personal académico	Formulario de reporte de ausencias Registros de asistencia de personal académico
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.1	Matriculación	Autorización de tercera matrícula Reporte de pago Acta de matrícula Reporte de notas Comprobante de pago
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.2	Retiro de asignaturas	Resolución de aprobación de retiro de asignatura
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.3	Anulación de matriculas	Resolución de aprobación de anulación de matrícula

G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.4	Egresamiento	Acta consolidada Informe de aptitud legal para egresar
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.5	Titulación	Acta de grado
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.4	Admisión y registro	HCD Decano Subdecano Coordinadores de carreras Secretarias	G.4.6	Refrendación de títulos	Título refrendado y registrado
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.5	Gestión del bienestar estudiantil	Comisión de becas, Departamento de bienestar universitario Secretarias	G.5.1	Gestión de becas	Contrato de becas
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.6	Seguimiento académico curricular	Subdecano Coordinadores de carreras	G.6.1	Seguimiento del sílabo	Reporte de avances Informe de seguimiento del sílabo Plan de mejoras para el seguimiento del sílabo
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.6	Seguimiento académico curricular	Subdecano Coordinadores de carreras	G.6.2	Evaluación del desempeño docente	Plan de evaluación Informe de evaluaciones Plan de mejora para evaluaciones

G	Gestión y Dirección	Decanato	G.7	Gestión de Laboratorios	Coordinadores de laboratorios	G.7.1	Compras de bienes y servicios para laboratorio	PAC Facturas Acta de entrega
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.7	Gestión de Laboratorios	Coordinadores de laboratorios	G.7.2	Gestión de mantenimiento de laboratorios	Plan de mantenimiento preventivo Informes de mantenimiento
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.8	Seguridad y Salud	Subdecano	G.8.1	Inducción en SSO	Plan de inducción Informe de la inducción
G	Gestión y Dirección	Decanato	G.9	Gestión Jurídica	Decano Secretaria Jurídica	G.9.1	Asesoramiento jurídico	Informe jurídico
AD	Académico	Sub decanato	AD.1	Diseño Curricular	Subdecano Comisión Curricular Coordinador de Carrera	AD.1.1	Actualización del diseño macro y meso curricular	Proyecto aprobado de Actualización de la Carrera Programa Carrera actualizado y registrado Malla Curricular actualizada Perfil de Egreso actualizado
AD	Académico	Sub decanato	AD.1	Diseño Curricular	Comisión Asesora Coordinador de Área Coordinador de Carrera Docente de la asignatura	AD.1.2	Diseño o actualización de programas analíticos	Programa analítico de las asignaturas
AD	Académico	Sub decanato	AD.1	Diseño Curricular	Comisión Asesora Coordinador de Área	AD.1.3	Diseño o actualización de programas sílabos	Sílabos de las asignaturas

					Coordinador de Carrera Docente de la asignatura			
AD	Académico	Sub decanato	AD.2	Planeación de la docencia	Comisión Asesora Coordinador de Carrera Asociación de Carrera	AD.2.1	Planificación de Eventos Académicos	Planificación de eventos académicos Informe actividades de eventos académicos
AD	Académico	Sub decanato	AD.2	Planeación de la docencia	Docente	AD.2.2	Planificación de clases presenciales y virtuales	Plan de clase Material didáctico
AD	Académico	Sub decanato	AD.2	Planeación de la docencia	Coordinador de Carrera Docente	AD.2.3	Gestión de giras y visitas técnica	Plan de giras y visitas técnicas Informe de giras y visitas técnicas
AD	Académico	Sub decanato	AD.3	Ejecución y Evaluación Académica	Coordinador de Carrera, Docente y estudiante	AD.3.1	Ejecución de actividades académicas	Plan de clases ejecutado Evaluación estudiantil
AD	Académico	Sub decanato	AD.3	Ejecución y Evaluación Académica	Coordinador de Carrera Jefe de Laboratorio Docente Estudiante	AD.3.2	Gestión y desarrollo de prácticas de laboratorio	Guía de prácticas de laboratorio Informe de prácticas de laboratorio Registro de uso de laboratorio
AD	Académico	Sub decanato	AD.3	Ejecución y Evaluación Académica	Coordinador de Carrera Docente Estudiante	AD.3.3	Seguimiento y evaluación del aprendizaje	Evaluación del aprendizaje estudiantil Informe de mejoras al proceso de enseñanza aprendizaje

AD	Académico	Sub decanato	AD.3	Ejecución y Evaluación Académica	Subdecano Coordinador de Carrera Docente	AD.3.4	Elaboración de informes mensuales y semestrales de las actividades del docente	Informes Mensuales de actividades del docente Informe Semestral de actividades del docente
AD	Académico	Sub decanato	AD.4	Tutorías	Subdecano Responsable del Programa de Tutorías (Coordinador de Carrera) Docente Tutor Estudiante Tutelado	AD.4.1	Tutorías Académicas	Programa de Tutorías Informe Final de Tutorías
AD	Académico	Sub decanato	AD.4	Tutorías	Coordinador de Carrera Docente Tutor Estudiante Tutelado	D.4.2	Tutorías de Practicas Pre profesionales	Informe Final de Tutorías
AD	Académico	Sub decanato	AD.4	Tutorías	Coordinador de Carrera Docente Tutor Estudiante Tutelado	D.4.3	Tutorías de Tesis	Informe Final de Tutorías
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.1	Direccinamiento de Investigación	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA	I.1.1	Definir y actualizar Líneas de Investigación	Líneas de Investigación Definidas Registro de actualización de LI Informe Resolución de legalización

I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.2	Gestión de Proyectos	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA	I.2.1	Elaboración de proyectos de Investigación Interna	Anteproyecto de Investigación Resolución de aprobación de tema de proyecto Informe final del proyecto
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.2	Gestión de Proyectos	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA	I.2.2	Presentación y aprobación Externa de proyectos Investigación	Proyectos aprobados Resolución de aprobación Solicitud de presentación
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.2	Gestión de Proyectos	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA	I.2.3	Seguimiento a investigaciones	Seguimiento a proyectos sin presupuesto Seguimiento a proyectos con presupuesto Informe de Monitoreo y Control
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.2	Gestión de Proyectos	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Subdecano FICA	I.2.4	Presentación de informes de investigación	Informes mensuales de Investigación
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.2	Gestión de Proyectos	Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA	I.2.5	Socialización de investigaciones al CUICYT	Registro de Entrada de Libro Registro de Entrada de Revistas Registro de Entrada de Artículos Científicos Informe de entradas de investigación

I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.3	Publicación de Investigaciones	Subdecano Coordinadores de carreras Director de Investigación FICA Comisión de Investigación FICA Comité editorial FICA	I.3.1	Publicación de artículos científicos en revistas de la FICA	Artículo científico Publicado Notificación de publicación de artículos Modelo de Artículo Científico FICA Registros de derechos de autor Carta al editor Informe de correcciones
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.3	Publicación de Investigaciones	Subdecano Coordinadores de carreras Coordinador de Investigación Comité Editorial FICA Comité Editorial UTN Comisión de Investigación FICA	I.3.2	Publicación de artículos científicos revistas indexadas.	Artículo científico Publicado Notificación de publicación de artículos Modelo de Artículo Científico Registros de derechos de autor Carta al editor Informe de correcciones
I	Investigación	Director de Investigación de la FICA	I.3	Publicación de Investigaciones	Subdecano Coordinadores de carreras Coordinador de Investigación Comité Editorial FICA Comité Editorial UTN	I.3.3	Publicación de libros o capítulos de libros	Libro o capítulo de libro publicados Registro de derechos de autor Informe de correcciones Carta al Editor

					Comisión de Investigación FICA			
I	Investigación	Subdecano	I.4	Gestión de Ponencias	Subdecano Coordinadores de carreras Tutor de Ponencias	I.4.1	Elaboración y aprobación de una ponencia.	Presentación grafica Informe de una Ponencias Ponencia presentada en evento académico
I	Investigación	Subdecano	I.4	Gestión de Ponencias	Subdecano Coordinadores de carreras Tutor de Ponencias	I.4.2	Participación de ponencias en eventos académicos	Solicitud de autorización de presentación Resolución de aprobación de recursos Ponencia Informe final
I	Investigación	Director Biblioteca	I.5	Gestión de Material Bibliográfico	Director Biblioteca Coordinadores de carreras	I.5.1	Obtención de material bibliográfico	Registro digital del estado de la adquisición de material bibliográfico sugerido. Material bibliográfico
I	Investigación	Director Biblioteca	I.5	Gestión de Material Bibliográfico	Director Biblioteca Coordinadores de carreras	I.5.2	Verificación de la calidad de material bibliográfico	Facturas de adquisiciones Base de datos de la biblioteca con todas las adquisiciones Material Bibliográfico revisado
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.2	Planificación de Extensión Universitaria	Plan quinquenal de Vinculación con la colectividad Planificación anual de cada coordinador de vinculación de carrera.

V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.3	Elaboración de proyectos de Extensión Universitaria	Proyectos de vinculación con la colectividad aprobados.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.4	Ejecución de Extensión Universitaria	Planificaciones mensuales de extensión universitaria Informes mensuales de extensión universitaria
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.5	Evaluación de proyectos de Extensión Universitaria (estudiantes)	Informe final de extensión universitaria Calificación del estudiante en extensión universitaria. Certificado de haber finalizado la extensión universitaria.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.6	Evaluación de proyectos de Extensión Universitaria (docentes)	Informes sobre los avances de los programas y proyectos de extensión universitaria
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.7	Realización de convenios	Convenios firmados con las instituciones
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.8	Evaluación de impactos en la sociedad	Encuestas Fichas de seguimiento Informe sobre impactos producidos en las instituciones beneficiadas

V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.1	Extensión Universitaria	Coordinador de Vinculación de la Facultad	V.1.9	Control de cambios realizados en los proyectos de Extensión Universitaria	Resolución que apruebe la propuesta planteada.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.1	Participación en actividades culturales	Registro de estudiantes inscritos en actividades culturales.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.2	Realización de eventos culturales	Informe del evento cultural
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.3	Realización de eventos deportivos	Informe del evento deportivo
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.4	Participación en actividades deportivas	Registro de estudiantes inscritos en actividades deportivas.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.5	Solicitud de escenarios deportivos	Acta de préstamo Acta de entrega
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.6	Movilidad estudiantil	Evidencias sobre la movilidad o beca estudiantil
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.2	Participación Estudiantil	Dirección de vinculación con la colectividad	V.2.7	Aprobación y control de propuestas estudiantiles en el proceso de acreditación	Resolución de aprobación de la propuesta estudiantil
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.3	Seguimiento a graduados	Oficina del estudiante	V.3.1	Seguimiento a graduados	Encuestas a graduados Informe, Plan de mejoras.
V	Vinculación con la colectividad	Director de Vinculación	V.4	Seguimiento a las prácticas pre-profesionales	Coordinador PPP	V.4.1	Desarrollo de las prácticas pre-profesionales	Registro de estudiantes inscritos. Informe final de PPP Certificado y resolución de haber realizado PPP

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El Representante del SGC, mediante el Procedimiento para la elaboración y control de los documentos (SGC.1.1) establece la metodología para el control, distribución, actualización y autorización de los documentos del Sistema de gestión de la calidad. Los documentos del Sistema de gestión de la calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso. En este sentido se establece el procedimiento institucional denominado Procedimiento para la elaboración y control de los documentos, el cual describe:

- a) Los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su estado de revisión.
- b) El mecanismo para el control de los documentos, incluyendo los documentos externos.
- c) El mecanismo que permita que los documentos estén disponibles en las Áreas correspondientes.
- d) El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- e) El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

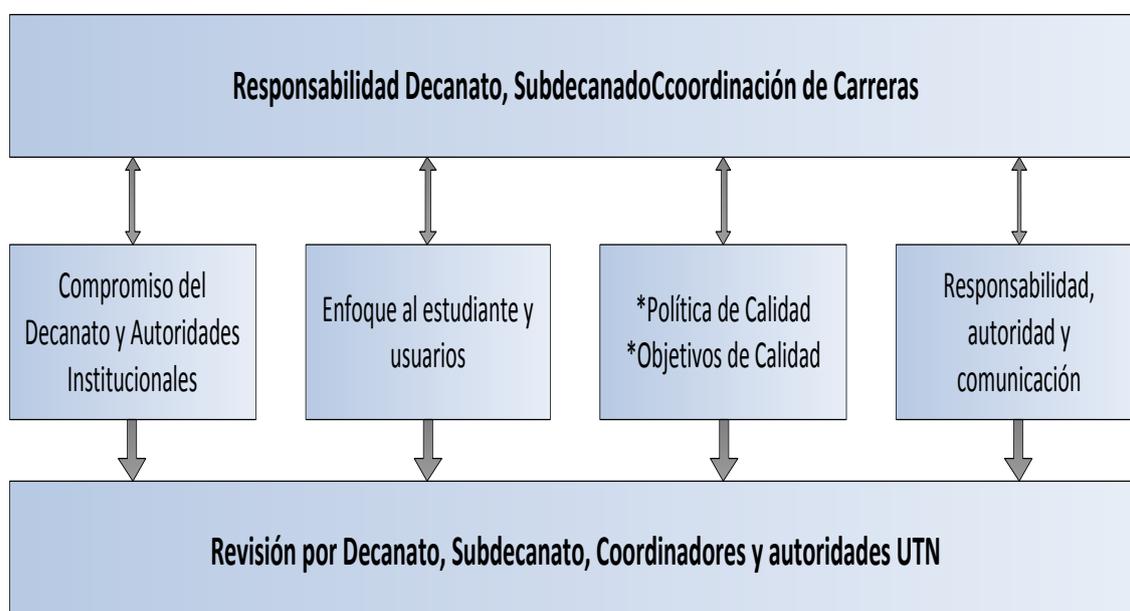
El Representante del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de gestión de la calidad y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en la Lista maestra de documentos.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN, por medio del procedimiento denominado Control de los registros (SGC.1.2) establece la metodología para proporcionar evidencia de la conformidad de sus servicios educativos así como de la operación eficaz del Sistema de gestión de la calidad mediante la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados; Los registros conservados para fines estatutarios, de acreditación de programas, legales o fiscales, son controlados por cada responsable de área quien define el tiempo de conservación de acuerdo a las disposiciones establecidas por la institución, mediante la utilización de la Lista maestra de registros el llenado de los registros puede ser físico o electrónico y debe ser en forma legible, clara y precisa.

5. RESPONSABILIDAD DECANATO (DIRECCIÓN)



5.1 COMPROMISO DEL DECANATO Y SUS AUTORIDADES

El Decanato comunica continuamente a los colaboradores de la institución la importancia de satisfacer los requisitos de su comunidad universitaria, además de los legales, reglamentarios y de acreditación, estableciendo la política de la calidad en coordinación directa con el Consejo de Dirección de la UTN, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad y asegurando la disponibilidad de recursos.

Mediante la observación de los procedimientos de actualización del direccionamiento estratégico (G.1.2), análisis del entorno (G.1.1) y comunicación interna (G.2.1); se asegura el cumplimiento del compromiso de la alta dirección.

5.2 ENFOQUE AL ESTUDIANTE Y USUARIOS

El Decanato asegura que los requisitos de los usuarios y estudiantes de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, de su marco académico y de su modelo educativo se determinan y se cumplen, para esto se establecen, implementan y mantienen los planes de calidad, así como la evaluación correspondiente de la satisfacción de los estudiantes y usuarios de la institución mediante los procedimientos de construcción del perfil profesional para las carreras (G.1.3), seguimiento a graduados (V.3.1) y evaluación de impactos en la sociedad (V.1.8)

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Decanato y sus autoridades (Subdecano, Coordinadores de Carrera), por medio de los responsables del SGC, establecen y comunican la política de calidad con base en el análisis de la misión, visión, las metas institucionales, las necesidades y expectativas su comunidad universitaria; incluyendo el compromiso con la mejora continua, por lo tanto, la responsabilidad de la comunicación de la política de calidad recae sobre la alta dirección, según el procedimiento de comunicación interna (G.2.1)

La Política de Calidad es revisada para su continua adecuación con los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD F.I.C.A.

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas es una unidad académica de la Universidad Técnica del Norte, que contribuye al desarrollo integral de la sociedad. Forma profesionales emprendedores, competitivos, críticos, humanistas y éticos, comprometidos con el desarrollo sustentable.

Para apoyar el logro de estos propósitos la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas se compromete a:

- Garantizar la eficacia del SGC a través del cumplimiento de los requisitos legales, de clientes, organizacionales y normativos.
- Mejorar continuamente los procesos pertenecientes a las cuatro funciones de la LOES: Gestión y Dirección, Académica, Investigación y Vinculación.
- Dedicar sus mejores esfuerzos y recursos para promover entre sus miembros actitudes y acciones que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de los miembros de la Facultad y del entorno social.
- Dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el CEAACES para conseguir la acreditación de todas sus carreras.

Esta política será entendida como un instrumento para mejorar la eficacia y eficiencia de la Facultad comprometiendo la participación de todos los miembros para la aplicación del SGC.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Como un compromiso con la mejora continua, la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad, medibles y coherentes con su política de calidad. La responsabilidad de su aprobación recae en la alta dirección, así como su revisión y/o actualización, según el procedimiento de actualización del direccionamiento estratégico (G.1.2)

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cumplir hasta el 2016 el 100% de los objetivos establecidos en el SGC mediante el cumplimiento de los requisitos legales, de clientes, organizacionales y normativos.
- Establecer hasta el 2016 el 100% de procedimientos necesarios que guíen el desempeño de las cuatro funciones pertenecientes a la LOES y contribuyan a la mejora continua de los procesos.

- Capacitar semestralmente al 100% de los integrantes de la FICA en temas referentes al SGC con el fin de contribuir a la satisfacción de las necesidades de los miembros de la Facultad y del entorno social.
- Acreditar hasta el 2017 el 100% de las carreras pertenecientes a la FICA mediante el cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del Sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN procura las actividades y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos programados, tales como:

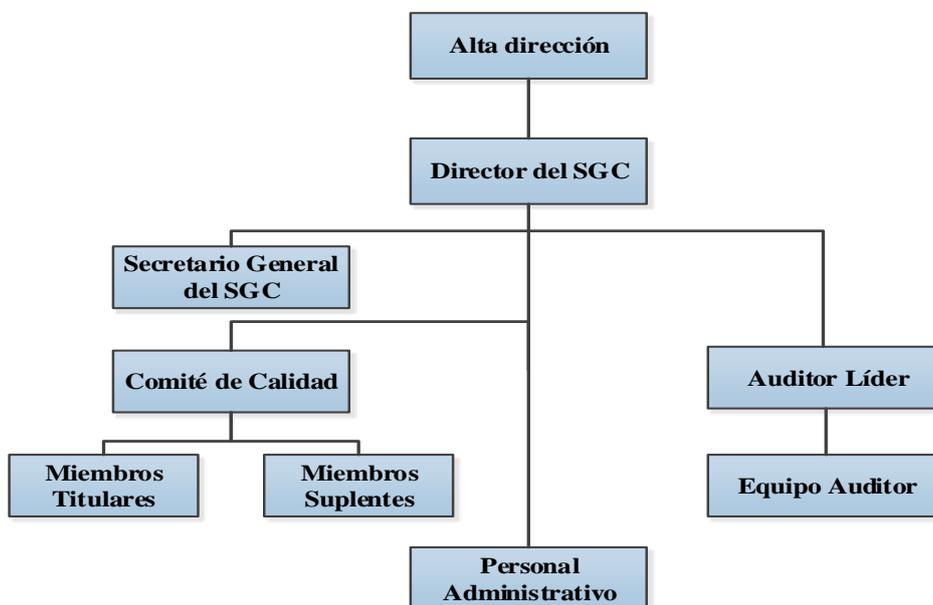
- Actividades de establecimiento, documentación e implementación del Sistema de gestión de la calidad.
- Asignación y disponibilidad de recursos materiales, humanos y los que son necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Los procesos incluidos en los planes de calidad están determinados de tal forma que permitan el cumplimiento de los objetivos de calidad así como de la mejora continua, con el propósito de mejorar la eficacia del Sistema de gestión de la calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridades, así como su interrelación dentro de la organización, están definidas y documentadas con base en el Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte; tomando en cuenta los niveles jerárquicos, la experiencia, habilidades y conocimientos del personal académico, administrativo y operativo; para esto se establece el organigrama de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN, el cual es comunicado al personal, complementándose con los perfiles y descripciones de puestos.

En la estructura organizacional de la FICA se mantiene un organigrama estructural para el sistema de gestión de la calidad, el cual muestra el nivel jerárquico dentro de la facultad con las relaciones funcionales y responsabilidades.



En el **(ANEXO 5)** se muestra la Matriz de Responsabilidades en la cual se presenta la relación existente entre cada punto de la Norma ISO 9001:2008 con quien ocupa el cargo.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Decanato designará al Representante del SGC, quien con independencia de sus funciones, tienen la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC se establezca, implemente y mantenga de acuerdo con la norma aplicable vigente.
- Informar a la autoridad institucional correspondiente sobre el desempeño del SGC para su revisión y para su mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia y el compromiso sobre el cumplimiento de los servicios que ofrecemos a nuestros estudiantes y usuarios.

La asignación del Representante del SGC se efectúa tomando en cuenta su perfil profesional, su conocimiento respecto a los procesos internos y su habilidad para tomar decisiones; esta asignación se encuentra documentada y comunicada al interior de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN, mantiene una efectiva comunicación interna entre las diferentes Carreras y áreas de apoyo, lo que permite asegurar su efectividad, mediante el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, los planes de calidad, los requisitos de calidad de cada uno de los servicios educativos y administrativos, así como los resultados obtenidos.

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN promueve la retroalimentación y la comunicación con su comunidad universitaria por medio de lo siguiente:

- La utilización de sistemas y tecnologías de información.
- Juntas y reuniones de trabajo.
- Circulares y comunicados internos.
- Estructuración de comités de trabajo

La alta dirección de la FICA, de acuerdo con el procedimiento de Comunicación Interna (G.2.1) se asegura que se establecen los mecanismos apropiados de comunicación dentro de la Facultad. Se ha determinado un proceso para la comunicación entre el ente investigador de la UTN (I.2.5) y la facultad. .

La comunicación interna de nuestra casa de estudios es multidireccional para evitar obstáculos que impidan asegurar la interrelación de los procesos y la relación estudiantes, usuarios e institución, con el propósito de que la información sea transmitida correctamente desde la salida de un proceso hasta la entrada al proceso siguiente, asegurando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 REVISIÓN AL SGC POR LA DIRECCIÓN DE FACULTAD

5.6.1 GENERALIDADES

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas de la UTN establece, en este manual de calidad la manera de realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión de la calidad por parte de la alta dirección: Decanato, Subdecanato y Coordinadores de Carreras.

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

La revisión del SGC se lleva a cabo mediante una reunión semestral (preferentemente durante los meses de junio y diciembre), en la cual se analiza y evalúa la eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

1. Se realiza la convocatoria a las autoridades y al personal de las áreas para la participación de la reunión de revisión al SGC
2. El día de la reunión, se revisa y evalúa la información relacionada con los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2008
 - a. Resultados de la revisión a la Política de calidad
 - b. Resultados de la revisión a los Objetivos de calidad
 - c. Resultados de auditoría a Sistema de gestión de la calidad
 - d. Satisfacción, reclamos y retroalimentación de los estudiantes y usuarios
 - e. Medición y mejoras en el proceso
 - f. Estado de las acciones preventivas y/o correctivas
 - g. Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por el área
 - h. Cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad
 - i. Recomendaciones para mejorar el sistema de gestión de la calidad
3. Se registra la asistencia de los participantes.

4. Al finalizar la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el Representante del SGC documenta y entrega al Decano el Informe de revisión, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.

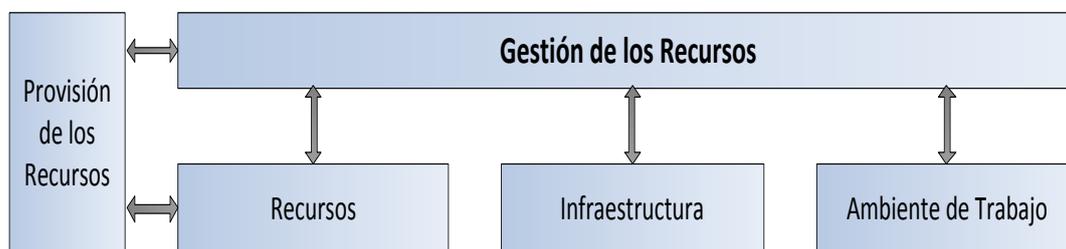
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección arrojan como resultados decisiones y acciones enfocadas en:

- 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.

Estos resultados permiten emprender acciones de mejora encaminadas a ofrecer servicios académicos y administrativos de calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS



6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas está inmersa en un sistema general de presupuesto y asignación de recursos de la Universidad Técnica del Norte, que le permite la determinación y acceso a recursos humanos, físicos y financieros para apoyar los proyectos de investigación y vinculación con la colectividad, alcanzar los objetivos de la calidad, lograr la satisfacción de los usuarios, estudiantes y partes interesadas, mantener el SGC implementado y mejorar continuamente su eficacia.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas en base al análisis del perfil de puesto se asegura que el personal docente y administrativo que realiza trabajos que afectan a la calidad de los servicios educativos es competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia.

La competencia del personal en la FICA se asegura mediante la observación de los siguientes procedimientos: distribución horaria de los profesores (G.3.1), contratación de personal académico (G.3.2), inducción al docente.(G.3.3)

La alta dirección de la FICA implementa acciones para mejorar el perfil de su personal docente y administrativo y mantiene en cada expediente las evidencias referentes a su preparación.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, por medio de las Coordinaciones de Carrera asegura que las características del desempeño del personal permita desarrollar adecuadamente sus funciones, así como de implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, para mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos; estableciendo los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal de la Facultad.

La FICA se asegura que todo el personal académico y administrativo sea consciente de la importancia de sus actividades en el logro de los objetivos de la calidad, a través del procedimiento de comunicación interna (G2.1)

Los registros acerca de las competencias del personal de la FICA se mantienen en medio físico y electrónico, como lo indica el procedimiento de control de registros (SGC.1.2).

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas tiene sus instalaciones dentro del campus de la UTN. Los procedimientos de compra de bienes o servicios para laboratorios (G.7.1) y gestión de mantenimiento de laboratorios (G.7.2) aseguran la dotación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, es decir, de sus procesos misionales o agregadores de valor.

Los edificios, espacios de trabajo, salones de clase, laboratorios, bibliotecas y espacios comunes, se gestionan con base en normas oficiales del cantón Ibarra correspondientes a construcción, seguridad e higiene.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, por medio de las Coordinaciones de Carrera, proporciona y gestiona un ambiente de trabajo adecuado para lograr y mantener el éxito del servicio educativo, incluyendo salones de clase, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad (estudiantes, docentes, usuarios, personal académico, personal administrativo y personal de servicios).

La FICA gestiona las reglas de seguridad, ergonomía, factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés, mediante los procedimientos de inducción en Seguridad y Salud Ocupacional (G.8.1) y gestión del mantenimiento de laboratorios (G.7.2). La adecuada relación alumno - profesor tiene como base la congruencia entre el perfil académico del profesor y las materias que imparte.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio académico, lo cual guarda relación con sus objetivos de la calidad y requisitos del SGC.

Adicionalmente la FICA tiene diseñado un plan de calidad para el servicio educativo de pregrado con la finalidad de asegurar y mejorar su calidad de manera continua y lograr su acreditación ante los organismos correspondientes y reconocidos por CEAACES (Artículo 97 de la LOES).

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas desarrolla servicios enfocados en las funciones: Gestión y Dirección, Académica, Vinculación e Investigación.

Los requisitos de los servicios educativos son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos con los sectores sociales, económicos y productivos de la zona 1 y del Estado, en apego a los estatutos y normatividad institucional.

Por lo tanto, los requisitos considerados por la FICA para garantizar calidad en su servicio son los siguientes:

- Requisitos del cliente: dependiendo del servicio al que accede.
- Requisitos legales y reglamentarios: establecidos por el CES y por otros entes reguladores de la Educación Superior
- Requisitos ISO: requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008
- Requisitos organizacionales: normativa institucional de la UTN

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

Los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, de la norma ISO 9001 y los requisitos de la institución son revisados por las autoridades competentes antes de comunicarlos a los usuarios, con el propósito de asegurar que la FICA se encuentra en la capacidad de cumplirlos y resolver las diferencias existentes.

Los resultados de la revisión y de las acciones originadas por dicha revisión se registran según muestra el procedimiento de control de registros (SGC.1.2).

Si existen cambios y actualizaciones en los requisitos de algún servicio de la Facultad, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada (ejemplo: planes de calidad y procedimientos operativos documentados) y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los servicios evitando generar errores; la revisión de los requisitos cubre también la información pertinente a las actividades relacionadas con el ingreso, la permanencia y el egreso.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS ESTUDIANTES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

La FICA, a través de procedimiento de comunicación interna (G.2.1), identifica e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con estudiantes, personal docente y administrativo, usuarios y demás partes interesadas; quienes son periódicamente informados sobre todos los aspectos relacionados con el servicio académico, y en general sobre los temas que puedan resultar de su interés, por ejemplo:

- Las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa.
- Las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales.
- Áreas de atención personalizada a estudiantes.
- Implementación del programa de tutoría y asesoría.

Además se establece por medio de la página electrónica, dispositivos para la atención a estudiantes y usuarios, atención de quejas y sugerencias.

El comunicador interno y el responsable del SGC, por medio de la página electrónica de la institución, recibe los comentarios, solicitudes de información, sugerencias y quejas, revisa y da respuesta a los interesados; en caso necesario, canaliza esta información a los involucrados correspondientes para su gestión y se toma las acciones correctivas para evitar su repetición en caso de no conformidades.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas planifica y controla el diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado, así como de los proyectos de extensión universitaria y de investigación a través de los procedimientos de elaboración de proyectos de extensión universitaria (V.1.3), desarrollo de proyectos de investigación formativa (I.2.1) (I.2.2), elaboración de ponencias (I.4.1), construcción del perfil profesional (G.1.3), inducción docente (G.3.3), inducción en SSO (G.8.1) y de los procedimientos incluidos en el proceso de diseño curricular (AD.1); los mismos que deben ser revisados, verificados y validados.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo se incluyen en las caracterizaciones de cada uno de los procesos que requieren la realización de diseño y desarrollo. Existe un procedimiento (I.1.1) para el elemento de entrada principal de la función Investigación, que es las líneas de Investigación que tiene la facultad y cada carrera. Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento de control de registros (SGC.1.2).

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del diseño y desarrollo del servicio educativo incluyen los planes de estudio o propuesta curricular, en el caso de extensión universitaria e investigación los resultados son los proyectos generados, estos proyectos se reflejan en los procedimientos (I.3.1) (I.3.2) (I.3.3).

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los criterios para la revisión del diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado, así como de los proyectos de extensión universitaria y de investigación se incluyen en el desarrollo de los procedimientos citados en el punto 7.3.1 de este manual.

Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento (SGC.1.2).

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los criterios para la verificación del diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado, así como de los proyectos de extensión universitaria y de investigación se incluyen en el desarrollo de los procedimientos citados en el punto 7.3.1 de este manual.

Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento (SGC.1.2).

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los criterios para la validación del diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado, así como de los proyectos de extensión universitaria y de investigación se incluyen en el desarrollo de los procedimientos citados en el punto 7.3.1 de este manual.

Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento (SGC.1.2).

7.3.7 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los criterios para los cambios en el diseño y desarrollo de los servicios educativos de pregrado, así como de los proyectos de extensión universitaria y de investigación se incluyen en el desarrollo de los procedimientos citados en el punto 7.3.1 de este manual. Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento (SGC.1.2).

7.4 COMPRAS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas establece el proceso para la compra de bienes y servicios para el correcto funcionamiento de la Facultad, en coordinación con el área Financiera y de Adquisiciones de la Universidad Técnica del Norte.

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas asegura un adecuado proceso de compras mediante la procuración del siguiente marco normativo de la Universidad Técnica del Norte:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras que registran los solicitantes, se define tomando como base:

- a) Los requisitos para el servicio y actividades de la FICA.
- b) Los requisitos del Sistema de gestión de la calidad.

La información de las compras describe el producto a comprar, lo que se realiza mediante los procedimientos obtención de material bibliográfico (I.5.1), compra de bienes y servicios para laboratorios (G.7.1).

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La verificación de los productos adquiridos realiza el departamento de Compra y Adquisiciones de la UTN; también lo realiza la FICA al momento de la recepción de los bienes como se especifican en el procedimiento de compra de bienes y servicios para laboratorios (G.7.1).

La facultad realiza el procedimiento verificación de la calidad de material bibliográfico (I.5.2) en coordinación con la biblioteca.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas planifica y lleva a cabo las actividades relacionadas con la prestación del servicio académico bajo condiciones controladas, según los procedimientos incluidos en los procesos:

seguimiento académico curricular (G.6), admisión y registro (G.4), gestión jurídica (G.9), planeación de la docencia (AD.2), ejecución y evaluación académica (AD.3), tutorías (AD.4), gestión de proyectos (I.2), extensión universitaria (V.1), participación estudiantil (V.2), seguimiento a las prácticas pre profesionales (V.4).

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La FICA valida la prestación del servicio académico en aquellos puntos que se consideran importantes. Estas actividades se encuentran definidas en el procedimiento de elaboración y aprobación de ponencias (I.4.1) y en los procedimientos incluidos en los procesos de publicación de investigaciones (I.3).

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas a través del proceso de admisión y registro (G.4) identifica y da seguimiento a sus estudiantes, de la misma manera lo hace a través del procedimiento seguimiento a graduados (V.3.1), seguimiento a investigaciones (I.2.3), presentación de informes de investigación (I.2.4) y realización de convenios (V.1.7).

Los estudiantes pueden conocer su rendimiento académico mediante el procedimiento de seguimiento y evaluación del aprendizaje (AD.3.3), así como comprobar los avances de las asignaturas a través del procedimiento de seguimiento del sílabo (G.6.1). Se mantienen los registros correspondientes, de acuerdo al procedimiento de control de registros (SGC.1.2)

7.5.4 PROPIEDAD DEL ESTUDIANTE

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas conserva, registra y almacena la información del estudiante: documentos, reporte de calificaciones, certificados, los cuales se encuentran en la carpeta estudiantil y deben estar disponibles en cualquier momento que sea requerido. Esta documentación ingresa y es retenida en la facultad a través del proceso de admisión y registro (G.4).

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas debe garantizar la preservación del servicio de educativo considerando para tal efecto:

Diseño y rediseño curricular: plan de estudio, mallas y actas de aprobación o registro

Programación académica: asignación de aulas, docentes, horas programadas, syllabus y aprobación del HCD.

Admisión: documentos de estudiantes, calificaciones obtenidas y certificados;

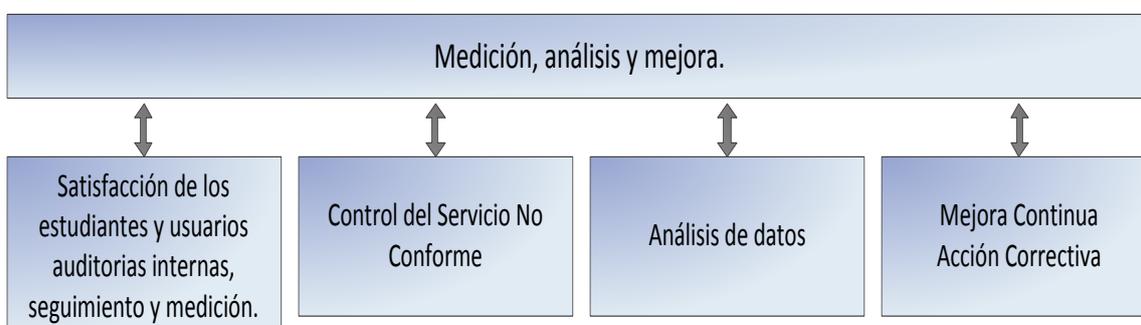
Ejecución de la programación académica: asistencias de docentes y estudiantes, calificaciones, cumplimiento de syllabus y otros;

Titulación: planificación de prácticas, pasantías, proyectos de vinculación y otros,

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este punto de la norma se excluye del manual debido a que la FICA es una unidad académica que para su operación no requiere de equipos que demanden de una calibración.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



8.1 GENERALIDADES

Los procesos que forman parte del alcance del SGC de la FICA, tienen definido actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio educativo.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC.
- c) Mejorar permanentemente la eficacia del SGC.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La FICA realiza encuestas a los egresados y graduados respecto a la percepción que tienen sobre cómo han sido satisfechas sus necesidades y expectativas en el servicio educativo durante todo su trayecto de formación académica. Estas encuestas están a cargo de la Oficina del Estudiante y en la facultad se maneja a través del procedimiento de seguimiento a graduados (V.3.1).

Los resultados obtenidos por esta fuente son entregados a la coordinación de cada carrera para tomar decisiones y emprender acciones de mejora.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas lleva a cabo auditorías internas programadas cada año para lo cual existe un procedimiento documentado. Las auditorías internas se aplican a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El Director del SGC de la FICA, establece la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de gestión de la calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001/2008; la descripción detallada de estas actividades se presenta en el Procedimiento para las Auditorías Internas (SGC.1.3).

El Programa anual de auditorías se realiza tomando en consideración el estado, la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SGC. Cada proceso incluye criterios de medición que permiten conocer el grado de eficacia de los mismos y llevar a cabo acciones correctivas en el caso de no cumplir los resultados planificados. En las caracterizaciones de los procesos constan los indicadores como criterios de medición.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

La medición y seguimiento para verificar que se cumplen los requisitos del servicio educativo se realiza según los procedimientos de seguimiento y evaluación del aprendizaje (AD.3.3), seguimiento del sílabo (G.6.1) y seguimiento a graduados (V.3.1)

Todos los servicios que ofrece la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgar el servicio para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la institución y aceptados por el estudiante, usuario o parte interesada.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME

La FICA, mediante el procedimiento de control del servicio no conforme (SGC.1.4), se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionada. El procedimiento define los controles, responsabilidades y las acciones a realizarse en el caso de existir un servicio no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas genera datos en todos sus procesos, los cuales pueden ser analizados para obtener información acerca de la satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo, conformidad con los requisitos del servicio, entre otros, con la finalidad de evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

La FICA mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad basándose en el análisis de la política y objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La mejora continua del SGC de la FICA adopta un enfoque de Planificar - Hacer – Verificar – Actuar en cada uno de sus procesos, como se detalla a continuación.

PLANIFICAR:

Identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación; determina la secuencia e interacción de sus procesos así como el criterio y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como los controles de estos procesos son efectivos, mediante sus planes de calidad documentados por cada área.

HACER:

Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para soportar sus operaciones y el monitoreo de sus procesos.

VERIFICAR:

Monitorea y analiza sus procesos.

ACTUAR:

Implementa las acciones necesarias para lograr los resultados planificados.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La Facultad toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con la finalidad de prevenir su repetición, mediante el procedimiento de acciones correctivas (SGC.1.5), el cual define los requisitos para la revisión de no conformidades y sus causas, evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir; determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados de las acciones tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas establece por medio del procedimiento de acciones preventivas (SGC.1.6), los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia.

El procedimiento mencionado describe los requisitos establecidos en la norma para las acciones preventivas, los cuales son: determinar no conformidades potenciales y sus causas; evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades; determinar e implementar las acciones necesarias; registrar los resultados de las acciones tomadas; y, revisar las acciones preventivas tomadas.

9. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS			
N°	Código	TITULO DEL DOCUMENTO	Versión
1	SGC.1.1	Procedimiento control de documentos	1.1
2	SGC.1.2	Procedimiento control de registros	1.0
3	SGC.1.3	Procedimiento de auditorías internas	1.0
4	SGC.1.4	Procedimiento de control de servicio no conforme	1.0
5	SGC.1.5	Procedimiento de acciones correctivas	1.0
6	SGC.1.6	Procedimiento acciones preventivas	1.0

10. ANEXOS

N°	TITULO DEL DOCUMENTO
1	Procedimiento control de documentos
2	Procedimiento control de registros
3	Procedimiento de auditorías internas
4	Procedimiento de control de servicio no conforme
5	Procedimiento de acciones correctivas
6	Procedimiento acciones preventivas

11. HISTORIAL DE REVISIÓN

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
18/12/2014	1.0	Ing. Christian Noboa	Creación del Documento
20/07/2015	2.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Modificaciones al documento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento control de documentos	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	SGC. 1.1
			VERSIÓN:	1.0
	SUB PROCESO:	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 8	

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la Elaboración, Modificación, Revisión, Aprobación, Distribución, Almacenamiento y Retiro de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad para garantizar el adecuado control de la documentación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno, que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la FICA.

Estos documentos son: manual de calidad, manual de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y guías de llenado.

Se excluyen los siguientes documentos: Memorandos, Oficios, Resoluciones, y otros no relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ANEXO	Documento usado para mostrar gráficos, escaneados, esquemas, tablas, entre otros, que están relacionados con otro documento que les da origen.
2	APROBACIÓN	Etapas del control de documentos que determina la aceptación y calificación satisfactoria del documento.
3	CICLO DE VIDA DEL DOCUMENTO	Son todas las etapas sucesivas por las que atraviesa un documento desde su producción, conservación, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.
4	DIAGRAMA DE FLUJO	Representación gráfica de la secuencia de los pasos que describen cómo funciona un proceso.
5	DOCUMENTO	Información y su medio de soporte.
6	DOCUMENTOS EXTERNOS	Son aquellos documentos que tienen origen externo a la organización.
7	DOCUMENTOS INTERNOS	Son aquellos documentos que tienen origen interno a la organización.
8	DOCUMENTO OBSOLETO	Documento que no se adecua a las necesidades para las que fue creado y se encuentra reemplazado por una versión actualizada o mejorada.
9	FORMATO	Documento preestablecido impreso o digital, donde se registra o recaba información relacionada con una actividad o proceso.
10	INSTRUCTIVO	Documento que contiene la descripción detallada de cómo realizar una tarea u operación específica.
11	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Es la relación ordenada de los documentos que forman parte del Sistema de Control Interno. Sirve para conocer el inventario y la última versión aprobada de los documentos
12	PROCEDIMIENTO	Descripción detallada de cómo llevar a cabo un proceso.
13	PROCESO	Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas.
14	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	Procedimiento que se establece formalmente en un medio reproducible físico (papel) o digital.
15	REVISIÓN	Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace.
16	VERSIÓN	Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de la Calidad FICA
2	INS.SGC.01	Instructivo de trabajo para elaborar documentos

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
2	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5. POLÍTICAS

Para la Elaboración de Documentos

- El responsable de la elaboración de documentos, deberá ser la persona que posea mayor conocimiento y competencias sobre el proceso o actividad que pretenda normalizar. Podrá contar con la ayuda y opinión del personal que estime oportuno.
- Deberá darse cumplimiento a las disposiciones recogidas en el documento a partir de la aprobación del mismo.
- Cualquier directivo de la Facultad puede solicitar la elaboración, modificación, actualización o anulación de la documentación.
- Todo nuevo documento deberá ajustarse al formato y contenido que se especifica en el Instructivo de Trabajo para Elaborar Documentos (INS.SGC.01), caso contrario no se considerará oficial.

Modificación y Actualización de Documentos

- La modificación o actualización de documentos, se la realizará debido a cambios operacionales, necesidades específicas de los diferentes implicados o cambios en la legislación, con el fin de asegurar su continua efectividad y comprobar si los procedimientos continúan siendo aplicables.
- No se podrá realizar ningún cambio a un documento existente sin haber seguido el presente procedimiento.

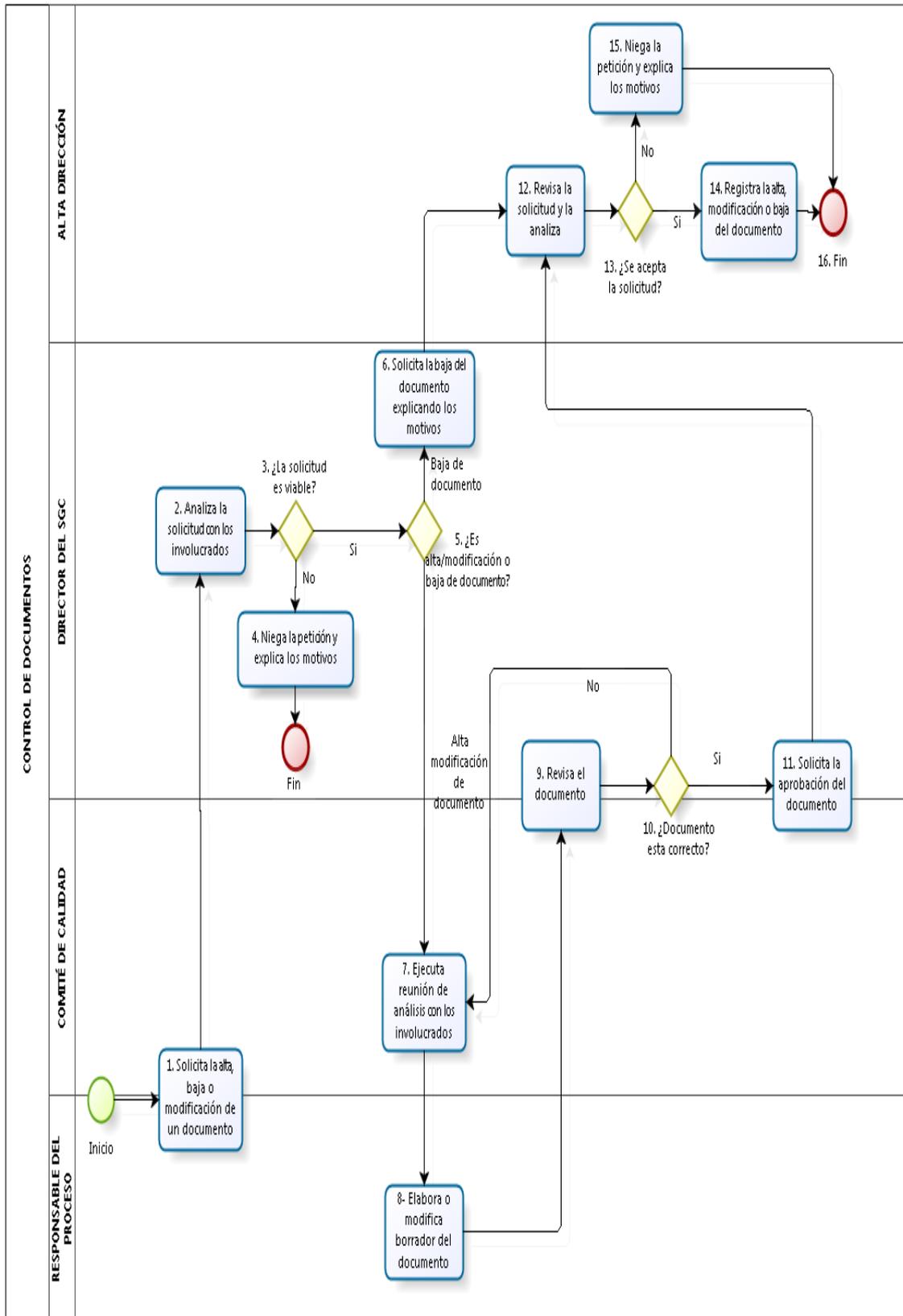
Distribución y Acceso

- La distribución de los documentos se la hará digitalmente a través del Sistema de Documentación de Procesos para que todos los implicados tengan acceso a una copia actualizada de ellos.

- Las copias en soporte papel son susceptibles a estar obsoletas, por lo tanto para trabajar con las versiones vigentes se debe acceder al sistema informático.
- Todas las versiones obsoletas deberán ser mantenidas en el sistema informático por el tiempo que se considere necesario, de forma que permanezcan legibles, claramente identificables y recuperables.
- Es responsabilidad del Responsable de Área, informar a todos los funcionarios de la Facultad acerca de los cambios efectuados a los documentos y de las nuevas versiones. Luego de ello, será responsabilidad del dueño del proceso verificar si la versión con la cual está trabajando corresponde a la versión vigente.
- Una vez aprobada una versión de un documento, esta versión entra en vigencia y las versiones anteriores pasan a ser obsoletas.
- Los documentos internos serán elaborados, revisados, aprobados y distribuidos de acuerdo a la siguiente Matriz de Responsabilidades:

	Alta Dirección	Director del SGC	Comité de Calidad	Responsable del proceso
Elaborar			X	X
Modificar/Actualización			X	X
Revisar		X	X	X
Aprobar	X			
Distribuir		X	X	X
Almacenar			X	X

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita la alta, baja o modificación de un documento	Identifica la necesidad de normalizar ciertas prácticas para garantizar el óptimo desarrollo de los procesos, solicita al Director de SGC a través de memo la Alta, Baja o Modificación del documento.	Comité de Calidad Responsable del Proceso
2	Analiza la solicitud con los involucrados	Revisa la solicitud y programa una reunión con las partes involucradas. Durante la reunión se evaluará la propuesta. Entre todos los asistentes se decidirá la aceptación o rechazo de la solicitud.	Director del SGC
3	¿La solicitud es viable?	Si la solicitud es viable ir a la actividad N° 5. Caso contrario ir a la actividad N° 4.	Director del SGC
4	Niega la petición y explica los motivos	Niega la petición realizada por el Comité de Calidad o el Responsable del proceso, le explica los motivos a través de memo. Ir a la actividad N° 16.	Director del SCG
5	¿Es alta/modificación o baja de documento?	Si es alta modificación de documento ir a la actividad N° 7. Si es baja de documento ir a la actividad N° 6.	Director del SCG
6	Solicita la baja del documento explicando los motivos	Solicita la baja del documento en el SGC explicando los motivos a través de memo. Ir a la actividad N° 12.	Director del SCG
7	Ejecuta reunión de análisis con los involucrados	Ejecuta una reunión con los involucrados para analizar el tema y tomar decisiones.	Comité de Calidad
8	Elabora o modifica borrador del documento	Elabora o modifica el borrador del documento de acuerdo allNS.SGC.01. Durante esta actividad se debe trabajar y coordinar constantemente con el Responsable del proceso correspondiente al tema en análisis. Se presenta la propuesta para su revisión y aprobación.	Responsable del proceso
9	Revisa el documento	Revisa el documento, de tal manera que su contenido sea coherente, consistente y adecuado a las necesidades.	Comité de Calidad Director del SGC
10	¿Documento está correcto?	Si el documento está correcto se va a la actividad N° 11. Si no está correcto y se deben hacer correcciones o modificaciones ir a la actividad N° 7.	Comité de Calidad Director del SGC
11	Solicita aprobación final del documento	Solicita a la Alta Dirección la Aprobación Final del documento a través de memo. Adjunta el documento a dar de alta o modificar.	Comité de Calidad Director del SGC
12	Revisa la solicitud y la analiza	Revisa y Analiza y en base a eso acepta o niega la solicitud.	Alta Dirección
13	¿Se acepta la solicitud?	Si acepta va a la actividad N° 14. Caso contrario va a la actividad N° 15.	Alta Dirección
14	Registra la alta, modificación o baja del documento	ALTA/MODIFICACIÓN Registra y Almacena el documento en el. Para ello firma quien elaboró, revisó y aprobó. Codifica y versiona el documento. Para constancia de dicha aprobación se debe elaborar un Acta de Reunión, en la que deberá figurar el código, título y número de versión y revisión del documento que se aprueba.	Alta Dirección

		----- BAJA Si es solicitud de baja, informa y difunde acerca del cambio en el documento o versión a todos los involucrados. Esto se lo debe realizar a través de correo electrónico o memorando, informando: - Nombre del Documento. - Motivo del cambio. - Versión y fecha vigentes. Va a la actividad N° 16.	
15	Niega la petición y explica los motivos	Niega la petición y responde al responsable del proceso a través de memo explicándole los motivos de la decisión tomada.	Alta Dirección
16	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Solicitud de cambios en documento	Alta Dirección, Responsable del proceso

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
04/12/2014	1.0	Christian Noboa	Creación del Documento
21/07/2015	2.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Modificación del Documento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento control de registros	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	SGC.1.2
			VERSIÓN:	1.0
	SUB PROCESO:	CONTROL DE REGISTROS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 4	

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la FICA.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para los controles de todos los registros pertenecientes a los procesos determinados en el Sistema de Gestión de la Calidad. Comienza con la identificación de los registros y finaliza cuando el documento se vuelva obsoleto al cambiarlo por una versión actualizada.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
2	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	COMITÉ DE CALIDAD	Equipo encargado de monitorear la implantación y mejora continua del SGC.
2	DOCUMENTO	Información y su medio de soporte
3	DOCUMENTO OBSOLETO	Documento que no se adecua a las necesidades para las que fue creado y se encuentra reemplazado por una versión actualizada o mejorada.
4	LISTA MAESTRA DE REGISTROS	Listado que establece la codificación y principales controles realizados en los registros del SGC.
5	REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
6	VERSIÓN	Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

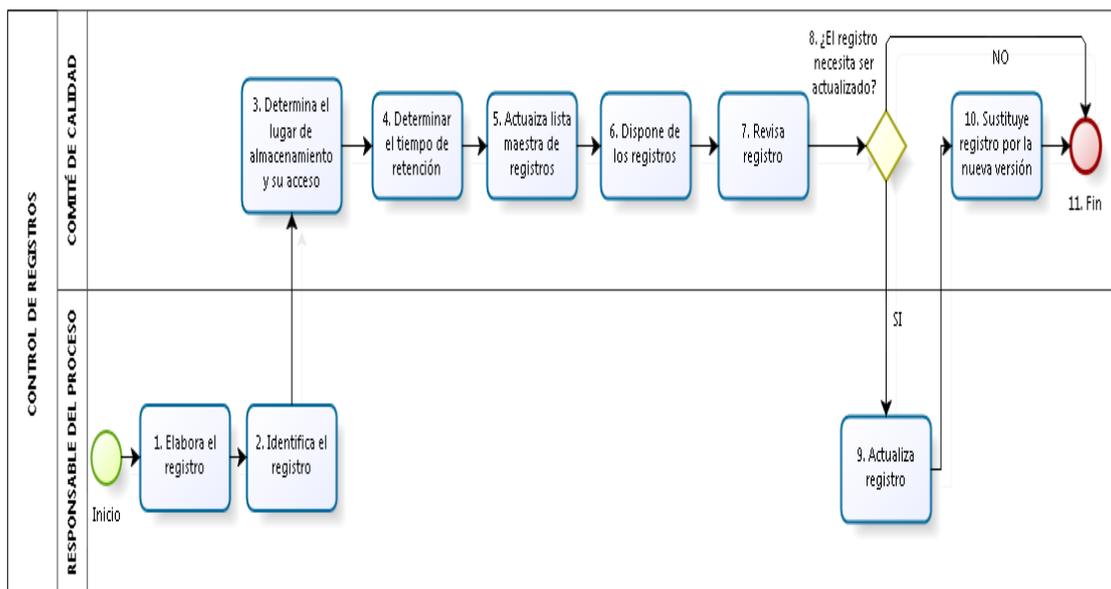
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de la Calidad FICA
2	INS.SGC.01	Instructivo de trabajo para elaborar documentos

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
2	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5. POLÍTICAS

- El tiempo de retención de los registros, lo definirá la Alta Dirección o el Comité de calidad dependiendo de las necesidades del SGC.
- Todas las versiones obsoletas deberán ser mantenidas por el tiempo que se considere necesario, de forma que permanezcan legibles, claramente identificables y recuperables.
- Cualquier directivo de la Facultad puede solicitar la identificación, almacenamiento y disposición de los registros.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora el registro	Elabora el registro requerido a fin de satisfacer las nuevas necesidades encontradas en cada departamento.	Líder del departamento
2	Identifica el registro	Identifica el registro guiándose por la codificación establecida en la lista maestra.	Líder del departamento
3	Determina el lugar de almacenamiento y su acceso	Recepta y determina el lugar donde será almacenado el documento y que personas pueden acceder a esta información.	Comité de Calidad
4	Determina el tiempo de retención	Establece el tiempo que el documento estará almacenado sin realizarle ninguna modificación.	Comité de Calidad
5	Actualiza lista maestra de registros	Actualiza la lista maestra de acuerdo a cada nuevo documento ingresado al archivo.	Comité de Calidad
6	Dispone de los registros	Dispone de los registros de acuerdo a las necesidades de los departamentos.	Comité de Calidad
7	Revisa registro	Revisa si el registro ha cumplido su tiempo de retención.	Comité de Calidad
8	¿El registro necesita ser actualizado?	Si el registro necesita actualización va a la actividad N° 9, si el registro no necesita actualización va a la actividad N°11.	Comité de Calidad
9	Actualiza el registro	Actualiza el registro de acuerdo a las modificaciones necesarias.	Líder del departamento
10	Sustituye registro por la nueva versión	Sustituye el registro con el nuevo documento elaborado y actualiza la lista maestra de registros.	Comité de Calidad
11	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Formato de solicitud de actualización de registro	Alta Dirección, Responsable del proceso

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de solicitud

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del Documento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento de auditoría interna	
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	CÓDIGO:	SGC. 1..3
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 5	

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

1. OBJETIVO

Establecer una guía para la planificación y ejecución de auditorías internas, con el fin de verificar si se cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos y procedimientos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	AUDITORÍA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
2	AUDITORÍA INTERNA	También denominada de primera parte, se realizan por o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos.
3	AUDITOR	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
4	CONFORMIDAD	Cumplimiento de un requisito.
5	CRITERIOS DE AUDITORIA	Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría

6	EQUIPO AUDITOR	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos
7	EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
8	NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito.
9	PROGRAMA DE AUDITORIAS	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
10	PLAN DE AUDITORIAS	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

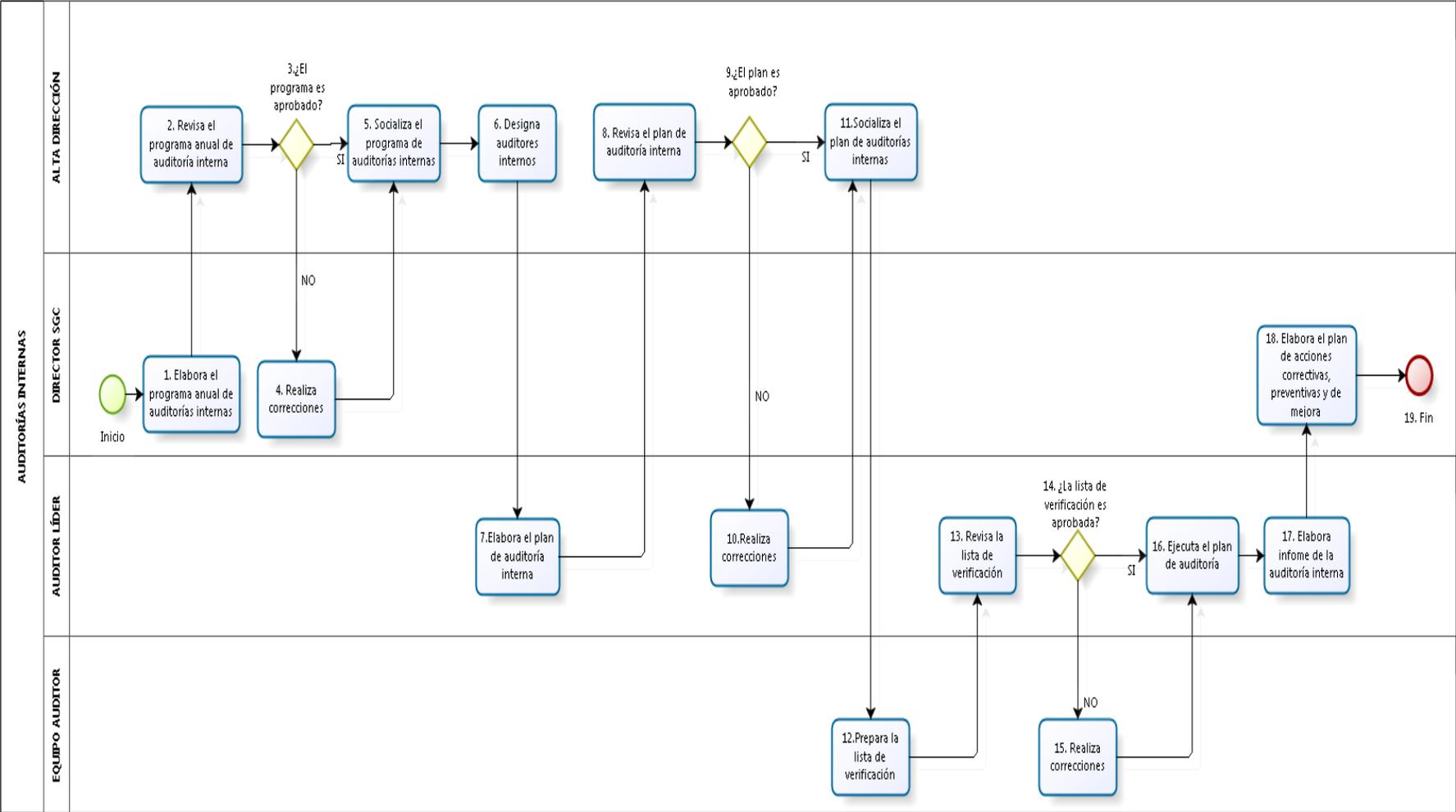
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
2	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
3	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
4	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9001:2008;del apartado 8; 8.2.2
2	Norma ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización.
3	Norma ISO 19011:2011:Directrices para la auditoria de Sistema de Gestión

5. POLÍTICAS

- Se debe elaborar, con frecuencia anual, el programa de auditorías internas del SGC.
- Se deben realizar auditorías internas con frecuencia anuales, al SGC.
- Se debe acordar y comunicar el Plan de Auditoría al menos 10 días antes de la ejecución de cada Auditoría.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora el programa anual de auditorías internas	Elabora el programa Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad adaptado a la FICA. Para la programación de las auditorías internas, es necesario considerar que todos los procesos, subprocesos deben ser auditados por lo menos una vez al año.	Director SGC
2	Revisa el programa anual de auditoría interna	Presenta a la Alta Dirección el Programa Anual de Auditorías Internas para su revisión.	Alta dirección
3	¿El programa es aprobado?	En caso de que el programa de auditoría cumpla con todos los parámetros ir a la actividad Nro.5, caso contrario ir a la actividad Nro. 4.	Alta dirección
4	Realiza correcciones	Realiza los respectivos ajustes al Programa Anual de Auditorías Internas, de acuerdo a las observaciones efectuadas por la Alta Dirección.	Director SGC
5	Socializa el programa de auditorías internas	Aprueba y comunica el programa de auditoría a todos los involucrados.	Alta dirección
6	Designa auditores internos	Selecciona los auditores internos de acuerdo al perfil profesional.	Alta dirección
7	Elabora el plan de auditoría interna	Elabora el plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad adaptado a la FICA. Se debe realizar un plan para cada auditoría interna.	Auditor líder
8	Revisa el plan de auditoría interna	Presenta a la alta dirección el Plan de Auditoría Interna para su revisión.	Alta dirección
9	¿El plan es aprobado?	En caso de que el plan de auditoría cumpla con todos los parámetros ir a la actividad Nro.11, caso contrario ir a la actividad Nro. 10.	Alta dirección
10	Realiza correcciones	Realiza los respectivos ajustes al Plan de Auditoría Interna, de acuerdo a las observaciones efectuadas por la Alta Dirección.	Auditor líder
11	Socializa el plan de auditorías internas	Aprueba y comunica el plan de auditoría interna a todos los involucrados.	Alta dirección
12	Prepara la lista de verificación	Realiza lista de verificación de acuerdo al proceso que vaya a auditar cada integrante del equipo auditor.	Equipo auditor
13	Revisa la lista de verificación	Presenta al Auditor Líder la lista de verificación acorde al proceso a auditar.	Auditor líder
14	¿La lista de verificación es aprobada?	En caso de que la lista de verificación cumpla con todos los parámetros ir a la actividad Nro.16, caso contrario ir a la actividad Nro. 15.	Auditor líder
15	Realiza correcciones	Realiza los respectivos ajustes a la lista de verificación, de acuerdo a las observaciones efectuadas por el Auditor líder.	Equipo auditor
16	Ejecuta el plan de auditoría	Elabora conjuntamente con el equipo auditor, el Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.	Auditor líder

17	Elabora informe de la auditoría interna	Elabora y socializa el informe final a las personas responsables de los procesos, subprocesos auditados, haciendo énfasis en: a) Los hallazgos de la auditoría. b) Las conclusiones de la auditoría. Esta información se presenta para que sea comprendida y reconocida por el auditado.	Auditor líder
18	Elabora el plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Elabora el plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo a las no conformidades detectadas en las auditorías internas.	Director SGC
19	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Programa de auditoría interna	Dirección de Calidad
2	Plan de auditoría interna	Dirección de Calidad
3	Lista de verificación	Dirección de Calidad
4	Informe de auditoría interna	Dirección de Calidad
5	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Dirección de Calidad

PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.SGC.1.01	Programa de auditoría interna	1.0
2	FOR.SGC.1.02	Plan de auditoría interna	1.0
3	FOR.SGC.1.03	Informe de auditoría interna	1.0
4	FOR.SGC.1.04	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Programa de auditoría interna
2	Plan de auditoría interna
3	Informe de auditoría interna
4	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del Documento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento de control de servicio no conforme	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	SGC.1.4
	SUB PROCESO:	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 4	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

1. OBJETIVO

Establecer la guía necesaria para la identificación, control y tratamiento de los servicios no conformes de la FICA con el fin de prevenir la insatisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos/subprocesos o actividades implicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la FICA. Inicia desde la identificación del servicio no conforme y finaliza con la toma de acciones a seguir.

3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas.
4	SNC	Servicio No Conforme

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	AUTORIDAD	Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación ¹ .
2	ACCIÓN CORRECTIVA	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable ² .
3	ACCIÓN PREVENTIVA	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable ³ .
4	CONCESIÓN	Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
5	CORRECCIÓN	Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
6	DESECHARLO	Eliminación del producto o servicio.

7	NO CONFORMIDAD:	Incumplimiento de un requisito.
8	PERMISO DE DESVIACIÓN	Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
9	REPROCESO	Volverlo a hacer.
10	SERVICIO NO CONFORME	Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, concesión, desecho o permiso de desviación.
11	TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD	La acción emprendida respecto a una no conformidad.
12	VERIFICACIÓN	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

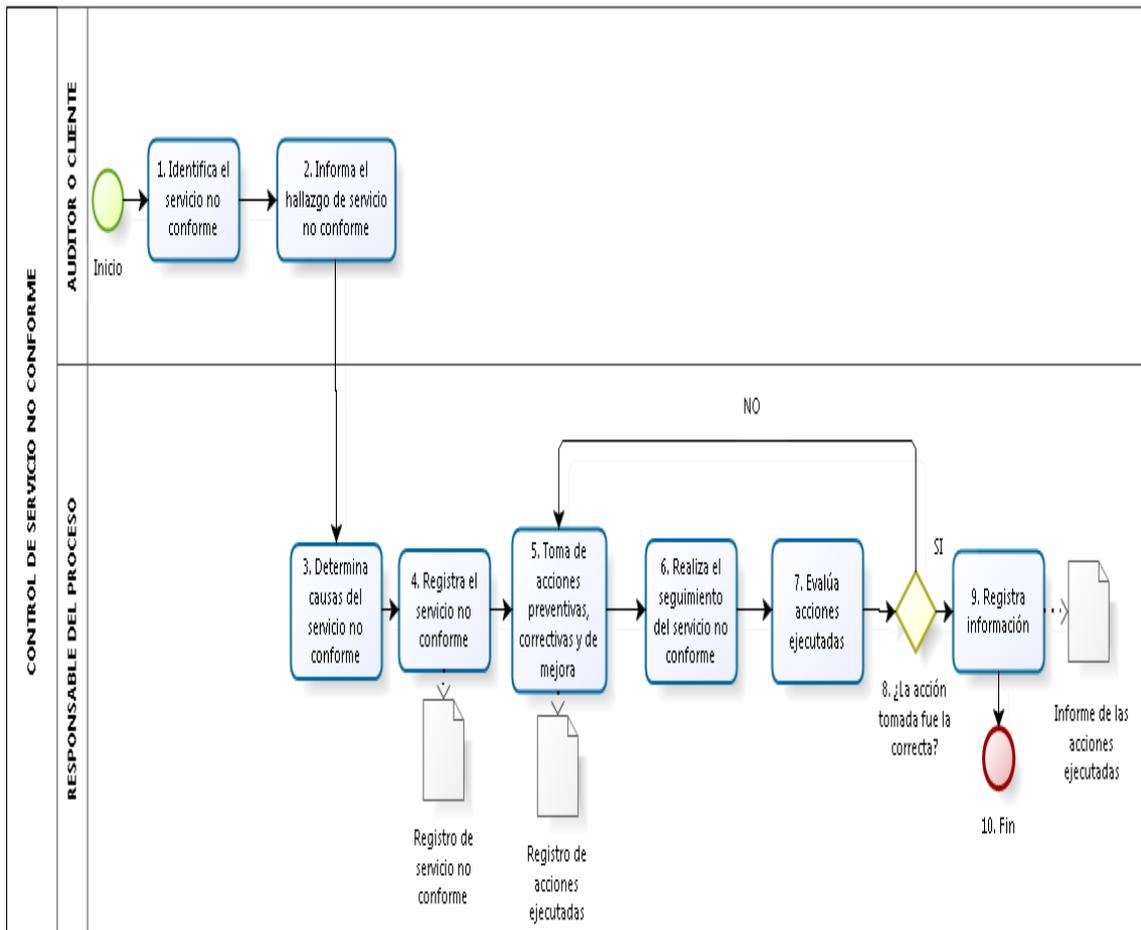
DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de calidad FICA.
2	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
3	SGC.1.1	Procedimiento para control de documentos.
4	SGC.1.2	Procedimiento de control de registros.

DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
2	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5. POLÍTICAS

- Se considere que existe una no conformidad cuando se produce incumplimiento de alguno o varios requisitos. Estos requisitos pueden ser legales, de la Norma ISO 9001:2008, del propio SGC o establecidas por los usuarios mediante quejas.
- Cuando exista un servicio no conforme el responsable del proceso debe asegurarse de que se tomen las acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Se deben mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identifica el Servicio No Conforme	Identifica el servicio no conforme cuando la información de entrada, trámite en proceso o información de salida, incumplen los requisitos de calidad requeridos para poder llevar a cabo o continuar el proceso.	Cliente o auditor
2	Informa el hallazgo de Servicio No Conforme	Informa el hallazgo del servicio no conforme. El auditor o cliente final que detecto el servicio no conforme informa al área correspondiente.	Cliente o auditor
3	Determina causas del Servicio No Conforme	Analiza e identifica la causa que dio origen a la no conformidad, utilizando cualquier herramienta que se considere pertinente.	Responsable del proceso
4	Registrar el Servicio No Conforme	Registra el Servicio No Conforme en el formato "Registro y Control Producto y/o Servicio No Conforme" e informa al responsable del proceso para su conocimiento y análisis respectivo.	Responsable del proceso
5	Toma acciones preventivas, correctivas y de mejora	Toma acciones correctivas, preventivas y de mejora en caso de que el servicio no conforme sea recurrente.	Responsable del proceso
6	Realiza seguimiento al	Realiza seguimiento a la acción tomada para	Responsable del

	Servicio No Conforme	la no conformidad del producto y/o servicio no conforme por parte de los responsables de los procesos.	proceso
7	Evalúa acciones ejecutadas	El funcionario encargado evalúa el cumplimiento de las tareas asignadas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, por medio de la medición de los indicadores establecidos.	Responsable del proceso
8	¿La acción tomada fue la correcta?	Si la acción tomada es la correcta, ir a la actividad N° 9; caso contrario ir a la actividad N°10.	Responsable del proceso
9	Registra información y reporta informe	Registra información de manera periódica e informar al Jefe del área y reportar informe de seguimiento trimestral sobre el cumplimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos.	Responsable del proceso
10	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Registro de servicio No Conforme	Dirección de Calidad, Responsable del proceso
2	Registro de Acciones Ejecutadas	Dirección de Calidad, Responsable del proceso
3	Informe de las acciones ejecutadas.	Dirección de Calidad, Responsable del proceso

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FICA.FICA.03	Formato de informe	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de informe

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del Documento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		Procedimiento de acciones correctivas	
	FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS			
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	CÓDIGO:	SGC.1.5
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	VERSION:	1.0
		FECHA APROBACIÓN:		
		PÁGINA:		Página 1 de 5

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

1. OBJETIVO

Establecer las acciones que permitirán eliminar las causas raíces que generan las no conformidades en el Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de evitar su ocurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde que se encuentra las no conformidades hasta la ejecución y evaluación de las acciones correctivas y es aplicable a las no conformidades detectadas en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que afectan a la calidad del servicio educativo.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ACCIONES CORRECTIVAS	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
2	CONFORMIDAD	Cumplimiento de un requisito
3	CORRECCIÓN	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
4	NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito especificado de la norma.
5	PROCEDIMIENTO	Descripción detallada de cómo llevar a cabo un proceso.
6	PROCESO	Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
2	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
3	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
4	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

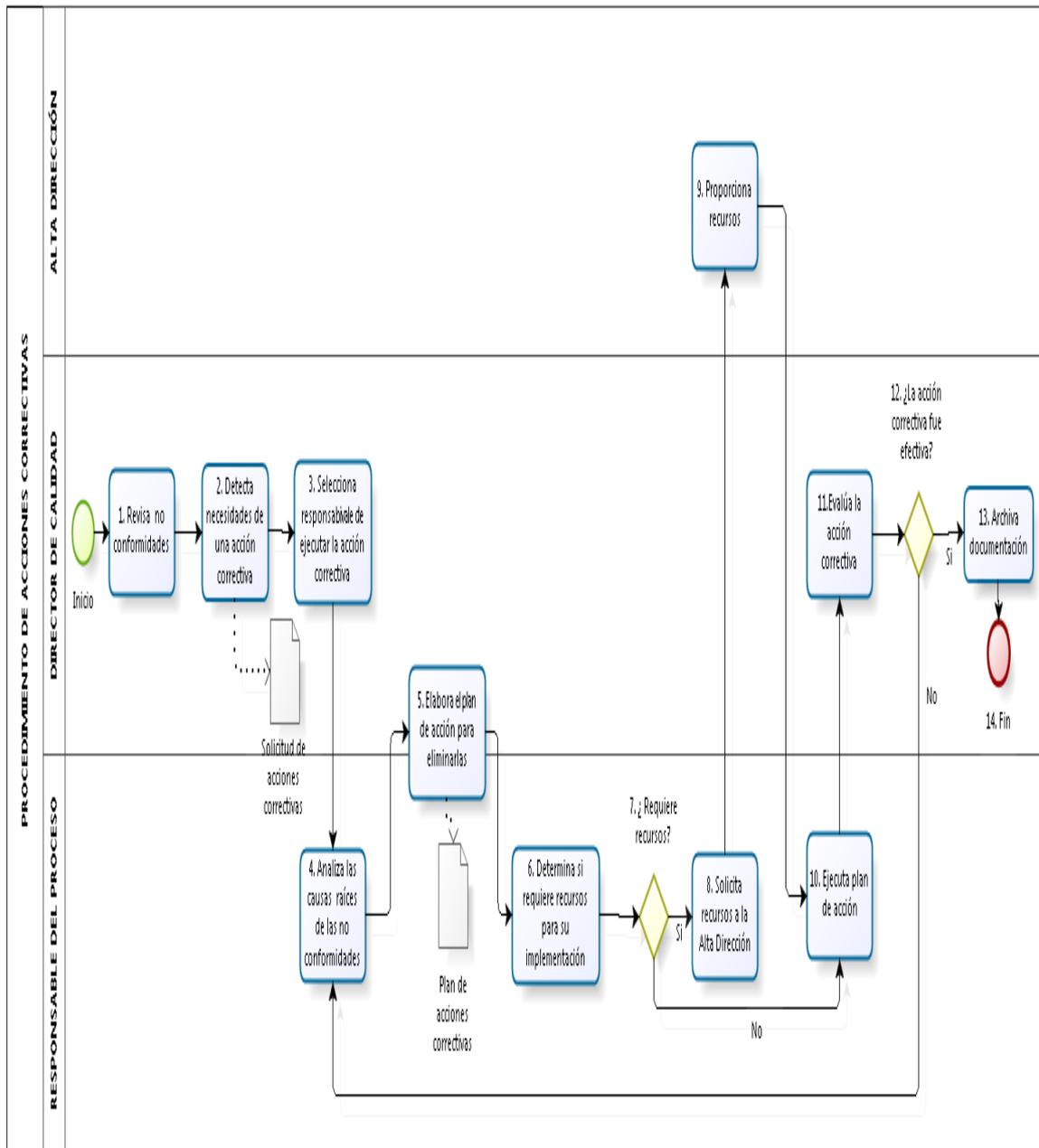
DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9001:2008;del apartado 8; 8.5.2
2	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5. POLÍTICAS

- Las Acciones Correctivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:
 - Auditorías Internas.
 - Auditorías Externas.
 - Análisis de Datos.
 - Análisis de la Eficacia de los Procesos.
 - Seguimiento a la Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección.
 - Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
 - Identificación de Servicio No Conforme
 - Auditorías de Servicio.
 - Análisis de Ambiente de Trabajo
- El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta.

- Es responsabilidad del dueño del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.
- Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisa no conformidades	El Director de Calidad será el encargado de revisar las no conformidades detectadas en las auditorías internas o externas del SGC	Director de Calidad
2	Detecta necesidades de una acción correctiva	Si se genera una no conformidad durante una auditoría interna al SGC esta debe ser reportada en una solicitud de acción correctiva.	Director de Calidad
3	Selecciona responsable de ejecutar la acción correctiva	La responsabilidad de la ejecución de la acción correctiva será por parte del responsable de los procesos donde se evidencio el hallazgo de la No conformidad.	Director de Calidad
4	Analiza las causas raíces de las no conformidades	El responsable del proceso será el encargado de analizar el problema, revisará la documentación necesaria para determinar las causas que originan la No conformidad.	Responsable del proceso
5	Elabora el plan de acción para eliminarlas	El responsable del proceso conjuntamente con el Director de Calidad planteará alternativas, evaluará y elaborara plan de acción para eliminar las no conformidades detectadas.	Responsable del proceso Director de Calidad
6	Determina si requiere recursos para su implementación	El responsable del proceso determina si requiere recursos para implementar el plan de acción.	Responsable del proceso
7	¿Requiere recursos?	Si se requiere recursos para ejecutar el plan de acción ir a la actividad Nro.8, caso contrario ir a la actividad Nro. 10	Responsable del proceso
8	Solicita recursos a la Alta Dirección	El responsable del proceso será el encargado de solicitar los recursos necesarios para ejecutar el plan de acción	Responsable del proceso
9	Proporciona recursos	La Alta Dirección es la encargada de proporcionar los recursos necesarios para ejecutar el plan de acción	Alta Dirección
10	Ejecuta plan de acción	Una vez seleccionada la acción más adecuada se la desarrolla con el fin de eliminar las causas de las no conformidades.	Responsable del proceso
11	Evalúa la acción correctiva	El Director de Calidad verifica que las acciones tomadas hayan eliminado las causas de las no conformidades.	Director de Calidad
12	¿La acción correctiva fue efectiva?	Si las acciones tomadas fueron efectivas ir a la actividad Nro. 13, caso contrario ir a la actividad Nro. 4.	Director de Calidad
13	Archiva documentación	El Director de Calidad será el encargado de archivar esta documentación una vez eliminadas las no conformidades.	Director de Calidad
14	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Plan de Acciones Correctivas	Dirección de Calidad
2	Solicitud para Acciones Correctivas	Dirección de Calidad

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.01	Formato de Solicitud	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de Solicitud

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/07/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del Documento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Procedimiento de acciones preventivas	
	PROCESO:	GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	CÓDIGO:	SGC
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	VERSION:	1.6
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 5	

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades en la gestión de las acciones preventivas encaminadas a la eliminación de las causas de problemas que pueden afectar a la calidad del servicio mediante el establecimiento de un manual para normar su ejecución.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de no conformidades en el SGC y finaliza con la elaboración del informe de las acciones preventivas tomadas al respecto. Este manual aplica a todos y cada uno de los actores involucrados en la gestión de acciones preventivas para garantizar la calidad del servicio y la mejora continua del SGC de la FICA.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
4	AP	Acción preventiva

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	ACCIONES PREVENTIVAS	Son acciones tomadas con la finalidad de eliminar las causas de no conformidades o situaciones indeseables.
3	CORRECCIÓN	Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
4	NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito
5	HALLAZGO DE AUDITORÍA	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	Título del Documento
1	MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA
2	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
3	SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos
4	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros

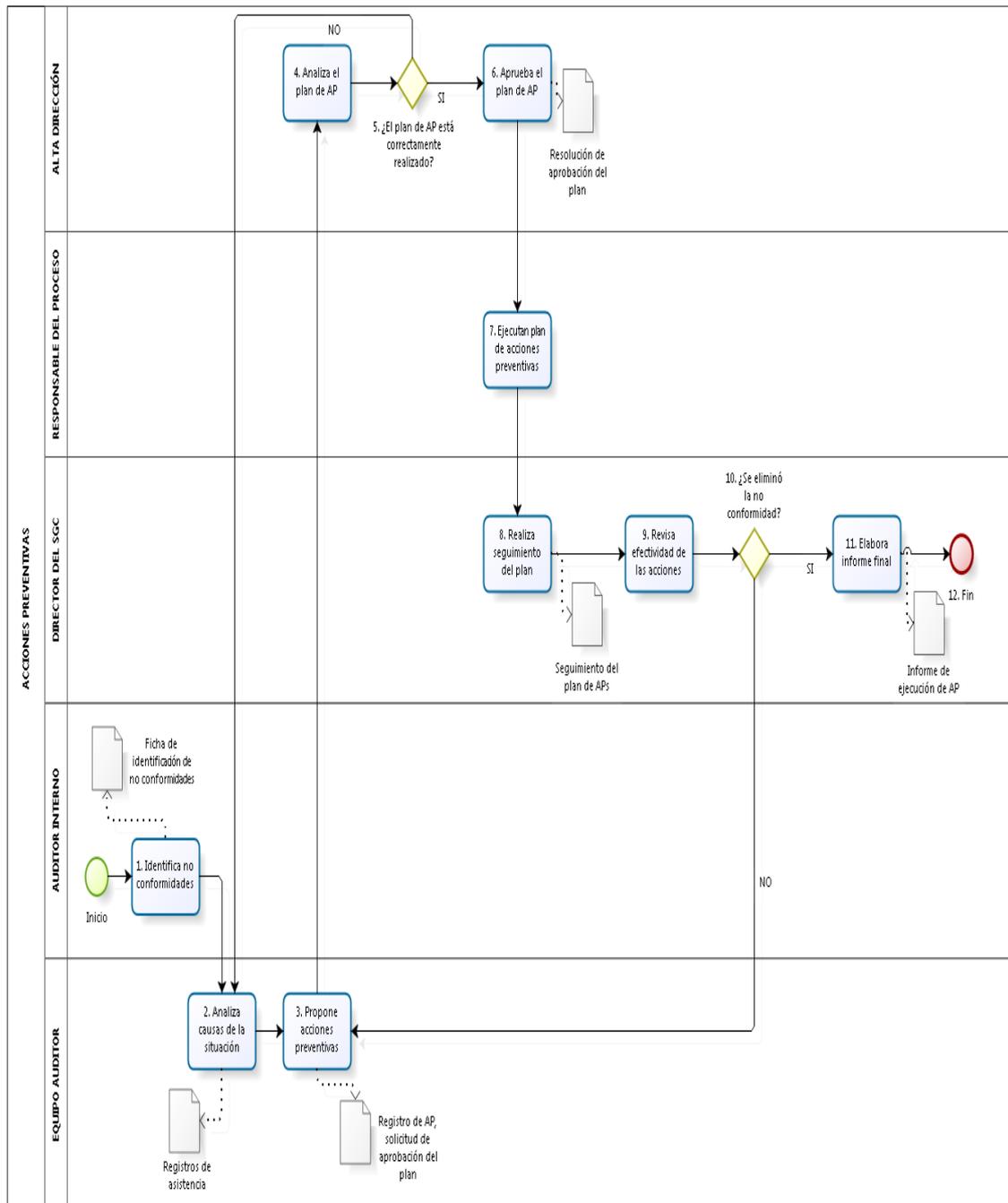
DOCUMENTOS EXTERNOS	
N°	Título del Documento
1	Norma ISO 9001: 2008
2	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5. POLÍTICAS

- Las Acciones Preventivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:
 - Auditorías Internas.
 - Auditorías Externas.
 - Análisis de Datos.
 - Análisis de la Eficacia de los Procesos.
 - Seguimiento a la Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección.
 - Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
 - Identificación de Servicio No Conforme
 - Auditorías de Servicio.
 - Análisis de Ambiente de Trabajo
- El análisis de la Causa Potencial de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta.
- Es responsabilidad del dueño del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Preventivas implementadas.

- Las Acciones Preventivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas potenciales que dieron origen a las No conformidades.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identifica no conformidades	Analiza los hallazgos de las auditorías realizadas al SGC para detectar no conformidades y se evalúa la necesidad de actuación para prevenir la ocurrencia. Se define el proceso a ser analizado y se registra las oportunidades de mejora.	Auditor Interno
2	Analiza las causas de la situación	Analiza las posibles causas potenciales que afectan a la calidad del servicio. Prioriza fallas e identifica la necesidad de actuación. Para la identificación de las causas potenciales se realiza una reunión con los implicados y se pueden emplear varias herramientas como: lluvia de ideas, diagrama de espina de pescado, Pareto, entre otros.	Equipo Auditor
3	Propone acción preventiva	Se establece un plan de acción para eliminar las causas potenciales encontradas que ocasionan no conformidades. Solicita la aprobación del plan de acciones preventivas.	Equipo Auditor
4	Analiza el plan de acciones preventivas	Ingresa a la Alta Dirección la propuesta del plan de acciones preventivas para ser analizado.	Alta Dirección
5	¿El plan de acciones preventivas está correctamente realizado?	Si el plan de acciones preventivas está correctamente realizado ir a la actividad N° 6, caso contrario ir a la actividad N° 2.	Alta Dirección
6	Aprueba el plan de acciones preventivas	Aprueba el plan de acciones preventivas para el SGC de la FICA y notifica su aprobación.	Alta Dirección
7	Ejecuta plan de acciones preventivas	Se ejecuta el plan comunicando a todos los actores involucrados.	Responsable del proceso
8	Realiza seguimiento del plan de acciones preventivas	Da seguimiento a las acciones implantadas y controla que se hayan implementado. Registra las acciones preventivas que se van desarrollando para eliminar las no conformidades.	Director del SGC
9	Revisa efectividad de las acciones tomadas	Revisa si las acciones emprendidas están arrojando buenos resultados.	Director del SGC
10	¿Se eliminó la no conformidad?	Si se eliminó la no conformidad, ir a la actividad N° 11, caso contrario, ir a la actividad N° 3.	Director del SGC
11	Elabora informe	Elabora un informe de la puesta en marcha del plan de acciones preventivas y su efectividad en la solución de no conformidades.	Director del SGC
12	FIN		

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS		
N°	REGISTRO	UBICACIÓN
1	Ficha de identificación de no conformidades	Departamento de Calidad
2	Registro de acciones preventivas	Departamento de Calidad
3	Registro de asistencia	Departamento de Calidad
4	Solicitud de aprobación del plan de acciones preventivas	Departamento de Calidad
5	Resolución de aprobación del plan de acciones preventivas	Departamento de Calidad
6	Seguimiento de acciones emprendidas	Departamento de Calidad
7	Informe de ejecución del plan	Departamento de Calidad

PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS			
N°	Código	FORMATO	VERSIÓN
1	FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0
2	FOR.SGC.1.05	Ficha de identificación de no conformidades	1.0
3	FOR.SGC.1.06	Formato de seguimiento de acciones preventivas	1.0
4	FOR.SGC.1.07	Formato de informe de ejecución del plan	1.0

9. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS	
N°	Nombre del documento
1	Formato de solicitud
2	Ficha de identificación de no conformidades
3	Formato de seguimiento de acciones preventivas
4	Formato de informe de ejecución del plan

10. HISTORIAL DE VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
20/07/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del Documento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

ANEXOS

ANEXO 1: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS	
		CÓDIGO:	LMDI.SGC.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 4.2.3			

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NRO. DE VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
DOC.INT.01	Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte	----	2013	Aprobado por el pleno del Consejo de Educación Superior, el 02 de octubre del 2013.
DOC.INT.02	Reglamento General de la Universidad Técnica del Norte	----	2005	Aprobado en segundo y definitivo debate por el Honorable Consejo Universitario el 12 de noviembre del 2005
DOC.INT.03	Modelo Educativo de la Universidad Técnica del Norte	----	2013	
DOC.INT.04	Reglamento interno de carrera y escalafón del profesor e investigador de la UTN.	----	2014	Aprobado el 22 de agosto del 2014, por el Honorable Consejo Universitario.
DOC.INT.05	Reglamento de Régimen Académico de Grado y Posgrado UTN	----	2015	Aprobado por el Honorable Consejo Universitario el 26 de enero del 2015
DOC.INT.06	Reglamento del CUICYT	----	2014	Aprobado por el Honorable Consejo Universitario el 19 de diciembre del 2015
DOC.INT.07	Reglamento de Evaluación por Pares UTN	----	2012	Aprobado por el Honorable Consejo Universitario el 28 de diciembre del 2012
DOC.INT.08	Reglamento de Graduación y Titulación de la Universidad Técnica del Norte	----	2014	Aprobado en última y definitiva instancia por el Honorable Consejo Universitario el 22 de agosto del 2014

DOC.INT.09	Reglamento de políticas de Acción Afirmativa de la Universidad Técnica del Norte	----	2012	Aprobado en última y definitiva instancia por el Honorable Consejo Universitario el 7 de agosto del 2012
DOC.INT.10	Reglamento de la Biblioteca UTN	----	-----	-----
DOC.INT.11	Reglamento Interno de Seguridad Y Salud Ocupacional de la Universidad Técnica del Norte	----	2014	
DOC.INT.12	Reglamento para el trámite de Infracciones y la Aplicación de Sanciones a las y los Estudiantes, Profesores o Profesoras, Investigadores o Investigadoras de la UTN	----	2012	Aprobado por el Honorable Consejo Universitario el 11 de octubre del 212
DOC.INT.13	Reglamento De La Oficina De Relaciones Internacionales.	----		Sin aprobar
DOC.INT.14	Reglamento Del Centro Universitario De Difusión Cultural "CUDIC".	----		Sin aprobar
DOC.INT.15	Reglamento De La Oficina Del Estudiante	----		Sin aprobar
DOC.INT.16	Reglamento de Estudios por el Sistema de Créditos Académicos UTN	----	2009	Aprobado el 15 de Septiembre del 2009, por el Honorable Consejo Universitario.
DOC.INT.17	Reglamento de Tutorías Académicas UTN	----	2010	Aprobado el 03 de Septiembre del 2010, por el Honorable Consejo Universitario.
DOC.INT.18	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN	----	2014	Aprobado en Marzo del 2014, por el Honorable Consejo Universitario.
DOC.INT.19	Reglamento Interno de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas	----	2010	Aprobado el 24 de febrero del 2010, por el Honorable Consejo Universitario.
DOC.INT.20	Resolución HCD Nro. UTN-FICA-2015-0079	----	2015	Aprobado por Honorable Consejo Directivo 23 de Febrero del 2015
DOC.INT.21	Manual de funciones del Departamento de Vinculación con la Colectividad UTN	----		Sin aprobar
DOC.INT.22	Manual para uso del portafolio docente	1.0	2015	Este documento se encuentra disponible en la Dirección de desarrollo tecnológico e informática o en el Sistema integrado UTN

DOC.INT.23	Manual para uso del Aula Virtual docente	1.0	2015	Este documento se encuentra disponible en la Dirección de desarrollo tecnológico e informática o en el Sistema integrado UTN
DOC.INT.24	Manual para uso del portafolio estudiante	1.0	2015	Este documento se encuentra disponible en la Dirección de desarrollo tecnológico e informática o en el Sistema integrado UTN
DOC.INT.25	Manual para uso del Aula Virtual estudiante	1.0	2015	Este documento se encuentra disponible en la Dirección de desarrollo tecnológico e informática o en el Sistema integrado UTN
DOC.INT.26	Guía para el ingreso del sílabo al sistema integrado UTN	1.0	2013	Este documento está disponible en el departamento de informática de la UTN
DOC.INT.27	Portafolio Docente UTN	----	2013	Elaborado por la Ing. Andrea Basantes y la Lcda. Verónica Melo el 24 de septiembre del 2013
DOC.INT.28	Distributivo docente vigente FICA	----	2015	Este documento se actualiza semestralmente y en él se detalla la carga horaria del docente en la facultad
MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA	2.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos	1.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.2	Procedimiento para Control de Registros	1.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.3	Procedimiento de Auditorías Internas	1.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.4	Procedimiento de Control de Servicio No Conforme	1.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.5	Procedimiento de Acciones Correctivas	1.0	2015	Documento sin aprobar
SGC.1.6	Procedimiento de Acciones Preventivas	1.0	2015	Documento sin aprobar
MR.SGC.01	Matriz de Responsabilidades	1.0	2015	Documento sin aprobar
INS.SGC.01	Instructivo de trabajo para elaborar documentos	1.1	2015	Documento sin aprobar
INS.SGC.02	Instructivo de Trabajo para Diagrama Procesos	1.1	2015	Documento sin aprobar

ANEXO 2: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	
		CÓDIGO:	LMDE.SGC.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 4.2.3			

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
DOC.EXT.01	Constitución de la República del Ecuador 2008.	2008
DOC.EXT.02	Ley Orgánica de Educación Superior LOES 2010.	2010
DOC.EXT.03	Reglamento de Régimen Académico, RPC-SE-13-NO-051-2013.	2013
DOC.EXT.04	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial Nro.526 del 02 de septiembre del 2011.	2011
DOC.EXT.05	Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.	2012
DOC.EXT.06	Reglamento de unificación y armonización de la nomenclatura de títulos profesionales nacionales que confieren las instituciones de Educación Superior del Ecuador	2014
DOC.EXT.07	Reglamento de presentación y aprobación de carreras y programas de las instituciones de educación superior	2015
DOC.EXT.08	Reglamento para los procesos de Autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación Superior	2014

DOC.EXT.09	Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas del ecuador (versión matricial)	2015
DOC.EXT.10	Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semi presenciales de las universidades y escuelas politécnicas del ecuador (versión árbol)	2015
DOC.EXT.11	Instructivo para la presentación del Informe de Autoevaluación Institucional, de Carreras o Programas para las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador	----
DOC.EXT.12	Norma ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad	2009
DOC.EXT.13	Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos	2008
FOR.V.1.03	Formato SENPLADES	2010

ANEXO 3: INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Instructivo de trabajo para elaborar documentos	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	INS.SGC.01
			VERSION:	1.1
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS SGC-FICA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 10	

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ELABORAR DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Definir la estructura, contenido y codificación de la documentación generada en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos elaborados para el Sistema de Gestión de la Calidad la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas. Los documentos son: Definición de Procedimientos, Instructivos de Trabajo, Formatos, Planes, Manuales y Guías de Llenado.

3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

ABREVIATURAS		
Nº	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
2	UTN	Universidad Técnica del Norte
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas

DEFINICIONES		
Nº	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	CÓDIGO	Combinación de letras, números o ambos, que siguen una sintaxis específica y sirven para distinguir un documento de otro.
2	FORMATO	Documento preestablecido impreso o digital, donde se registra o recaba información relacionada con una actividad o proceso.
3	INSTRUCTIVO	Documento que contiene la descripción detallada de cómo realizar una tarea u operación específica.
4	VIGENCIA	Lapso de tiempo en que una cosa tiene aptitud de ser usada u observada, es válida, es de aplicación o rige, entre otros.
5	VERSIÓN	Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	TÍTULO DEL DOCUMENTO
1	MAN-0.0.1	Manual de Calidad de la FICA
2	SGC.1.2	Procedimiento de Control de Documentos de la FICA

5. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Los documentos internos especificados en el alcance de este documento, deberán tener la siguiente estructura en todas sus páginas, y estarán formados por:

CABECERA

CONTENIDO

4.1.- CABECERA: Debe estar como encabezado de la primera página del documento, tener tipo de letra Arial con tamaño de letra 7,5 y la siguiente estructura:

Para definición de procedimientos:

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Nombre del procedimiento	
	PROCESO:		CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	
	SUB PROCESO:		FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:				

Para los demás documentos:

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Nombre del documento	
	PROCESO:		CÓDIGO:	
			VERSIÓN:	
	SUB PROCESO:		FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:				

- a) **Logo:** elemento gráfico que identifica a la UTN.
- b) **Proceso:** en este caso será: Formación
- c) **Sub Proceso o procedimiento:** Colocar el nombre: Diseño y seguimiento de programas académicos
- d) **Nombre del documento:** Colocar el nombre del documento, ya sea de formato, instructivo, manual, guía, procedimiento, entre otros.
- e) **Código:** Para el SGC de la FICA se usará la siguiente sintaxis:

TIPO DOCUMENTO-CODIFICACIÓN ASIGNADA

Dónde:

Tipo Documento: Sigla que identifica el tipo de documento de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1: Tipos de Documentos	
SIGLA A USAR	TIPO DOCUMENTO
INS	Instructivo de trabajo
FOR	Formato
PLA	Plan
MAN	Manual
GUI	Guía de Trabajo
G	Macro proceso Función Gestión
AD	Macro proceso Función Académica
I	Macro proceso Función Investigación
V	Macro proceso Función Vinculación

- **Codificación Asignada:** Para la codificación de los procesos obtenidos se usará la nomenclatura mostrada en la siguiente tabla, a partir de ese número se irán codificando los subprocesos que se ramifiquen de cada proceso padre.

Tabla 2: Codificación de Procesos		
Macro proceso	Procesos	Subprocesos o procedimiento
Función Gestión y Dirección	G.1, G.2, G.3, ...	G.1.1, G.2.1, G.3.1, ...
Función Académica	AD.1, AD.2, AD.3, ..	AD.1.1, AD.2.1, AD.3.1, ...
Función Investigación	I.1, I.2, I.3, ...	I.1.1, I.2.1, I.3.1, ...
Función Vinculación	V.1, V.2, V.3, ...	V.1.1, V.2.1, V.3.1, ...

Para el caso de documentos que se generan a partir de un proceso, se deberá codificar bajo el código de ese proceso, aumentando al final un número ascendente para cada documento. Por ejemplo si existe un Formato para un proceso con código G.1., su código sería: FOR.G.1.1., y el siguiente sería FOR.G.1.2 y así sucesivamente.

Nota: El código del formato no hacen mención al procedimiento debido a que existe formatos que se utilizan en más de un procedimiento.

f) **Versión:** Para colocar la versión del documento se debe tomar en cuenta, tanto el Proceso de Control de Documentos que determina quién y cuándo colocarla, así como los siguientes puntos:

Creación de Documento: cuando el documento no existía y recién se lo crea.

- Todos los documentos generados dentro de la FICA por algún funcionario interno deberán tener un número de Versión y un número de Revisión. La versión tendrá el formato VERSIÓN.REVISIÓN (Ej. 1.0).
- Cuando un nuevo documento es creado se le asigna siempre la Versión 1 y la Revisión 0.

Versiones mayores: representan modificaciones importantes en el contenido del documento, es decir son cambios de fondo y no de forma.

- Para crear una versión mayor se deberá aumentar en uno el número de VERSIÓN actual y mantener la REVISIÓN en 0. Por ejemplo: 1.0, 2.0, 3.0.

Versiones menores: representan cambios no significativos en el contenido del documento, son cambios de forma más que de fondo.

- Para crear una versión menor se deberá mantener el número de VERSIÓN, y el número de REVISIÓN será el inmediatamente superior al actual. Por ejemplo una versión menor de 1.1 sería 1.0

Vigente y Obsoleto

- El documento VIGENTE es la última versión aprobada.
 - El documento OBSOLETO son todas las versiones anteriores a VIGENTE.
- g) **Fecha:** Fecha de aprobación del documento. De esta fecha en adelante, y en caso de no existir una versión superior del mismo, se le considera como documento vigente o en vigencia.
- h) **Página:** Se colocará la página de acuerdo al formato: **Página N de M**, donde n es el número de página actual y M es el número total de páginas del documento.

4.2.- CONTENIDO: El contenido del documento se adaptará a su tipo de acuerdo a la siguiente tabla:

APARTADO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	FORMATO	MANUAL	GUÍA DE TRABAJO
Título	X	X	X	X	X
Objetivo	X	X		X	X
Alcance	X	X		X	
Abreviaturas y Definiciones	X	X*		X*	X*
Documentos de Referencia:	X	X*		X*	
Políticas	X				
Diagrama de Flujo	X				
Descripción del Procedimiento	X				
Control de Documentación	X				
Contenido del Instructivo		X			
Contenido del Formato			X		
Contenido del Manual				X	
Guía de Llenado			X		
Contenido de la Guía de Trabajo					X
Anexos	X*	X*			X*
Historial de Versiones	X			X	
* Opcional					

Explicación de los apartados:

Título:	Palabra o frase que permite conocer el nombre o el asunto del documento de forma clara y sencilla. No se debe colocar la palabra "Título" en el documento, solo escribirlo directamente con letras mayúsculas, centrado y negrillas.																					
Objetivo:	Explica claramente la finalidad u objetivo que se quiere alcanzar con la definición del documento.																					
Alcance:	<p>Especifica o describe los límites del documento, dejando claro cuál es el alcance, campo de aplicación o dimensión del mismo. En el caso de procesos, es recomendable definir el alcance de cada uno de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exponiendo el conjunto de bienes y/o servicios a los que afecta el proceso. - Indicando dónde empieza y dónde termina el proceso en relación con otros. 																					
Definiciones y Abreviaturas:	<p><i>Abreviaturas</i></p> <p>Indicar todas las siglas que se usan en el documento y su respectivo significado. El objetivo es el de facilitar su comprensión y así poder usar las siglas en cualquier parte del documento sin hacer referencia a su significado. Deberán ir listadas en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">ABREVIATURAS</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 40%;">TÉRMINO</th> <th style="width: 50%;">DEFINICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Definiciones</i></p> <p>Términos que se consideran necesarios para la comprensión de ciertas palabras utilizadas en el documento. Deberán ir listadas en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">DEFINICIONES</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 40%;">TÉRMINO</th> <th style="width: 50%;">DEFINICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	ABREVIATURAS			N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN				DEFINICIONES			N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN						
ABREVIATURAS																						
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN																				
DEFINICIONES																						
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN																				
Documentos de Referencia:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">DOCUMENTOS EXTERNOS</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 90%;">Título del Documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Son normas internas o externas, nacionales o internacionales que sirve como base y apoyan la ejecución y aplicación del documento (en caso de que aplique). Se deben listar usando el siguiente formato:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">DOCUMENTOS INTERNOS</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 30%;">Código</th> <th style="width: 60%;">Título del Documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>En N° irá un número ascendente de acuerdo a cuantos documentos se referencie. En CÓDIGO irá el asignado al documento de acuerdo a este instructivo. En TÍTULO DEL DOCUMENTO se debe colocar el nombre del documento.</p> <p>En caso de no tener documentos de referencia colocar N/A (No aplica)</p>	DOCUMENTOS EXTERNOS		N°	Título del Documento			DOCUMENTOS INTERNOS			N°	Código	Título del Documento									
DOCUMENTOS EXTERNOS																						
N°	Título del Documento																					
DOCUMENTOS INTERNOS																						
N°	Código	Título del Documento																				
Políticas:	En el caso de procesos, son todas aquellas directrices, advertencias y/o																					

	comentarios importantes para el desarrollo de las actividades del mismo. Además aquellos aspectos legales o de cumplimiento obligatorio que permitan alcanzar el éxito de este documento. Deberán ir listadas con viñetas.												
Diagrama de Flujo:	Para realizar el diagrama de flujo seguir el <i>Instructivo de Trabajo para Diagramar Procesos. (INS.SGC.02)</i>												
Descripción del procedimiento:	<p>Debe contener la descripción en forma clara de las actividades y tareas a seguir para el desarrollo del procedimiento. Debe redactarse de forma sencilla, clara, lógica y secuencial, refiriendo al responsable de realizar cada una de las tareas. Para su elaboración se seguirá el siguiente formato:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N°: Número de la actividad en orden secuencial y ascendente usando números arábigos. - ACTIVIDAD: Acciones que agregan valor y que en su conjunto conforman la estructura del procedimiento. Cada una de estas actividades es realizada por el empleado responsable. Se debe comenzar la descripción de la actividad con verbo en tercera persona del singular. Ejemplo: diligencia, verifica, archiva, etc. Se deberá colocar una descripción corta de la actividad. - DESCRIPCIÓN: Explicación detallada y clara de la actividad a ejecutar. Algunas consideraciones a tomar en cuenta en este punto son: <ul style="list-style-type: none"> o Estructura de párrafos de actividad La redacción de estos párrafos se iniciará con un verbo en tercera persona del singular, y si es necesario modificar o especificar la acción, se utilizarán los gerundios correspondientes. Ejemplo: "Selecciona cotizaciones para la adjudicación enviando oportunamente los soportes a la Gerencia. o Estructura de un párrafo de decisión: Debe ir en forma de pregunta. Luego se deberá indicar el flujo a seguir para las dos alternativas de la decisión. o Referencia a documentos: para referenciar documentos hacerlo de la siguiente forma: Ver CODIGO-DOCUMENTO. Por ejemplo: Ver FOR.G.1.01 - RESPONSABLE: Cargo del funcionario responsable de ejecutar dicha actividad que se encuentra definido en el Manual de Funciones del UTN. 	N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE								
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE										
Control de Documentos	<p>Indica el listado de formatos en los cuales se registra la información obtenida de la aplicación del documento. Se deben listar así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">REGISTROS</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>Título del Documento</th> <th>Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	REGISTROS			N°	Título del Documento	Ubicación						
REGISTROS													
N°	Título del Documento	Ubicación											

		FORMATOS											
		N°	Código	Título del Documento	Versión								
		<p>En N° irá un número ascendente de acuerdo a cuantos documentos se referencie. En UBICACIÓN irá el lugar donde se almacena el documento. En CÓDIGO irá el asignado al documento de acuerdo a este instructivo. En TITULO DEL DOCUMENTO se debe colocar el nombre del documento.</p> <p>Nota: Ordenar los documentos por tipo y por código. Por ejemplo, colocar en la lista todos los formatos y estos a su vez ordenandos por código ascendente.</p>											
Contenido del instructivo:		<p>Se deberán especificar los pasos secuenciales, descriptivos y técnicos de la actividad a realizar. Para ello tomar en cuenta los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Numerar cada paso con un número arábigo ascendente y en caso de tener sub pasos, estos deberán corresponder al número del paso padre. Ejemplo: 1, 1.1, 1.1.1 Utilizar en la medida de lo posible capturas de pantalla para representar visualmente lo que se quiere lograr en cada paso. En caso de hacer referencia a nombres de programas o equipos, usar sus nombres técnicos junto con versiones (en caso de que aplique). 											
Contenido de Formato:		<p>El contenido de un formato va a depender de su campo de aplicación. Para ello tomar en cuenta los siguientes puntos:</p> <p>Formato con casilleros</p> <ol style="list-style-type: none"> Se debe armar la estructura del formato en casilleros, colocando en cada uno de ellos el campo a llenar. Se debe dejar un casillero vacío en frente o debajo del campo para que sea llenado. Este espacio debe corresponder al tamaño del contenido que se requiere. Los casilleros se deben formar mediante el uso de una tabla con filas y columnas expandidas al tamaño de la hoja. Para diferenciar los casilleros de campo de los de llenado, se puede sombrear los primeros. Los campos deberán estar escritos en negrillas, seguidos de dos puntos (:), la primera letra de cada palabra en mayúscula y las siguientes en minúsculas. Ejemplo: <table border="1" data-bbox="456 1429 1353 1507"> <tr> <td>Nombre:</td> <td></td> <td>Apellido:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td></td> <td>Profesión:</td> <td></td> </tr> </table> <p>Formato sin casilleros</p> <ol style="list-style-type: none"> Se debe colocar los títulos de los contenidos a llenar numerados ascendentemente, con letras mayúsculas y en negrillas. Bajo ese título deberá ir la descripción del mismo y una explicación de cómo llenarlo. Esta descripción deberá ir en letra cursiva y en color azul, lo que significa que al llenar el formato, este contenido debe borrarse. <p>Por ejemplo:</p> <p>1.- OBJETIVO <i>En este punto deberá colocar el objetivo.</i></p>				Nombre:		Apellido:		Fecha:		Profesión:	
Nombre:		Apellido:											
Fecha:		Profesión:											

<p>Anexos:</p>	<p>Se incluye cualquier información de soporte, que se requiere para la aplicación del documento. Ejemplo: figuras, planos, tablas, etc. Se deberán especificar en la siguiente tabla y luego anexarse al final del documento con un título descriptivo en cada uno de ellos.</p> <table border="1" data-bbox="456 349 1302 468"> <thead> <tr> <th colspan="2">LISTADO DE ANEXOS</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>Nombre del Documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N°: número arábigo ascendente. - Nombre del Documento: Nombre del anexo. <p>En caso de no tener anexos colocar N/A (No Aplica)</p>	LISTADO DE ANEXOS		N°	Nombre del Documento														
LISTADO DE ANEXOS																			
N°	Nombre del Documento																		
<p>Contenido de una Guía de Llenado:</p>	<p>La guía de llenado debe corresponder a un formato, y debe contener los siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="456 775 1343 1012"> <thead> <tr> <th colspan="3">GUÍA DE LLENADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Título del Formato:</td> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td>Código del Formato:</td> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <th colspan="3">Descripción de cómo llenar el Formato</th> </tr> <tr> <th>N°</th> <th>Campo</th> <th>Instrucción</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Título del Formato: Es el nombre del formato del cual se va a realizar la guía de llenado. 2. Código del Formato: Es el código asignado al formato del cual se va a realizar la guía de llenado. 3. N°: Es el número del campo correspondiente en el formato. 4. Campo: Es el nombre del campo correspondiente en el formato. 5. Instrucción: Es la descripción de qué y cómo llenar el campo. 	GUÍA DE LLENADO			Título del Formato:			Código del Formato:			Descripción de cómo llenar el Formato			N°	Campo	Instrucción			
GUÍA DE LLENADO																			
Título del Formato:																			
Código del Formato:																			
Descripción de cómo llenar el Formato																			
N°	Campo	Instrucción																	
<p>Historial de versiones:</p>	<p>Sirve para registrar los cambios que ha sufrido el documento de manera cronológica. Tendrá la siguiente estructura:</p> <table border="1" data-bbox="456 1518 1359 1675"> <thead> <tr> <th colspan="4">CONTROL DE CAMBIOS</th> </tr> <tr> <th>FECHA</th> <th>VERSIÓN</th> <th>REALIZADO POR</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha: Fecha en la que se registra el cambio en el documento. • Versión: Es el número de versión que corresponde al documento. (No va en caso de Instructivos) • Realizado Por: Nombre y Cargo del funcionario que realizó el cambio. • Descripción: Descripción detallada del cambio realizado anotando el apartado/s que se han visto modificados. 	CONTROL DE CAMBIOS				FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN										
CONTROL DE CAMBIOS																			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN																

4.3.- PIE DE PÁGINA

El siguiente pie de página deberá colocarse solo en la última hoja del documento:

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

ANEXO 4: INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA DIAGRAMAR PROCESOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Instructivo de trabajo para diagramar procesos	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	INS.SGC.02
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS SGC	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 10	

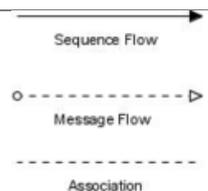
INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA DIAGRAMAR PROCESOS

1. OBJETIVO

Estandarizar la elaboración de diagramas de flujo de procesos, mediante la definición de un conjunto de reglas que orienten su diseño y construcción, para asegurar el entendimiento de los mismos y su mantenimiento en el futuro.

2. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

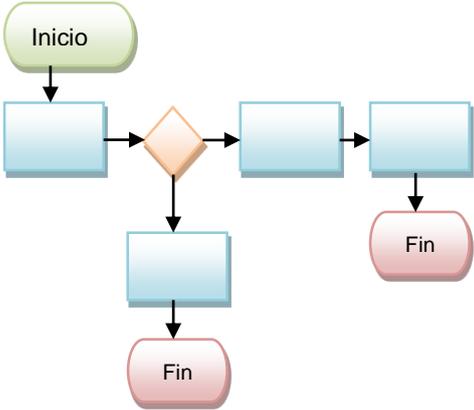
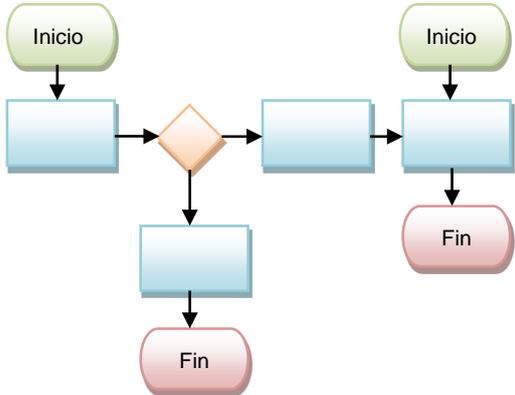
El diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que forman parte de un proceso. Para la diagramación se usará el programa Bizagi 2.9.0.4 el cual es un modelador de procesos. Los símbolos que usa Bizagi están bajo la notación gráfica estandarizada Business Process Modeling Notation o BPMN, que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo. Tiene la finalidad de servir como lenguaje común para el diseño de los procesos de negocio y su implementación. Las cuatro categorías básicas de elementos son:

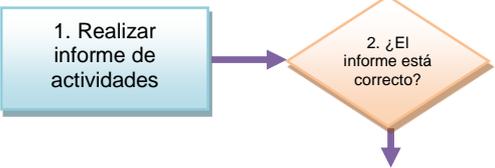
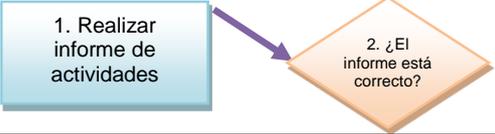
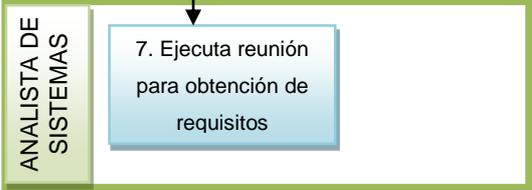
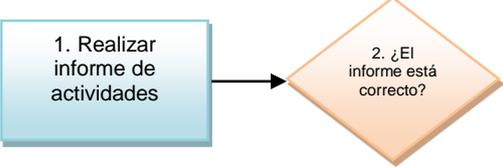
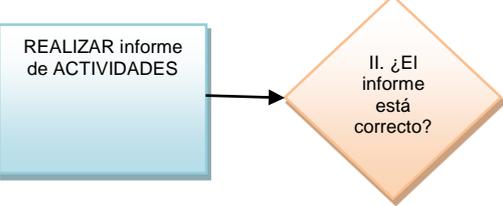
Objetos de flujo: Eventos, Actividades, Rombos de control de flujo (Gateway)	
Objetos de conexión: Flujo de Secuencia, Flujo de Mensaje, Asociación	

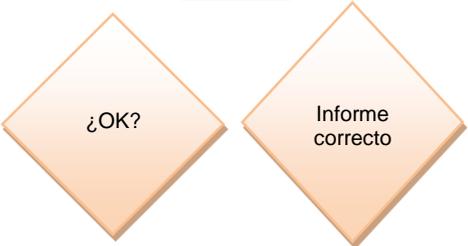
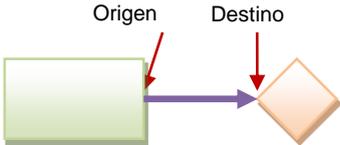
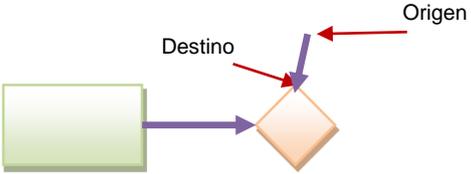
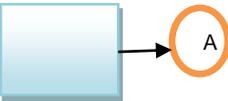
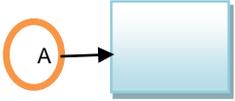
Swimlanes (Carriles de piscina): Pool, Lane	
Artefactos: Objetos de Datos, Grupo, Anotación	

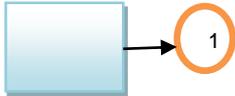
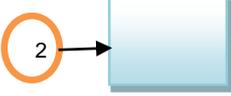
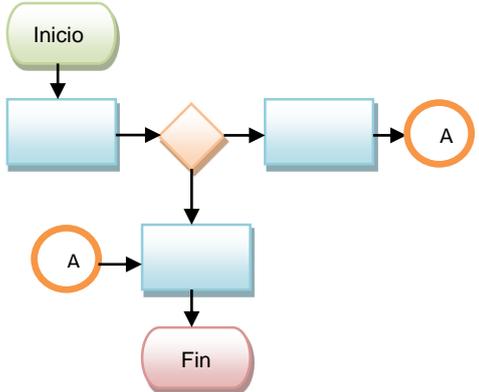
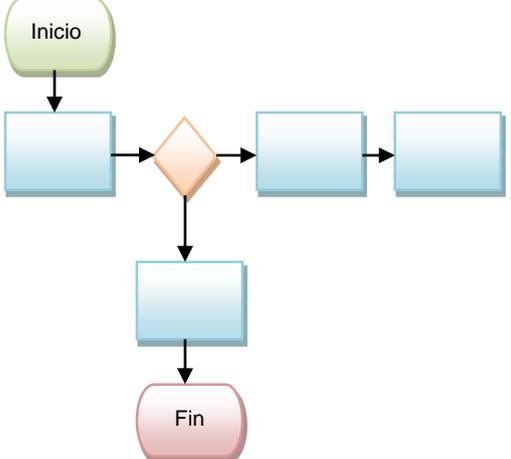
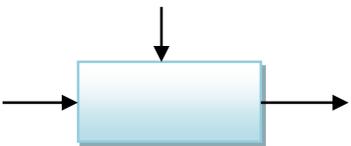
La diagramación se manejará de forma horizontal, el sentido del orden de los componentes del diagrama va de arriba hacia abajo los roles, es decir, en la parte superior van los roles de alta jerarquía.

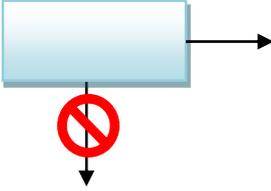
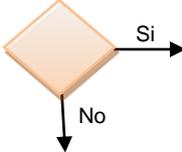
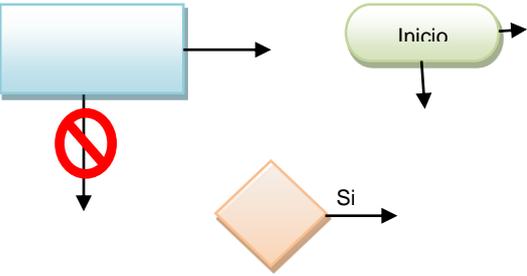
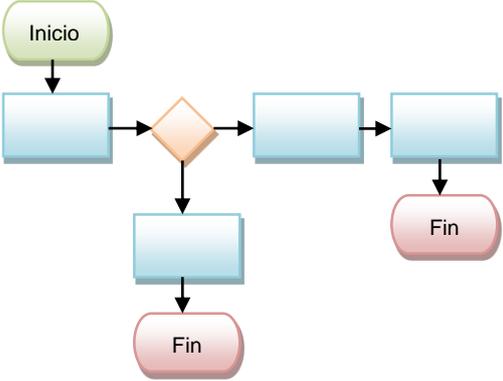
REGLAS PARA LA ESTRUCTURA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

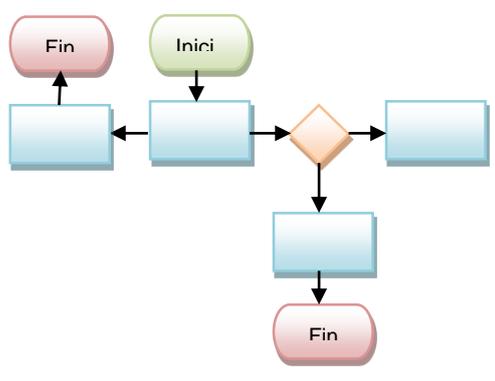
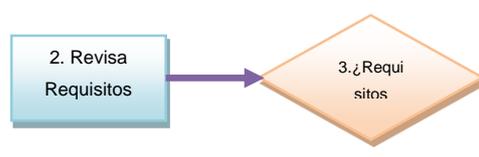
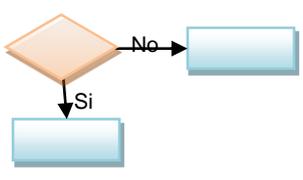
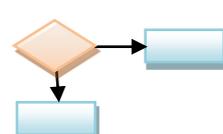
N°	REGLA	EJEMPLO
1	Debe haber un solo símbolo de inicio para cada diagrama y puede haber varios finales. Cada uno de estos símbolos deberá tener la palabra "Inicio" o "Fin" respectivamente.	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 

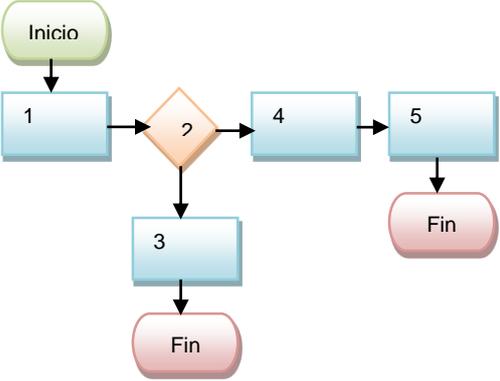
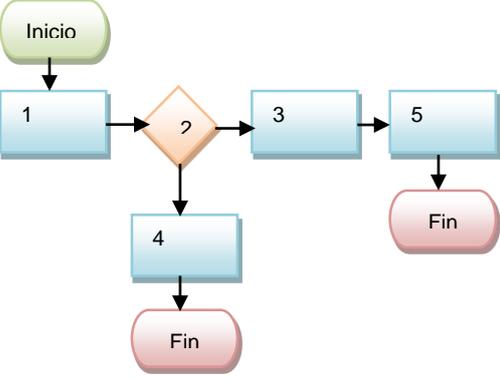
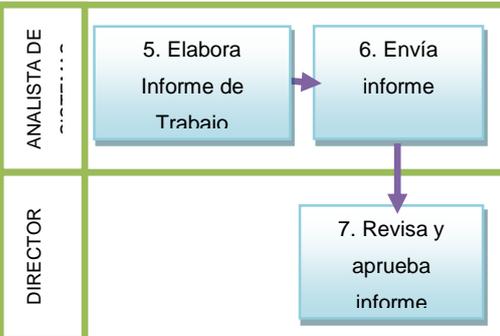
2	Las líneas de conexión deberán ser verticales u horizontales, nunca diagonales.	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
3	Los nombres de los roles que intervienen en el proceso, así como el nombre del proceso, deberán escribirse con mayúsculas.	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
4	El texto colocado dentro de los símbolos, debe ir la primera letra en Mayúscula y las siguientes en minúscula. Las actividades y decisiones deberán ir numeradas en orden ascendente con números arábigos.	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
5	El texto de las decisiones debe ir entre signos de interrogación y ser lo suficientemente explícito.	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> 

		<p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
6	<p>Dentro del flujo se puede llamar a otro proceso-procedimiento, colocando su código y nombre en la figura:</p> <p>NOTA: Referirse al Diccionario de Procesos para identificar su código.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
7	<p>Las flechas de dirección siempre tienen origen y destino en un símbolo.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
8	<p>Los conectores siempre deben aparecer en un diagrama por pares. Para identificar conectores se deberá usar letras del abecedario en mayúsculas empezando de la A a la Z</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> <p>Conector de salida</p>  <p style="text-align: center;">Conector de entrada</p> 

		<p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> <p>Conector de salida</p>  <p style="text-align: right;">Conector de entrada</p> 
<p style="text-align: center;">9</p>	<p style="text-align: center;">No pueden quedar símbolos sin conclusión, el único símbolo de conclusión es el límite con la palabra fin, con excepción de los conectores de página.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
<p style="text-align: center;">10</p>	<p style="text-align: center;">No puede salir más de una flecha de dirección de un símbolo de límite, operación, proceso o conector. Estos símbolos pueden tener varias entradas, pero una sola salida.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> 

		<p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
<p>11</p>	<p>El único símbolo que puede y debe tener más de una línea de flujo de salida es el símbolo de DECISIÓN:</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
<p>12</p>	<p>El símbolo FINAL DE PROCESO solo deberá dibujarse al final del procedimiento, no graficar al comienzo</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> 

		<p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
13	<p>Para identificar los documentos, se deberá colocar el nombre del documento en el símbolo de la siguiente manera:</p> <p>NOTA: En caso de ser varios documentos, se los separará por comas.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> 
14	<p>Antes del símbolo decisión, siempre debe estar una operación de Verificar, Validar, Revisar, Analizar; que identifique una actividad de toma de decisión.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p> 
15	<p>Las salidas del símbolo de DECISIÓN siempre deberán tener escrito las decisiones que se deban tomar al evaluar la pregunta. Por ejemplo "Si" o "No".</p>	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 

<p>16</p>	<p>Para numerar las operaciones que están luego de un símbolo de DECISIÓN, se seguirá la secuencia del flujo más corto y al terminar se continuará la secuencia con el otro flujo.</p> <p>NOTA: En el ejemplo se coloca sólo los números para la explicación de la regla.</p>	<p>Correcto</p>  <p>No Aplica</p> 
<p>17</p>	<p>No colocar las tareas de enviar o recibir en símbolos de operación cuando las tareas pasan de un responsable a otro, ya que estas están implícitas en las flechas de flujo:</p>	<p>Correcto</p>  <p>No Aplica</p> 

18	El símbolo Fin también deberá numerarse	<p style="text-align: center;"><u>Correcto</u></p>  <p style="text-align: center;"><u>No Aplica</u></p> 
19	Usar con cuidado los conectores y flechas que cruzan de un lado al otro para evitar confusiones.	

REGLAS PARA REDACTAR EN EL DIAGRAMA DE FLUJO

VERBO	OBJETO DEL VERBO (QUE/QUIEN)
Participa	...en las reuniones del cantón
Atiende	...al ciudadano
Inspecciona	...la calidad de los servicio

1. La redacción de las actividades debe empezar con un verbo en tercera persona del singular:
2. No se debe usar dos o más verbos consecutivos, salvo que sean actividades inesperadas
3. No usar adverbios, adjetivos ni criterios de eficacia.
4. No usar las siguientes palabras en las actividades: Cumplir, Tramitar, Administrar, Lograr, Procesar, Pensar, Conocer.
5. No usar verbos que indiquen MACROACTIVIDADES, en los procedimientos se debe procurar tener actividades de manera específica y desglosada. Por ejemplo no usar la palabra “Gestionar”.
6. El texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible y preciso.

Elaboró: SGC – FICA	Revisó:	Aprobó:
<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>	<i>Nombre y Firma</i>

ANEXO 5: MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	MATRIZ DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD	
		CÓDIGO:	MR.SGC.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 5.5.1			
R= Responsable P= Participa A= Aprueba E=Elabora			

ELEMENTO	SENECYT	Honorable Consejo Universitario	Consejo Académico	Consejo Administrativo	Comisión Vinculación con la Colectividad	Rectorado	Alta Dirección (HCD)	Decano	Subdecano	Coordinadores de Carrera	Instituto de Investigación CUIICYT	Unidad de Extensión Universitaria	Dirección Financiera	Dirección de desarrollo tecnológico e informático	Dirección de gestión del talento humano	Adquisiciones	Mantenimiento	Director del SGC	Comité de Calidad	Auditor Interno de la Calidad
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																			
4.1	Requisitos Generales																			
4.2	Requisitos de la documentación																			
4.2.1	Generalidades																			
4.2.2	Manual de la Calidad																			
4.2.3	Control de los documentos																			
4.2.4	Control de los registros																			
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN																			
5.1	Compromiso de la dirección																			
5.2	Enfoque al cliente																			
5.3	Política de la calidad																			

5.4	Planificación																				
5.4.1	Objetivos de la calidad							A+R	P	P	P	P	P						E	P	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad							A+R	P	P	P	P	P						P	E	
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación																				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad							R	P	P	P	P	P						P	P	
5.5.2	Representante de la dirección							A+R	P	P	P										
5.5.3	Comunicación interna							R	P	P	P	P	P						P		
5.6	Revisión por la dirección																				
5.6.1	Generalidades							R	P	P	P	P	P						P	P	
5.6.2	Información de entrada para la revisión							R	P	P	P	P	P						P	P	P
5.6.3	Resultados de la revisión							R	P	P	P	P	P						P		
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS																				
6.1	Provisión de recursos							A+R	P	P	P	P	P						P		
6.2	Recursos humanos																				
6.2.1	Generalidades							P	P	P	P	P	P					R		P	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia							A	P	P	P	P	P					R		P	
6.3	Infraestructura							A	P	A	P	P	P	P	R			R		P	
6.4	Ambiente de trabajo							P	R	P	P	P	P	P				R		P	
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO																				
7.1	Planificación de la realización del servicio							A+R	P	P	E	E	E						P		
7.2	Procesos relacionados con el cliente																				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio							A	E+R	P	P	R	R	R					E+R	P	

7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio						A	E+R	P	P	R	R	R						E+R	P	
7.2.3	Comunicación con el cliente							P	R	P	R	P	P						P		
7.3	Diseño y desarrollo																				
7.3.1	Diseño y desarrollo función Académica	A	A	A			P	A	P	R	E								P		
7.3.2	Diseño y desarrollo función Vinculación		A	A		R+E				R	P		E						P		
7.3.3	Diseño y desarrollo función Investigación		A					A	P	R	P	A+R							P		
7.3.4	Diseño y desarrollo SGC							P	P	P	P	P	P						A	E	
7.4	Compras																				
7.4.1	Proceso de compras								P			P	P	A				E+R			
7.4.2	Información de las compras								E	P	E	P	P	A				R			
7.4.3	Verificación de los productos comprados								P					P				R+A			
7.5	Producción y prestación del servicio																				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								R	R	P	R	R						R	P	P
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios	P	P						R	R	P	R	R						R	P	P
7.5.3	Identificación y trazabilidad								R	R	P	R	R						P	P	P
7.5.4	Propiedad del estudiante								P	P	R	P	P						P		P
7.5.5	Preservación del servicio								P	P	R	P	P						P		P

7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	EXCLUIDO																				
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA																					
8.1	Generalidades								P	P	P	P	P	P						R	P	P
8.2	Seguimiento y medición																					
8.2.1	Satisfacción del cliente								A	P	P	P	P	E						E		P
8.2.2	Auditoría interna								R	P	P	P	P	P						P	P	E+R
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos								R	P	P	P	P	P						P	P	P
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio									R	R	P	R	R						R	P	P
8.3	Control de servicio no conforme								R	P	P	P	P	P						P	P	P
8.4	Análisis de datos									P	P	P	P	P						E+R	P	P
8.5	Mejora																					
8.5.1	Mejora continua								R	R	R	R	R	R						R	P	P
8.5.2	Acciones correctivas								R	R	R	R	R	R						R	P	P
8.5.3	Acciones preventivas								R	R	R	R	R	R						R	P	P

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	REALIZADO POR	DESCRIPCIÓN
21/08/2015	1.0	Equipo de Calidad (Srta. Jessica Arcos, Srta. María Chugá, Srta. Vicky Juma y Srta. Stefany Salazar)	Creación del documento



ANEXO 6: FORMATO DE SOLICITUD

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de solicitud	
PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.FICA.01
		VERSIÓN:	1.0
SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 396 de 1

FORMULARIO DE SOLICITUD

Fecha : *Día, mes y año en que se realiza la solicitud*.....

Dirigido a : *Todo trámite académico dentro de la facultad debe ser dirigido al
DECANO de la FICA*.....

Solicitante : *Nombres y apellidos del solicitante*.....

Facultad : *Nombre de la Facultad a la que pertenece, en siglas*.....

Carrera : *Nombre de la Carrera a la que pertenece, en siglas*.....

Asunto (*Detallar el asunto o requerimiento con la respectiva justificación si el caso lo amerita*).....
.....

Firma

C.I. -----

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN: FECHA:

HORA:

FIRMA:

ANEXO 7: PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		Formato de programa de auditoria interna	
	FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		CÓDIGO:	FOR.SGC.1.01
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 1	

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA												
Procedimientos asociados												
Periodo												
Objetivo												
Alcance												
Responsable del programa												
Perfil de Auditor Líder	Educación											
	Formación											
	Habilidades											
	Experiencia											
	Funciones											
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA												
PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
RECURSOS												
RRHH						TECNOLÓGICOS						

ANEXO 8: PLAN DE AUDITORÍA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de plan de auditoria	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.02
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 2	

PLAN DE AUDITORIA			
INSTITUCIÓN:			
Dirección:			
Representante:			
Cargo:		Correo electrónico/ Teléfono:	
Alcance:			
CRITERIOS DE AUDITORIA ISO 9001: 2008 + la documentación de la organización			
Tipo de auditoría: OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINADIRA <input type="checkbox"/>			
Reunión de Apertura:		Hora:	
Reunión de Cierre:		Hora:	
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir el plan de Auditoria que se realizara a:..... De la misma manera, para la reunión de apertura de la auditoria le agradezco invitar a las personas del grupo de:.....</p> <p>El idioma de la auditoria y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoria son:</p>			
Auditor Líder SGC		Correo electrónico	
Fecha elaboración del plan de auditoría:			
FECHA/ SITIO (si hay más de uno)	HORA	PROCESO/ ACTIVIDAD/REQUISITO POR AUDITOR	AUDITOR
Observaciones:			

ANEXO 8: INFORME DE AUDITORÍA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de informe auditoría interna	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA PACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.03
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

INFORME AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2008

1. INTRODUCCIÓN

Aquí se hace una presentación preliminar del informe, en el cual se explica por qué, para qué y para quién ha sido realizado, además se explica un poco de trata el tema a exponer en el informe, este no debe contener muchos detalles porque se repetiría en el desarrollo real del informe.

2. OBJETIVO DE AUDITORÍA

Detallar los objetivos que persigue la auditoría, mencionar un objetivo general y objetivos específicos de ser necesario.

3. ALCANCE

Se detalla la extensión del informe, los temas que se trataran en todo el desarrollo del informe.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Detallar la normativa en la que se basa la auditoría.

5. EQUIPO AUDITOR

Mencionar quienes formaron parte del equipo auditor.

6. FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORÍA

Fecha: *especificar la fecha de realización de la auditoría*

Hora: *especificar la hora de realización de la auditoría*

7. RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Elaborar una tabla que resuma la auditoría realizada, es decir, considerar los puntos generales de la norma.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Mencionar los resultados que la auditoría arrojó y las acciones que se puede tomar para enfrentar la nos conformidades

9. CONCLUSIONES

Son el recuento final del informe, se destacan los aspectos más importantes y relevantes en ideas no muy extensas.

10. RECOMENDACIONES

Redactar las propuestas que se realizan para mejorar.

11. ANEXOS

Anexos relevantes que evidencien la realización de la auditoría.

ANEXO 9: PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.04
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 4	

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

1. INTRODUCCIÓN

Aquí se hace una presentación preliminar del plan que se realizará, en el cual se explica por qué, para qué y para quién ha sido realizado, además se explica un poco de trata el tema.

2. OBJETIVO DE AUDITORÍA

Detallar los objetivos que persigue la realización del plan, mencionar un objetivo general y objetivos específicos de ser necesario.

3. ALCANCE

Se detalla la extensión del plan y lo que abarca su realización.



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN:

TRAZABILIDAD:

Fecha de solicitud:

Proceso:

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidad de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)

Responsable de atender la solicitud de la ACPM
(Responsable del proceso)

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción:

Análisis de causa raíz:

CORRECCIÓN APLICADA

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE					
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					

ANEXO 10: FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de ficha de identificación de no conformidades	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.05
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
			PÁGINA:	Página 1 de 1

Ficha de identificación de no conformidades

Fecha	Tipo de servicio	Proceso que generó	Responsable	Descripción	Causas	Acciones tomadas
Día, mes y año en el que se detectó el servicio no conforme	Nombre del servicio detectado con incumplimiento de requisitos	Nombre del proceso que cometió el incumplimiento	Nombre de la persona responsable de realizar la corrección del servicio no conforme	Detalle o explicación del incumplimiento	Describir las razones (causas) que explican el incumplimiento	Descripción de las acciones que deben desarrollarse para dar solución al servicio no conforme detectado. En caso de que las acciones hayan sido o deban ser desarrolladas por otro proceso, detallar lo realizado por dicho proceso

ANEXO 11: FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de seguimiento de acciones preventivas	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.06
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

Seguimiento de acciones preventivas

Proceso	Acción preventiva	% de ejecución	Fecha real de cierre	Retraso días	Justificación de retraso mayor
Nombre del proceso en el que se detectó la causa potencial	Detalle de la acción preventiva a realizarse	Coloque el porcentaje que ha cumplido en la ejecución de la acción, este podrá ir de 1 a 100%, cuando la acción se cierre completamente el porcentaje deberá ser el cien por ciento.	Una vez que usted ha terminado totalmente de ejecutar su acción coloque la fecha de su término,	Será la diferencia entre la fecha planificada para el cierre y la fecha real	Si su acción ha demorado más de treinta días contados a partir de la fecha planeada de cierre, entonces usted deberá justificar la razón de dicho retraso, sustente de la forma más detallada posible, incluya registros que evidencien su justificación.

ANEXO 12: FORMATO DE INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de informe de las acciones ejecutadas	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.SGC.1.07
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

INFORME DE LAS ACCIONES EJECUTADAS

1. INTRODUCCIÓN

Aquí se hace una presentación preliminar del informe, en el cual se explica por qué, para qué y para quién ha sido realizado, además se explica un poco el tema a exponer en el informe.

2. OBJETIVO

Detallar los objetivos que persigue el informe, mencionar un objetivo general y objetivos específicos de ser necesario.

3. ALCANCE

Se detalla la extensión del informe, los temas que se trataran en todo el desarrollo del informe.

4. RESUMEN DE LA ACCIONES EJECUTADAS

Detallar el resumen de las acciones preventivas y correctivas que se realizarán.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Elaborar un resumen de las acciones preventivas y correctivas ejecutadas.

6. CONCLUSIONES

Son el recuento final del informe, se destacan los aspectos más importantes y relevantes en ideas no muy extensas.

7. RECOMENDACIONES

Redactar las propuestas que se realizan para mejorar.

8. ANEXOS

Anexos relevantes que evidencien la realización de la auditoría.

ANEXO 7. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	Lista maestra de documentos internos	
		CÓDIGO:	LMDI.V.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 4.2.3			

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NRO. DE VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
FOR.V.1.01	Formato de ficha personal de extensión universitaria	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.02	Formato de planificación de vinculación (Coordinador General de Vinculación de la Facultad)	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.04	Formato de planificación mensual de vinculación	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.05	Formato de informe mensual de vinculación	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.06	Formato de certificado emitido por la institución beneficiada	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.07	Formato de ficha de seguimiento	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.08	Formato de convenio	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.09	Formato de encuesta a instituciones beneficiadas	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.1.10	Formato de propuesta para realizar el cambio en el proyecto	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.2.01	Formato de ficha personal para actividades culturales/ deportivas	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.2.02	Formato de propuesta de evento	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.2.03	Formato de acta de préstamo del escenario deportivo	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.2.04	Formato de acta de entrega del escenario deportivo	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.2.05	Formato de hoja de vida del estudiante	1.0	2015	Formato establecido

FOR.V.2.06	Formato de propuesta estudiantil	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.4.01	Formato de registro de asistencia diario	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.4.02	Formato de ficha de observación de pasante semanal	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.4.03	Formato de informe final del estudiante PPP	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.4.04	Formato de encuesta dirigida al empresario	1.0	2015	Formato establecido
FOR.V.4.05	Formato de evaluación de PPP	1.0	2015	Formato establecido
FOR.FICA.01	Formato de solicitud	1.0	2015	Formato establecido
FOR.FICA.03	Formato informe general	1.0	2015	Formato establecido
INS.V.3.01	Instructivo de trabajo para para desarrollar la encuesta a graduados	1.0	2015	Formato establecido
DOC.INT.01	Estatuto Orgánico UTN	1.0	2013	Documento aprobado
DOC.INT.02	Reglamento General UTN.	1.0	2005	Documento aprobado
DOC.INT.13	Reglamento De La Oficina De Relaciones Internacionales.	-----	-----	Sin aprobar
DOC.INT.14	Reglamento Del Centro Universitario De Difusión Cultural "CUDIC".	-----	-----	Sin aprobar
DOC.INT.15	Reglamento De La Oficina Del Estudiante	-----	-----	Sin aprobar
DOC.INT.18	Reglamento de la Unidad de Extensión Universitaria de la Dirección de Vinculación con la Colectividad de la UTN	1.0	2014	Documento aprobado
DOC.INT.21	Manual de funciones del Departamento de Vinculación con la Colectividad UTN	1.0		Documento aprobado
DOC.INT.19	Reglamento Interno de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas	1.0	2010	Documento aprobado
MAN-0.0.1	Manual de Calidad FICA	1.0	2015	Documento aprobado
SGC.1.1	Procedimiento para Control de Documentos	1.0	2015	Documento aprobado
SGC.1.2	Procedimiento de Control de Registros	1.0	2015	Documento aprobado
INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.	1.0	2015	Documento aprobado

ANEXO 8. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	Lista maestra de documentos externos	
		CÓDIGO:	LMDE.V.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 4.2.3			

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
DOC.EXT.02	Ley Orgánica de Educación Superior LOES 2010.	2010
DOC.EXT.03	Reglamento de Régimen Académico, RPC-SE-13-NO-051-2013.	2013
DOC.EXT.04	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial Nro.526 del 02 de septiembre del 2011.	2011
DOC.EXT.05	Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.	2012
FOR.V.1.03	Formato SENPLADES	2010

ANEXO 9. LISTA MAESTRA DE REGISTROS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	Lista maestra de registros	
		CÓDIGO:	LMR.V.01
		VERSION:	1.0
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2008 4.2.4			

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN DE REGISTROS
Registro de asistencia extensión universitaria	Director de vinculación, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Acta de matrícula	Coordinador de carrera	Coordinación de carrera	5 años	Almacenar en archivo general
Registro de inscripción de estudiante a extensión universitaria	Director de vinculación, Coordinador de carrera	UEU, Coordinación de carrera	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Plan quinquenal de vinculación con la colectividad	Director de vinculación	Dirección de vinculación	5 años	Reciclaje
Base de datos de programas y proyectos	Coordinador General de Vinculación de la Facultad.	Coordinación General de Vinculación de la Facultad.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Certificación de la aprobación de extensión universitaria	Coordinador de carrera	Coordinación de carrera	5 años	Almacenar en archivo general
Proyecto de extensión universitaria	Director de Vinculación, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	5 años	Almacenar en archivo general
Matriz de proyectos de extensión universitaria	Director de vinculación, Coordinación general de vinculación de la Facultad	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad	5 años	Almacenar en archivo general
Resolución de aprobación de proyectos	Subdecano	Subdecanato	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general

Planificación mensual de vinculación	Director de vinculación, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Informe mensual de vinculación	Director de vinculación, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Certificado emitido por la institución beneficiada	Director de vinculación, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera, estudiante extensionista.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Registro de calificación	Director de vinculación, Coordinador de vinculación de la carrera.	UEU, Coordinación de vinculación de la carrera.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Ficha de seguimiento	Director de vinculación, Coordinador administrativo de vinculación	UEU	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Informes docentes y Coordinadores de vinculación	Director de vinculación, Coordinador general de vinculación de la Facultad.	UEU, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Convenio interinstitucional	Director de vinculación, Subdecano, Coordinación de carrera.	UEU, Subdecanato, Coordinación de carrera.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Informe de impactos producidos en la sociedad	Director de vinculación, Subdecano, Coordinador general de vinculación de la Facultad.	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Encuesta a instituciones beneficiadas	Director de vinculación, Coordinador administrativo de vinculación	UEU	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Resolución de propuesta a probada	Director de vinculación, Subdecano, Coordinador general de vinculación de la Facultad.	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Propuesta de cambios a realizarse en el proyecto de extensión universitaria	Director de vinculación, Subdecano, Coordinador general de vinculación de la Facultad.	UEU, Subdecanato, Coordinación general de vinculación de la Facultad.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Registro de estudiantes inscritos	Director del CUDIC, Director de vinculación.	CUDIC, UEU.	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general

Registro de asistencia de actividades culturales	Director CUDIC, Director de vinculación	CUDIC, UEU	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Propuesta de evento cultural	Director de CUDIC, Director de vinculación, Subdecano	CUDIC, UEU, Subdecano	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Resolución de la propuesta aprobada	Subdecano, Director de CUDIC	Subdecanato, CUDIC	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Registro de asistencia al evento	Director de CUDIC, Director de vinculación	CUDIC, UEU	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Informe del evento cultural	Director de CUDIC, Director de vinculación, Subdecano	CUDIC, UEU, Subdecanato	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Propuesta del evento deportivo	Presidentes de asociaciones de carrera, Subdecano	Asociaciones de carrera, Subdecano	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Registro de participantes	Presidentes de asociaciones de carrera	Asociaciones de carrera	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Resolución de la propuesta aprobada	Subdecano.	Subdecanato.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Ficha personal para actividades deportivas	Coordinador de deportes	Coordinación deportiva	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Registro de estudiantes inscritos.	Coordinador de deportes	Coordinación deportiva	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Registro de asistencia actividades deportivas	Coordinador de deportes	Coordinación deportiva	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Solicitud para prestación de escenario deportivo	Coordinador de deportes	Coordinación de deportes	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Acta de préstamo del escenario deportivo	Coordinador de deportes	Coordinación de deportes	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Acta de entrega del escenario deportivo	Coordinador de deportes	Coordinación de deportes	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Registro de estudiantes con movilidad o beca estudiantil	Director de la ORI	ORI	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Hoja de vida del estudiante	Director de la ORI	ORI	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje

Reporte de calificaciones	Coordinador de la carrera	Coordinación de la carrera	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Certificado de haber rendido la suficiencia de inglés	Director del CAI	CAI	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Carta de aceptación a la movilidad del estudiante	Director de la ORI	ORI	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Carta de postulación a beca estudiantil	Director de la ORI	ORI	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Registro de evidencias de movilidad estudiantil	Director de la ORI	ORI	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Registro de asistencia a reuniones	Subdecano	Subdecanato	Mínimo dos periodos académicos	Reciclaje
Propuesta estudiantil	Subdecano, Coordinador de carrera.	Subdecanato, Coordinación de carrera.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general
Resolución de propuesta estudiantil aprobada	Subdecano, Coordinador de carrera.	Subdecanato, Coordinación de carrera.	Hasta que se actualice	Eliminar
Encuesta de seguimiento a graduados	Director de la ODE	ODE	4 años	Almacenar en archivo general
Tabulación de encuesta	Director de la ODE, Coordinador de carrera.	ODE, Coordinación de carrera.	4 años	Almacenar en archivo general
Informe semestral sobre el seguimiento a graduados	Subdecanato, Coordinador de carrera.	Subdecano, Coordinación de carrera.	4 años	Almacenar en archivo general
Plan de mejoras	Coordinador de carrera.	Coordinación de carrera.	4 años	Almacenar en archivo general
Registro de estudiantes inscritos en PPP	Coordinador de carrera.	Coordinación de carrera.	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Certificación de la Institución o Empresa	Coordinador de carrera.	Coordinación de carrera.	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Certificado del supervisor de PPP	Coordinador de carrera.	Coordinación de carrera.	Mínimo dos periodos académicos	Almacenar en archivo general
Resolución de aprobar PPP	Coordinador de carrera.	Coordinación de carrera.	Hasta que se actualice	Almacenar en archivo general

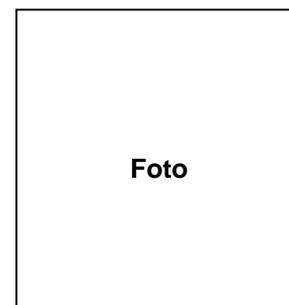
ANEXO 10. FORMATOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA FUNCIÓN VINCULACIÓN

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de ficha personal de extensión universitaria	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.01
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINAS:	Página 1 de 2	

FORMATO DE FICHA PERSONAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

DATOS EXTENSIONISTA

Apellidos y nombres:	
Cédula:	
Dirección:	
Email:	
Teléfono:	
Celular:	
Residencia:	
Lugar de procedencia:	



DATOS DE CARRERA:

Facultad:	
Carrera:	
Modalidad:	
Nivel:	
Paralelo:	

DATOS INSTITUCIÓN BENEFICIADA

Nombre de la entidad:			
Responsable institucional:	Nombre:	Teléfono:	Correo:
Coordinador local:			
Ubicación:	Provincia:	Cantón:	Parroquia:
	Dirección:		
Antecedentes de la entidad beneficiada:			

DATOS PROGRAMA

Programa:		
Tiempo de duración:	Fecha de inicio	Fecha final
Proyecto:		
Tiempo de duración:	Fecha de inicio	Fecha final
Presupuesto:		
Beneficiarios:	Hombres	Mujeres
Objetivo:		

Fecha de entrega:

Lugar de Extensión:

.....

Firma extensionista

.....

Firma Coordinador Administrativo

.....

Firma Coordinador Docente



	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de planificación de vinculación (coordinador general de vinculación de la facultad)	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.02
	VERSION:		FECHA APROBACIÓN:	1.0
	SUB PROCESO:	PLANIFICACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	PÁGINA:	Página 1 de 1

FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE VINCULACIÓN (COORDINADOR GENERAL DE VINCULACIÓN DE LA FACULTAD)

ACTIVIDADES PLANIFICADAS ANUALMENTE

Facultad:		Carrera:		Profesor: (Coordinador de vinculación de la carrera):					
Objetivo institucional:		Programa:		Proyecto:					
Provincia:		Cantón:		Parroquia:					
OBJETIVO ESTRATÉGICO: <i>Nombre del objetivo estratégico</i>									
CRONOGRAMA MENSUAL DE TRABAJO <i>año</i>									
Objetivo	Actividades	Productos /meta/indicador	Mes				Riesgos	Responsables	Fuentes de verificación
			1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a			

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato SENPLADES	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.03
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 3	

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PERFILES DE PROYECTOS

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Nombre completo del proyecto.

2. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Lugar dónde se desarrolla el proyecto, especificando provincia, cantón, parroquia y dirección.

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)

Análisis detallado de la situación actual del proyecto.

4. ANTECEDENTES

Antecedentes del proyecto.

5. JUSTIFICACIÓN

Justificación de por qué y para qué se debe realizar el proyecto.

6. PROYECTOS RELACIONADOS Y / O COMPLEMENTARIOS

Mencionar la relación del proyecto con otros proyectos.

7. OBJETIVOS

Si el informe del proyecto requiere de un solo objetivo, este debe abarcar con profundidad el para qué se realiza.

Si se requiere un objetivo general y luego unos específicos, es claro tener en cuenta que el objetivo general describe el fin único del proyecto, sin extenderse demasiado, y los objetivos específicos serían los pasos en orden para lograr dicho objetivo general.

8. METAS

Metas específicas que se desea alcanzar con la realización del proyecto.

9. ACTIVIDADES

Detalle de todas las actividades que se llevaran a cabo en la realización del proyecto.

10. CRONOGRAMA VALORADO DE ACTIVIDADES

Detalle cronológico de cómo se realizaran las actividades anteriormente mencionadas.

11. DURACIÓN DEL PROYECTO Y VIDA ÚTIL

Tiempo que durará el proyecto y tiempo estimado de la vida útil del mismo.

12. BENEFICIARIOS

Cantidad de beneficiarios directos e indirectos del proyecto.

13. INDICADORES DE RESULTADOS ALCANZADOS

Indicadores cualitativos y cuantitativos de los resultados alcanzados.

14. IMPACTO SOCIAL

Impacto social producido por el desarrollo del proyecto.

15. AUTOGESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Detallar la autogestión y sostenibilidad del proyecto.

16. MARCO INSTITUCIONAL

Especificar el marco institucional del proyecto.

17. FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Describir el factor financiero necesario para la realización del proyecto.

18. ANEXOS

Anexos que especifiquen o expliquen de mejor manera los puntos anteriormente mencionados.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

Formato de planificación mensual de vinculación

PROCESO: EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

SUB PROCESO: EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

CÓDIGO: FOR.V.1.04

VERSION: 1.0

FECHA APROBACIÓN:

PÁGINA: Página 1 de 1



**DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE *Nombre de la carrera a la que pertenece*
ACTIVIDADES PLANIFICADAS MENSUALES
PROYECTO:**

Actividades:	Componente/ producto/ resultado:	Insumos:	Mes de				Riesgos	Responsables	Fuentes de verificación

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de informe mensual de vinculación	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.05
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 2	

FORMATO DE INFORME MENSUAL DE VINCULACIÓN

Para: *Coordinador General de Vinculación de la Facultad*

De: *Coordinador de Vinculación de la carrera, estudiante extensionista*

Asunto: *Informe Mensual del avance del proyecto de vinculación*

Fecha: *Día, mes y año en el que se entrega el informe*

Programa: *Nombre del programa*

Proyecto: *Nombre del proyecto*

1.- ANTECEDENTES.

Antecedentes del proyecto

2.- ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

Objetivos del proyecto	Actividades	Productos	Logros

3.- ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS

Actividades no planificadas o imprevistas que hayan ocurrido durante el desarrollo de las actividades de extensión universitaria.

4.- PROBLEMAS

Inconvenientes ocurridos durante el desarrollo de las actividades de extensión universitaria.

5.- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Sugerencias y recomendaciones a tomarse en cuenta para desarrollar de mejor manera la extensión universitaria.

6.- ANEXOS:

Anexos que evidencien las actividades realizadas, como registros de asistencia, fotografías, entre otros.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de certificado emitido por la institución beneficiada	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.06
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EJECUCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

FORMATO DE CERTIFICADO EMITIDO POR LA INSTITUCIÓN BENEFICIADA

SELLO Y LOGOTIPO DE LA ASOCIACIÓN U ORGANIZACIÓN

Lugar y fecha: *día, mes, año*

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de *presidente, dirigente administrador*, de la *nombre de la organización* de la parroquia de *nombre de la parroquia*, cantón *nombre del cantón*, provincia *nombre de la provincia*, certifico que hemos recibido el asesoramiento, capacitación, apoyo técnico sobre *nombre del asesoramiento, capacitación, apoyo técnico*, por parte del *nombre del docente con carga horaria Vinculación* conjuntamente con los señores estudiantes: *nombres de estudiantes extensionistas*, durante los días *días* del mes de *mes en letras* del año *año en números*, con una duración de *número de horas*.

Dejo constancia de que la *asesoramiento, capacitación, apoyo técnico* que hemos recibido ha contribuido de manera importante, significativa y oportuna a la gestión, procesos y fortalecimiento de nuestra organización, razón por la que expresamos nuestro agradecimiento a las autoridades de la universidad y en especial al *nombre del docente con carga horaria Vinculación* y estudiantes que han compartido sus experiencias y conocimientos con nuestras compañeros.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad

Atentamente.

.....

Sr. (a) *nombre del o la Dirigente*

PRESIDENTE (A) DE *Nombre de la organización*

Sello de la organización

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de ficha de seguimiento	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.07
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (ESTUDIANTES)	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 2	

FORMATO DE FICHA DE SEGUIMIENTO

Datos del proyecto:			
Carrera ejecutora:	Nombre del proyecto:	Objetivo:	Meta:
Datos de la Institución beneficiada:			
Nombre de la Institución:			
Ubicación geográfica de la institución beneficiada:			
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Dirección:
Impacto social:			
Beneficiarios directos:		Beneficiarios indirectos:	
N° de Hombres	N° de Mujeres	N° de Hombres	N° de Mujeres
Tiempo de ejecución del proyecto:			
Fecha de inicio:		Fecha de culminación:	
Avance del proyecto:			
Actividades	Indicadores de avance:	Medios de verificación	Observaciones

Criterios de valoración										Altamente satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Deficiente	Observaciones
Valores	Responsabilidad del extensionista en las tareas encomendadas													
	Puntualidad del extensionista													
	Creatividad del extensionista en el desarrollo de las actividades													
	Imagen y presentación del extensionista													
	Comportamiento del extensionista													
	Pertinencia del extensionista de la institución en la que ejecuta el proyecto													
Actividades	Planificación presentada por el extensionista													
	Cumplimiento de la planificación													
	Metodología aplicada													
	Conocimientos del extensionista en el desarrollo del proyecto													
	Disponibilidad de tiempo para el desarrollo del proyecto													
	Participación del extensionista en actividades no planificadas													
Grado de satisfacción	Aporte de la ejecución del proyecto a la institución													
	Vinculación de la UTN a su institución													
	Calidad de las actividades desarrolladas													
	Contribución de la universidad en el desarrollo zonal													
Avance del proyecto (%)	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%				

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de convenio	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.08
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	REALIZACIÓN DE CONVENIOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS Y *Nombre de la empresa o institución*

COMPARECIENTES.- Comparecen por una parte la Universidad Técnica del Norte representada legalmente por el Dr. Miguel Naranjo Toro, en calidad de Rector, así como el Ing. Milton Alejandro Gavilánez Villalobos como Decano de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas y por otra parte *Nombre del representante de la empresa o institución – Cargo* de la empresa/ institución *Nombre de la empresa o institución*, quienes en forma, libre y voluntaria acuerdan el presente convenio, acorde con las estipulaciones que a continuación se detallan:

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

1.1. La Universidad Técnica del Norte, es una entidad de educación superior, con personería jurídica y de derecho público, con plena autonomía, creada mediante Ley No.43, publicada en el registro oficial 482 del 18 de Julio de 1986, con domicilio en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Republica del Ecuador, que tiene como objetivo fundamental crear profesionales con nivel científico, técnico, tecnológico, creativos, capacitados, humanistas, éticos y con alta conciencia social, que apoyan al desarrollo local y regional del país en los diferentes campos de la ciencia, la tecnología, la cultura y la vinculación con la colectividad, comprometidos con el cambio social y con la preservación del medio ambiente.

Los objetivos de la Universidad Técnica del Norte son:

1. Fortalecer la formación integral con educación de calidad;

2. Fortalecer la investigación científica y tecnológica orientada al desarrollo sostenible;
3. Desarrollar y diversificar los vínculos de la Universidad con el entorno social en general y con los sectores productivos, de servicios, gubernamental e instituciones educativas, en los ámbitos local, regional e internacional en materia de docencia, investigación y extensión; y,
4. Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria.

1.2. Nombre de la empresa o institución. Según rezan sus estatutos vigentes, es una entidad de derecho privado *con/sin fines de lucro*, dedicada *actividad económica a la que se dedica la empresa o institución*, con influencia a nivel local, regional e internacional. Obtuvo su personería Jurídica ante el Ministerio..... el.....

La empresa además de dar cumplimiento a su objeto social principal, tiene como objetivos: *Objetivos principales de la empresa o institución.*

SEGUNDA.- OBJETIVOS DEL PRESENTE CONVENIO:

Objetivo Principal:

Promover el fortalecimiento del sector productivo de la provincia de Imbabura y de la Región Norte del Ecuador, y de la Empresa – Academia.

Objetivos Secundarios:

- Brindar el apoyo necesario a los estudiantes de la UTN para que realicen proyectos de extensión universitaria.
- Contribuir al mejoramiento de la empresa en su capacidad para generar riqueza y empleo, mediante los aportes de conocimientos científicos, técnicos y humanistas, realizados por los estudiantes.
- Promover en forma efectiva la vinculación Universidad – Empresa.

TERCERA.- COMPROMISOS:

3.1 La UTN, a través de la FICA se compromete a:

- Diseñar e implementar un trabajo de investigación prioritario para la empresa *nombre de la empresa o institución*, que le servirá para su fortalecimiento, progreso y desarrollo.
- Poner a disposición de la empresa el contingente profesional, técnico, y académico mediante un plan de actividades.
- Entregar a la empresa el trabajo de vinculación realizado por el estudiante, con el informe favorable del Coordinador de vinculación designado para el efecto por las autoridades de la FICA.

3.2. La *nombre de la empresa o institución* se compromete a:

- Cooperar con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas, dotándoles de materiales, recursos económicos, y la información necesaria para el desarrollo de la vinculación.
- Promover toda clase de estrategias y mecanismos de acercamiento entre la Universidad y el sector Productivo.

3.3 Obligaciones Conjuntas: La UTN y *nombre de la empresa o institución* se comprometen a:

- Agotar todas las estrategias y mecanismos para la implementación del trabajo de vinculación.
- Sistematizar los resultados y ponerlos al servicio de la empresa y de la U.T.N.

CUARTA: SEGUIMIENTO

De conformidad con las políticas internas de las partes, el seguimiento de la ejecución de este convenio estará a cargo de un "Comité Coordinador" integrado por un Representante de cada Institución, cuya misión será:

1. Evaluar en forma periódica el avance del proyecto de vinculación.

2. Generar estado de alerta ante problemas que se suscitaren, en la elaboración del proyecto y recomendar posibles soluciones.

Una vez firmado el presente convenio, las partes acreditarán a su representante ante el “Comité Coordinador”.

El Comité Coordinar se reunirá con la periodicidad que estimase conveniente, para evaluar el avance del proyecto de vinculación.

QUINTA: ÁMBITO DE EJECUCIÓN Y EXCLUSIVIDAD

Las partes acuerdan que el ámbito geográfico de ejecución del presente convenio son la empresa y los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte.

Igualmente acuerdan que este convenio no genera ningún tipo de exclusividad entre las dos instituciones a excepción de los derechos del autor que le pertenecen a la Universidad Técnica del Norte.

SEXTA: PLAZO.

El presente convenio tendrá una duración de un año, pudiendo renovarse por un tiempo igual acorde con los intereses mutuos de las instituciones suscriptoras de este convenio.

La suspensión o terminación del convenio se originará por mutuo acuerdo, o a petición de una de las partes con al menos tres meses de anticipación.

SÉPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la solución de las controversias derivadas de la ejecución del presente convenio, las partes acuerdan someterse al Sistema de Arbitraje de Equidad, en un centro de mediación y Arbitraje acreditado en la provincia de Imbabura, de conformidad con los previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación codificada, signada con el Nro. 2006-014 promulgada en el Registro Oficial N° 417 de 14 de diciembre del 2006, obligándose a acatar el laudo de los árbitros.

Para constancia de aceptación, las partes suscriben este convenio en triplicado, en la ciudad de *nombre de la ciudad dónde se realiza el convenio*, hoy día *día* de *mes* de *año*.

.....
Dr. MIGUEL NARANJO TORO
RECTOR UTN
CC.....

.....
ING. MILTON GAVILANEZ
ING. DECANO FICA
CC.....

.....
Nombre del representante de la empresa
Cargo-Nombre de la empresa o institución
CC.....

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de encuesta a instituciones beneficiadas	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.09
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SOCIEDAD	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 2	

ENCUESTA A INSTITUCIONES BENEFICIADAS

GRACIAS por realizar la encuesta realizada a las instituciones beneficiadas con el servicio de extensión universitaria de la UTN. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Datos de la Institución:
Nombre de la institución receptora del servicio:
Nombre y apellido del representante de la institución:
Tipo de Institución:

Criterios de valoración		Altamente satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Deficiente
Imagen del extensionista	Presentación del extensionista				
	Creatividad del extensionista en el desarrollo de las actividades				
	Desenvolvimiento del extensionista				
	Comportamiento del extensionista				
	Pertinencia del extensionista de la institución en la que ejecuta el proyecto				
Utiliza los espacios físicos y recursos existentes	Uso de instalaciones				
	Aporte con material didáctico e insumos				
	Utilización de recursos tecnológicos				
Actividades	Planificación presentada por el extensionista				
	Apoyo de la institución beneficiaria en el desarrollo de las actividades del proyecto				
	Asesoría recibida del Docente				
	Asesoría recibida por el Coordinador Administrativo de Vinculación				
	Metodología aplicada				
	Conocimientos del extensionista en el desarrollo del proyecto				
Participación	Beneficiarios				
	Docente responsable del proyecto				
Grado de satisfacción	Ejecución de actividades desarrolladas				
	Resultados conseguidos del proyecto				
	Ambiente de trabajo				
	Aporte de la vinculación a la formación profesional				

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de propuesta para realizar el cambio en el proyecto	
	PROCESO:	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	CÓDIGO:	FOR.V.1.10
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	CONTROL DE CAMBIOS REALIZADOS EN LOS PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 3	

FORMATO DE PROPUESTA PARA REALIZAR EL CAMBIO EN EL PROYECTO

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Nombre del proyecto al que se le realizarán los cambios

2. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Ubicación geográfica donde se está desarrollando el proyecto al que se le realizarán los cambios

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)

Análisis actual del proyecto al que se le realizarán los cambios

4. ANTECEDENTES

Antecedentes del proyecto al que se le realizarán los cambios

5. JUSTIFICACIÓN

Motivo por el que pide cambios en el proyecto

6. PROYECTOS RELACIONADOS Y / O COMPLEMENTARIOS

Mencionar relación existente con otros proyectos

7. OBJETIVOS

Si el informe del proyecto requiere de un solo objetivo, este debe abarcar con profundidad el para qué se realiza.

Si se requiere un objetivo general y luego unos específicos, es claro tener en cuenta que el objetivo general describe el fin único del proyecto, sin extenderse demasiado, y los objetivos específicos serían los pasos en orden para lograr dicho objetivo general.

8. ACTIVIDADES

Detalle de todas las actividades que se llevaran a cabo en la realización del proyecto.

9. CRONOGRAMA VALORADO DE ACTIVIDADES

Detalle cronológico de cómo se realizaran las actividades anteriormente mencionadas.

10. DURACIÓN DEL PROYECTO Y VIDA ÚTIL

Tiempo que durará el proyecto y tiempo estimado de la vida útil del mismo.

11. BENEFICIARIOS

Cantidad de beneficiarios directos e indirectos del proyecto.

12. INDICADORES DE RESULTADOS ALCANZADOS

Indicadores cualitativos y cuantitativos de los resultados alcanzados.

13. IMPACTO SOCIAL

Impacto social producido por el desarrollo del proyecto.

14. FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Describir el factor financiero necesario para la realización del proyecto.

15. ANEXOS

Anexos que especifiquen o expliquen de mejor manera alguno de los puntos anteriormente mencionados.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de ficha personal para actividades culturales/ deportivas	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.01
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 2	

FORMATO DE FICHA PERSONAL PARA ACTIVIDADES CULTURALES/ DEPORTIVAS

DATOS ESTUDIANTE

Apellidos y nombres:	
Cedula	
Dirección:	
Email:	
Teléfono:	
Celular:	
Residencia:	
Lugar de procedencia:	



DATOS DE CARRERA:

Facultad:	
Carrera:	
Modalidad:	
Nivel:	
Paralelo:	

DATOS DEL TALLER O LABORATORIO CULTURAL/DISCIPLINA DEPORTIVA

Nombre del taller o laboratorio cultural/disciplina deportiva:			
Instructor responsable:	Nombre	Teléfono	Correo
Tiempo de duración:	Fecha de inicio		Fecha final

Fecha de entrega:

.....

Firma estudiante

.....

Firma Instructor Responsable

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de propuesta de evento	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.02
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	REALIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 2	

FORMATO DE PROPUESTA DE EVENTO

1. INTRODUCCIÓN

Introducción del evento

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Objetivo general del evento

2.2 Objetivos Específicos

Objetivos específicos del evento

3. ALCANCE

Con que actividad iniciará y finalizará el evento; y que personas involucrará

4. JUSTIFICACIÓN

Justificación de por qué se realizará el evento

5. RESUMEN DE LA ACCIONES A DESARROLLARSE

Detalle de las actividades a desarrolladas durante el evento

6. RESULTADOS ESPERADOS

Detalle de los resultados esperados con la realización del evento

7. CONCLUSIONES

Mínimo una conclusión por cada objetivo específico planteado

8. RECOMENDACIONES

Recomendaciones para futuros eventos

9. ANEXOS

Anexos que detallen la propuesta del evento

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de acta de préstamo del escenario deportivo	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.03
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

FORMATO DEL ACTA DE PRÉSTAMO DEL ESCENARIOS DEPORTIVOS

Fecha de préstamo:..... Hora:.....

Nombre y apellido del Coordinador de deportes de la Universidad, como Coordinador de Deportes, en representación de la Universidad Técnica del Norte, hace entrega de nombre del escenario deportivo, en concepto de préstamos, al Sr/Srta. Nombre y apellido de la persona que solicita el préstamo del escenario deportivo con número de cédula N° de cédula, durante el periodo de tiempo comprendido entre: día, mes y año que se entrega el escenario deportivo y día, mes y año que se recibirá el escenario deportivo.

Nota: El usuario deberá responder por cualquier daño producido en el escenario deportivo durante el tiempo de préstamo.

.....

ENTREGA

Coordinador de Deportes UTN

.....

RECIBE

Sr/Srta.....

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de acta de entrega del escenario deportivo	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.04
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	SOLICITUD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

FORMATO DE ACTA DE ENTREGA DEL ESCENARIOS DEPORTIVOS

Fecha de entrega:..... Hora:.....

*Nombre y apellido de la persona que entrega el escenario deportivo, hace entrega de **nombre del escenario deportivo**, en concepto de devolución, al Coordinador de Deportes de la Universidad Técnica del Norte **Nombre y apellido del Coordinador de Deportes**, utilizado durante el periodo de tiempo comprendido entre: **día, mes y año que se entrega el escenario deportivo** y **día, mes y año que se recibirá el escenario deportivo**.*

Nota: El escenario deportivo se encuentra en las mismas condiciones que fue prestado.

.....

.....

ENTREGA

RECIBE

Sr/Srta.....

Coordinador de Deportes UTN

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de hoja de vida del estudiante	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.05
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	MOVILIDAD ESTUDIANTIL	FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 3	

FORMATO DE HOJA DE VIDA DEL ESTUDIANTE

1. DATOS PERSONALES:

NOMBRES: *Nombres del estudiante*

APELLIDOS: *Apellidos paterno y materno del estudiante*

ESTADO CIVIL: *Estado civil del estudiante*

LUGAR DE NACIMIENTO: *País, provincia, cantón y parroquia*

FECHA DE NACIMIENTO: *Día, mes, año*

CEDULA DE IDENTIDAD No: *Número de cédula de identidad*

DIRECCIÓN: *Sector y calles del domicilio actual del estudiante*

TELÉFONOS: *Número fijo y de celular*

E-MAIL: *E-mail, dónde se enviará todo tipo de información referente a la movilidad del estudiante.*



2. INSTRUCCIÓN FORMATIVA:

INSTRUCCIÓN PRIMARIA:

Nombre de la escuela donde estudio

INSTRUCCIÓN SECUNDARIA:

Nombre del colegio donde estudio

INSTRUCCIÓN UNIVERSITARIA:

Nombre de la universidad donde estudia

3. IDIOMAS:

Idiomas que habla y el nivel de conocimiento de cada uno sustentado con certificados.

4. PARTICIPACIÓN EN CURSOS Y SEMINARIOS:

Describir los cursos más relevantes de la siguiente manera:

CURSO “Nombre del curso.”

Lugar: *Lugar donde se realizó el curso*

Fecha: *Fecha en que se realizó el curso*

Duración: *Tiempo de duración del curso en horas*

Describir los seminarios más relevantes de la siguiente manera:

SEMINARIO “Nombre del seminario.”

Lugar: *Lugar donde se realizó el seminario*

Fecha: *Fecha en que se realizó el seminario*

Duración: *Tiempo de duración del seminario en horas*

5. EXPERIENCIA LABORAL:

En el caso de existir

Nombre de la empresa:	
Cargo:	
Ciudad:	
Periodo:	
Tiempo:	

6. REFERENCIAS LABORALES:

En el caso de existir

Nombre de la persona:	
Cargo:	
Teléfono:	

.....

Firma

Nombre del estudiante

N° de cédula

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de propuesta estudiantil	
	PROCESO:	PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL	CÓDIGO:	FOR.V.2.06
	SUB PROCESO:	APROBACIÓN Y CONTROL DE PROPUESTAS ESTUDIANTILES EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 2	

FORMATO DE PROPUESTA ESTUDIANTIL

1. INTRODUCCIÓN

Introducción de la propuesta

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Objetivo general de la propuesta

2.2 Objetivos Específicos

Objetivos específicos de la propuesta

3. ALCANCE

Alcance de la propuesta; y que personas involucrará

4. JUSTIFICACIÓN

Justificación de por qué se plantea la propuesta

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTAS

Detallar la propuesta

6. RESULTADOS ESPERADOS

Detalle de los resultados esperados con la aprobación de la propuesta

7. CONCLUSIONES

Mínimo una conclusión por cada objetivo específico planteado

8. RECOMENDACIONES

Recomendaciones para futuras propuestas

9. ANEXOS

Anexos que detallen la propuesta

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de registro de asistencia diario	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	FOR.V.4.01
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 1	

FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA DIARIO

ESTUDIANTE: *Nombre del estudiante practicante.* **INSTITUCIÓN:** *Nombre de la Institución/ empresa donde se efectúa las PPP*

REPRESENTANTE: *Nombre del representante de la institución/empresa*

MES: *Mes en letras*

AÑO ACADÉMICO *Año en números*

N° de horas:	Fecha:	Actividades:	Hora de ingreso:	Hora de salida:	Firma de practicante:

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de ficha de observación de pasante semanal	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	FOR.V.4.02
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN DE PASANTE SEMANAL

CARRERA..... SEMESTRE..... AÑO ACADÉMICO.....

Pasante:	
Institución:	
Representante:	
Docente supervisor de pasantía:	
Fecha de práctica (semanal):	
Actividades realizadas:	

.....
RESPONSABLE DE LA INSTITUCIÓN

.....
DOCENTE SUPERVISOR DE PPP

.....
PASANTE

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de informe final del estudiante PPP	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	FOR.V.4.03
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 2	

FORMATO DE INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE PPP

1. ANTECEDENTES

Antecedentes de PPP y de la empresa dónde se las realizó

2. INTRODUCCIÓN

Introducción de PPP y de la empresa dónde se las realizó

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Objetivo general de las PPP

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos específicos de las PPP

4. JUSTIFICACIÓN

Justificación de porque se realizó PPP en esa empresa/área

5. PLANIFICACIÓN DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES

5.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO (SEMANAS)				
	1° semana	2° semana	3° semana	4° semana	5° semana.....

5.2 Descripción de las actividades

Descripción detallada de las actividades mencionadas en el cronograma

6. Conclusiones

Conclusiones del informe

7. Recomendaciones

Recomendaciones del informe

8. Firmas

.....

.....

.....

Docente Supervisor de PPP Representante de la institución Estudiante

9. Anexos

Anexos que evidencien el desarrollo de las PPP

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de encuesta dirigida al empresario	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	FOR.V.4.04
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 5	

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA AL EMPRESARIO

La Carrera de *Nombre de la carrera a la que pertenece el estudiante de PPP* de la Universidad Técnica del Norte, con la finalidad de conocer la incidencia de sus egresados o ingenieros, solicita a usted de la manera más comedida la información respectiva, descrita en las preguntas siguientes. Su información será estrictamente confidencial.

DATOS GENERALES:

Nombre de la Entidad:	
Nombre del Entrevistado	
Cargo:	
Actividad principal de la entidad:	
Nro. Total de Empleados a la fecha:	
Dirección:	

1. ¿Capacidad para cuántos Ingenieros o Egresados..... tiene la empresa a futuro?

1 – 2 ()

3 – 4 ()

5 – 6 ()

6 – 8 ()

Más de 8 ()

2. ¿Cuántos Ingenieros o Egresados..... trabajan en la Empresa? ()

3. Según su opinión, la formación y preparación de los Egresados o Ingenieroses:

() Eficiente

() Muy Buena

() Media

() Regular

4. ¿Cuáles son las funciones o actividades que realizan los Egresados o Ingenieros.....?

()

()

()

()

() Otros, favor especificar

.....

5. Qué aspectos de los abajo propuestos necesitan ser atendidos, para preparar de manera eficiente a los Egresados o Ingenieros de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas. Señale las principales

() Habilidad para aplicar conocimientos en la solución de problemas suscitados en *Áreas de la carrera*;

() Habilidad para diseñar y conducir experimentos, analizar e interpretar datos relacionados a *Áreas de la carrera*;

() Capacidad para trabajar de manera eficiente en equipos multidisciplinarios como líderes o miembros activos, con la finalidad de alcanzar una meta común;

() Habilidad para identificar, formular y resolver problemas de *Áreas de la carrera*;

() Comprensión de las responsabilidades profesionales, éticas, legales, sociales y ambientales;

() Habilidad para comunicarse efectivamente en su actividad profesional y en la sociedad;

() Capacidad para mantenerse actualizado en el ejercicio profesional de acuerdo a los adelantos tecnológicos y científicos suscitados

() Entendimiento sobre aspectos contemporáneos en los campos tecnológico, social, cultural, económico y ambiental;

() Capacidad para usar destrezas, técnicas y herramientas modernas en la práctica de la Ingeniería

() Otros, favor especificar

.....

6. Indique tres fortalezas que deberían tener los Ingenieros o Egresados.....

1.....

2.....

3.....

7. Indique tres debilidades que generalmente observa en los Ingenieros o Egresados.....

1.....

2.....

3.....

8. Indique tres valores que deben tener los Ingenieros o Egresados.....

1.....

2.....

3.....

9. ¿En qué campos o áreas deberían incursionar los Egresados o Ingenieros.....?

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

10. ¿Qué nos podría recomendar para mejorar el Perfil Profesional de nuestro Egresado o Ingeniero.....?

1.....

2.....

3.....

4.....

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de evaluación de PPP	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	CÓDIGO:	FOR.V.4.05
	SUB PROCESO:	DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	VERSION:	1.0
			FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 2	

EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES

Datos de la empresa				
Razón social:				
Dirección:			Ciudad:	
Teléfono		Fax:		Correo persona de contacto:

Datos del practicante:			
Nombre:			C.I. :

Información general de actividades desarrolladas por el practicante:			
Área/s asignada/s:			
Fechas inicio:		Fecha terminación:	
Horario:			
Total horas de practica:			
Actividades principales desarrolladas:			

Evaluación del practicante (valorar en porcentaje sobre 100%)

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Formato de solicitud	
	PROCESO:	GESTIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO:	FOR.FICA.01
			VERSION:	1.0
	SUB PROCESO:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 1	

FORMATO DE SOLICITUD

- Fecha** : *Día, mes y año en que se realiza la solicitud.....*
- Dirigido a** : *Nombre de la autoridad y el cargo en mayúsculas.*
- Solicitante** : *Nombres y apellidos del solicitante.....*
- Facultad** : *Nombre de la Facultad a la que pertenece, en siglas.....*
- Carrera** : *Nombre de la Carrera a la que pertenece, en siglas.....*
- Asunto** : *Detallar el asunto o requerimiento con la respectiva justificación si el caso lo amerita*
-
-
-

Firma

C.I. -----

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN: FECHA:

HORA:

FIRMA:

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS	Formato informe general	
		CÓDIGO:	FOR.FICA.03
		VERSION:	1.0
		FECHA APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	Página 1 de 2

FORMATO INFORME GENERAL

Portada

Se presenta la información general del informe, de quien lo realiza y de la institución o persona al cual va dirigido.

Tabla de contenido

De esta manera se presenta en orden el trabajo y su extensión, se numera cada una de las páginas, iniciando desde la portada (la cual no se incluye en la tabla de contenido ni se le coloca número al final de la página) El conteo inicia con la introducción, seguido de los objetivos y así sucesivamente.

1. INTRODUCCIÓN

Aquí se hace una presentación preliminar del informe, en el cual se explica por qué, para qué y para quién ha sido realizado, además se explica un poco de trata el tema a exponer en el informe, este no debe contener muchos detalles porque se repetiría en el desarrollo real del informe.

2. OBJETIVO U OBJETIVOS

Si el informe requiere de un solo objetivo, este debe abarcar con profundidad el para qué se realiza. Si se requiere un objetivo general y luego unos específicos, es claro tener en cuenta que el objetivo general describe el fin único del informe, sin extenderse demasiado, y los objetivos específicos serían los pasos en orden para lograr dicho objetivo general.

3. ALCANCE

Se detalla la extensión del informe, los temas que se trataran en todo el desarrollo del informe.

4. CUERPO O DESARROLLO DEL INFORME

Se desarrolla el objetivo, se explica y se expone completamente el objeto de estudio o de consulta, relacionando las citas y autores correspondientes cuando se haga uso de expresiones copiadas de un texto. Se detalla toda la información que se desea presentar.

5. CONCLUSIONES

Son el recuento final del informe, se destacan los aspectos más importantes y relevantes en ideas no muy extensas.

6. BIBLIOGRAFÍA

Con este aspecto se verifica que efectivamente se ha consultado sobre el tema y se entrega las fuentes de donde se ha sacado la información.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS		Instructivo de trabajo para para desarrollar la encuesta a graduados	
	PROCESO:	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	CÓDIGO:	INS.V.3.01
			VERSION:	1.1
	SUB PROCESO:	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	FECHA APROBACIÓN:	
PÁGINA:			Página 1 de 10	

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA DESARROLLAR LA ENCUESTA A GRADUADOS

1. OBJETIVO

Definir la estructura y metodología necesaria para llenar correctamente la encuesta de graduados de la Facultad mediante el presente instructivo para evitar posibles errores que afecten el análisis final realizado sobre dichas encuestas.

2. ALCANCE

Aplica a todos los egresados y graduados de la FICA y de la Universidad en general.

3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

ABREVIATURAS		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	UTN	Universidad Técnica del Norte
2	ODE	Oficina del estudiante
3	FICA	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas
4	SGC	Sistema de Gestión de Calidad

DEFINICIONES		
N°	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	OFICINA DEL ESTUDIANTE	Es el organismo asesor y de apoyo para las delegaciones, asociaciones, representantes de los estudiantes y graduados, en temas relativos a la legislación, normativas, reglamentos universitarios, derechos y deberes y a la solución de los problemas que puedan generarse en relación con la docencia, gestión, vinculación e investigación, en búsqueda del bienestar y calidad de los universitarios; funcionará como una unidad del Departamento de Vinculación con la Colectividad; y le corresponde asesorar y vincularse con los procesos de seguimiento a graduados y bolsa de trabajo (Inserción Laboral), pasantías a estudiantes y becas a graduados; y en especial apoyar a las Facultades y otras Unidades Académicas de la Universidad, en temas del área; sin perjuicio de las demás funciones que se le encomiende.
2	UNIDAD ACADÉMICA	Es cualquier Facultad de la UTN que agrupa profesiones, o disciplinas afines o complementarias.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS INTERNOS		
N°	Código	TÍTULO DEL DOCUMENTO
1	DOC.INT.15	Reglamento De La Oficina Del Estudiante
2	MAN-0.0.1	Manual de calidad FICA.
3	INS.SGC.01	Instructivo para elaborar documentos.
4	SGC.1.1	Procedimiento para control de documentos.
5	SGC.1.2	Procedimiento de control de registros.

4. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

1. Acceder a la aplicación de Seguimiento de Egresados y graduados.



1.1. Ingresar E y número de cédula como usuario.

1.2. Ingresar la Contraseña; la contraseña por defecto E y el número de cédula.

1.3. Presionar el botón **Iniciar Sesión**.

2. Bienvenida e introducción.

Seguimiento de Egresados/Graduados +0401594320 Ayuda Cerrar Sesión

Inicio Datos personales

Inicio

Egresados/Graduados

Introducción

De mi consideración:

Nuestra institución se encuentra muy empeñada en mejorar todos los procesos universitarios y en especial el académico con la finalidad de asegurar la pertinencia de los conocimientos adquiridos en el aula y el exigente mundo de hoy, y en consecuencia, la calidad de nuestros profesionales, por lo que le solicitamos, de manera muy comedida, se digna invertir unos minutos de su tiempo en verificar (ingresar) sus datos personales y responder las preguntas de la encuesta. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán tomadas en cuenta en importantes decisiones orientadas al mejoramiento integral de nuestra Universidad. Por su valioso aporte, le reitero mis sentimientos de enorme reconocimiento y amistad.

Atentamente,
Dr. Miguel Naranjo Toro
RECTOR

3. Datos personales.

3.1. Acceder a la pestaña **Datos Personales**.

3.2. Agregar y actualizar la información personal.

Datos Personales

Cédula: 0401934320

Primer Apellido: CHUGA

Segundo Apellido: GUERRERO

Primer Nombre: MARIA

Segundo Nombre: ELIZABETH

Género: FEMENINO

Fecha Nacimiento: Martes, 14 Abril, 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Lugar de Nacimiento: TULCÁN - TULCÁN - CARCHI - ECUADOR

Lugar de procedencia: TULCÁN - TULCÁN - CARCHI - ECUADOR

Lugar de Residencia: EL SAIGRARIO - BARRA - IMBABURA - ECUADOR

Dirección: LOS OLIVOS

Email: maria.chuga@hotmail.com

Teléfono: 062901955

Celular: 007706941

3.3. Clic en el botón **Siguiente**.

4. Datos del Colegio

Datos del Colegio

* Colegio: INSTITUTO TECNOLÓGICO TULCÁN

* Especialidad: FÍSICO MATEMÁTICO

* Nota Bachiller: 19,00

* Fecha Graduación: Sábado, 03 Julio, 2010

Observación:

Conocimientos:

4.1. Seleccionar el colegio, especialidad, nota y fecha de graduación, en el caso de que no se encuentre dicha información.

4.2. Clic en el botón **Siguiente**.

5. Formación Académica – Capacitaciones.

Formación Académica

Institución	Descripción	Nivel Formación	Fecha Inicio	Fecha Fin	Duración	Fecha Creación	Formación Académica
Universidad Técnica del Norte	Ingeniería en Sistemas Computacionales	Tercero	Lunes, 02 Octubre, 2009	Lunes, 05 Noviembre, 2009	5	-	Editar
UNIVERSIDAD	DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR	Quinto	Martes, 09 Noviembre, 2010	Jueves, 04 Noviembre, 2010	2	-	Editar
UTN - IREC	Certificación Internacional IEC	Tercero	Lunes, 10 Junio, 2010	Martes, 28 Junio, 2010	5	-	Editar
UTN - IREC	Certificación Internacional Competitividad	Tercero	Lunes, 07 Agosto, 2010	Jueves, 01 Agosto, 2010	5	-	Editar
UTN - IREC	Certificación Internacional Habilidades	Tercero	Lunes, 24 Septiembre, 2010	Lunes, 02 Septiembre, 2010	5	-	Editar

5.1. Clic en el botón **Agregar Formación** para crear un nuevo campo de Formaciones académicas o certificaciones.

5.1.1. Se muestra un formulario en el cual se debe completar la información correspondiente.

The screenshot shows a web form titled "Formación Académica - Títulos". It contains the following fields and controls:

- * Institución: Text input with a search icon and a help icon.
- * Descripción: Text input with a search icon and a help icon.
- * Nivel Formación: Dropdown menu with "Capacitación" selected.
- * Fecha Inicio: Date picker.
- Fecha Fin: Date picker.
- * Duración (Años): Text input.
- Fecha Creación: Text input showing "Miércoles, 09 Septiembre, 2015".
- Radio buttons for "Otra Institución" (SI/NO) and "Otra Descripción" (SI/NO).
- Buttons for "Cancelar" and "Guardar".

5.1.2. En los campos de **Institución** y **Descripción** se tiene las opciones de búsqueda, como se muestra en la Figura Nro. 5.2 y además se puede introducir los valores manualmente como se muestra en la Figura Nro.

5.3, solo es necesario elegir la opción que se necesite.

This screenshot shows the same form as above, but with a "Search Dialog" window open over the "Institución" and "Descripción" fields. The search dialog has a search bar and a list of results:

- %
- VLR
- UNIVERSITY OF KENTUCKY
- UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA
- UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA
- UNIVERSITÄS EQUATORIALIS
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA
- UNIVERSIDAD VECHTA
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA SAN ANTONIO DE MACHALA
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA AMERICA
- UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

This screenshot shows the form with the search dialog closed. The "Institución" and "Descripción" fields now contain text, indicating that a selection was made from the search results. The rest of the form fields and controls remain the same as in the previous screenshots.

5.1.3. Completar la información de la capacitación y presionar el botón **Guardar.**

5.2. Para editar o eliminar un registro, hacer **Clic en el botón **Editar** de la fila correspondiente.**

Datos Personales Datos del Colegio Formación Académica Experiencia Laboral Menú

Institución	Descripción	Nivel Formación	Fecha Inicio	Fecha Fin	Duración	Fecha Creación	Formación Académica
Universidad Técnica del Norte	Ingeniería en Sistemas Computacionales	Tercero	Lunes, 10 Octubre, 2006	Lunes, 08 Noviembre, 2007	5	-	Editar
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE	COMERCIO INTERNACIONAL	Quinto	Martes, 03 Noviembre, 2014	Jueves, 24 Noviembre, 2016	3	-	Editar
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE	COMERCIO INTERNACIONAL	Tercero	Lunes, 10 Junio, 2014	Martes, 24 Junio, 2014	1	-	Editar
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE	COMERCIO INTERNACIONAL	Tercero	Lunes, 27 Agosto, 2010	Jueves, 01 Agosto, 2010	1	-	Editar
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE	COMERCIO INTERNACIONAL	Tercero	Lunes, 24 Septiembre, 2010	Lunes, 02 Septiembre, 2010	1	-	Editar

5.2.1. Actualizar o Eliminar el registro mediante el botón correspondiente.

5.3. Una vez ingresada la información necesaria, hacer clic en el botón **Siguiente.**

Nota: Es necesario agregar información para poder continuar.

6. Experiencia Laboral

Datos Personales Datos del Colegio Formación Académica Experiencia Laboral Menú

Localidad Colegio	Fecha Inicio	Institución	Fecha Fin	Salario	Teléfono	Dirección	Sito Web	Cargo	Actual	Tiempo	Experiencia Laboral
El Sachabamba	Viernes, 12 Enero, 2007	Comercio Exterior	Lunes, 03 Enero, 2012	1000	-	-	-	Gerente	10	3	Editar
Baños	Lunes, 08 agosto, 2007	UNIVERSIDAD	Martes, 01 Noviembre, 2011	1100	-	-	-	Gerente a cargo completo	00	4	Editar
El Sachabamba	Lunes, 01 Enero, 2011	Universidad Técnica del Norte	Lunes, 01 Julio, 2013	800	-	-	-	Coordinador e instructor del Centro de emprendimiento y certificación internacional de la UNTE - Dirección de Informática	40	3	Editar
San Pablo	Lunes, 07 Noviembre, 2012	Comercio Exterior	-	800	-	-	-	Administrador	50	1	Editar
El Sachabamba	Martes, 01 Octubre, 2013	Universidad Técnica del Norte	Lunes, 11 Noviembre, 2013	1000	-	-	-	Coordinador de la Oficina del Estudiante	50	1	Editar

6.1. Clic en el botón **Agregar Experiencia Laboral.**

← ← ← ● → → →

[Datos Personales](#) | [Datos del Cargo](#) | [Formación Académica](#) | [Experiencia Laboral](#) | [Inicio](#)

Localidad	Código	Fecha Inicio	Institución	Fecha Fin	Sueldo	Teléfono	Dirección	Sitio Web	Cargo	Actual	Tiempo	Experiencia Laboral
El Sagrario		Martes, 12 Enero, 2012	Servicio Civilista	Lunes, 12 Enero, 2012	1000	-	-	-	Gerente	Si	4	Editar
El Sagrario		Lunes, 20 Agosto, 2012	UNIVERSIDAD	Martes, 21 Noviembre, 2012	1000	-	-	-	Docente a tiempo completo	Si	4	Editar
El Sagrario		Lunes, 20 Enero, 2012	Universidad Técnica del Norte	Lunes, 01 Julio, 2012	500	-	-	-	Coordinadora e instructora del curso de autoempleo y certificación internacional de la UTE - Dirección de la Familia	Si	5	Editar
El Sagrario		Jueves, 01 Noviembre, 2012	Servicio Civilista	-	500	-	-	-	Administrativa	Si	1	Editar
EL SAGRARIO		Martes, 01 Octubre, 2013	Universidad Técnica del Norte	Lunes, 11 Noviembre, 2013	1000	-	-	-	Coordinadora de la Oficina del Estudiante	Si	1	Editar

6.2. Se mostrará una ventana emergente con los campos por completar la información referente a experiencia laboral, luego clic en **Guardar.**

Cancelar Guardar

* Localidad

* Actual Si No

* Cargo

* Fecha Inicio

* Institución

* Sueldo

* Tiempo (Años)

Teléfono

Dirección

6.3. En el caso de ser necesario, puede editar la información o eliminarla, mediante clic en el botón **Editar de la fila correspondiente.**

Cancelar Eliminar Actualizar

* Localidad

* Actual Si No

* Cargo

* Fecha Inicio

* Institución

* Sueldo

* Tiempo

Teléfono

Dirección

Sitio Web

6.4. Clic en el botón **Siguiente** para continuar con la actualización de la información.

7. Idiomas

Datos Personales Datos del Colegio Formación Académica Experiencia laboral Idiomas

Idiomas

Idioma	Nivel Oral	Nivel Escrito	Nivel Lectura	Nivel Escucha
INGLES	6	6	7	6

1 - 1

Guardar

Volver Cancelar Eliminar Agregar Idioma Rendir Encuesta

7.1. Clic en el botón **Agregar Idioma** para registrar un nuevo idioma, completar la información correspondiente y presionar el botón **Guardar**.

Datos Personales Datos del Colegio Formación Académica Experiencia laboral Idiomas

Idiomas

Idioma	Nivel Oral	Nivel Escrito	Nivel Lectura	Nivel Escucha
INGLES	6	6	7	6
FRANCES	1	1	1	1

1 - 1

Guardar

Volver Cancelar Eliminar Agregar Idioma Rendir Encuesta

7.2. Para eliminar un registro, seleccione la fila correspondiente y presione el botón **Eliminar**.

Datos Personales Datos del Colegio Formación Académica Experiencia laboral Idiomas

Idiomas

Idioma	Nivel Oral	Nivel Escrito	Nivel Lectura	Nivel Escucha
<input checked="" type="checkbox"/> FRANCES	2	1	1	1
<input type="checkbox"/> INGLES	6	6	7	6

1 - 2

Guardar

Volver Cancelar Eliminar Agregar Idioma Rendir Encuesta

7.3. Clic en el botón **Rendir Encuesta** para proceder con la encuesta de Egresados y Graduados.

Nota: Es necesario agregar información para poder continuar.

8. Encuesta Egresados y Graduados UTN



8.1. Despliegue el árbol de Carrera y seleccione la dependencia a la que pertenece.



8.2. Seleccione la respuesta a la pregunta, **¿Cuál es su situación Laboral Actual?**

The image shows a question box titled 'Pregunta' containing the text '¿CUÁL ES SU SITUACIÓN LABORAL ACTUAL?'. Below the question are two buttons: 'SIN ACTIVIDAD LABORAL' and 'CON ACTIVIDAD LABORAL'. The 'CON ACTIVIDAD LABORAL' button is highlighted with a dark background.

8.2.1. Sin Actividad laboral.

- Si la respuesta es Sin Actividad Laboral se desplegarán las preguntas correspondientes.
- Navegue por el árbol de preguntas y seleccione la respuesta que considere adecuada en cada una, clic en **Siguiente** para continuar con la siguiente pregunta.



8.2.2. Con Actividad Laboral.

- Si la respuesta es Con Actividad Laboral se desplegarán las preguntas correspondientes.
- Navegue por el árbol de preguntas y seleccione la respuesta que considere adecuada en cada una, clic en **Siguiente** para continuar con la siguiente pregunta.



8.3. Una vez finalizada la encuesta en cualquiera de los dos casos, se nos mostrará el botón **Imprimir Certificado** mediante el cual se puede verificar que la actualización de datos y la encuesta ha sido finalizada con éxito.



8.3.1. Presionamos el botón **Imprimir Certificado**.

Preguntas por responder 0

INFORMACIÓN

USTED A COMPLETADO LA ENCUESTA EXITOSAMENTE, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Imprimir Certificado

8.3.2. Se muestra el certificado en formato. **pdf** que puede ser guardado o impreso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
IBARRA - ECUADOR

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD: INGENIERIA EN CIENCIAS APLICADAS
ESCUELA: INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES
CARRERA: Ingeniería en Sistemas Computacionales

FECHA DE EMISIÓN: **Sábado, 11 de Octubre del 2014 - 23:2:49**

CERTIFICACIÓN

La coordinación de la Oficina del Estudiante-DVC-UTN, certifica:

Que:

El/La señor/ita **QUEVEDO VEGA CATHY PAMELA** con cédula de identidad **1902334835** ha completado exitosamente la actualización de datos personales y la encuesta del Seguimiento a Egresados y Graduados de la Universidad Técnica del Norte.

Es todo cuanto puedo certificar.

9. Una vez finalizado el proceso, presionamos **Cerrar Sesión para salir del Sistema**.

ANEXO11. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DEL SGC DE LA FACULTAD

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
ITEMS	AUDITORÍA INICIAL		AUDITORÍA FINAL		PORCENTAJE		ACCIONES REALIZADAS
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	ANTERIOR	ACTUAL	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					7,22%	18,56%	
4.1. Requisitos generales							
Respecto a los procesos que se dan en su organización:							
¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?		X	X				Se detalla en el Manual de Calidad versión 2.0
¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?		X	X				Se detallan en las caracterizaciones
¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?	X		X				
¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?		X		X			
¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente?		X	X				Se cumple a través del plan de acciones correcciones, preventivas y de mejora del SGC

4.2 Requisitos de la documentación							Documento
4.2.1. Documentación del SGC							
Respecto a la documentación del SGC:							
¿Está definida y documentada la política de calidad de la Facultad?		X	X				Se ha realizado en base a lo que exige la norma
¿Está aprobada por Dirección la política de calidad de la Facultad?		X		X			
¿Se han definido objetivos de la calidad?		X	X				Se ha realizado en base a lo que exige la norma
¿Están aprobados los objetivos de calidad?		X		X			
Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?		X		X			Se ha realizado en base a lo que exige la norma
¿Existe un Manual de la calidad?	X		X				Se ha modificado el manual de calidad en base a los procesos establecidos para el SGC
¿Existe una colección de procedimientos y registros que cubra las actividades del SGC?		X	X				Se evidencia en el Manual de Calidad
4.2.2. Manual de la calidad							Documento y procedimiento
Respecto al Manual de la calidad							
¿Describe el alcance del SGC y sus exclusiones?	X		X				Se ha realizado modificaciones adaptando a las necesidades de la FICA
¿Se ajusta a las directrices principales de ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?	X		X				Se ha realizado modificaciones adaptando a las necesidades de la Facultad
¿Describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?		X	X				Se ha actualizado el mapa de procesos enfocado en las 4 funciones de la LOES
¿Hace referencia a los procedimientos de la organización?	X		X				Se ha actualizado la información

4.2.3. Control de los documentos							
				Documento y procedimiento			
Respecto al control de los documentos:							
¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de documentos?	X		X				Se ha realizado actualización
¿El procedimiento define la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, el estado de la versión vigente, legibilidad y fácil identificación de los documentos?		X	X				Se ha realizado la modificación del procedimiento, adaptándolo a los requerimientos de la norma
¿El procedimiento se asegura que los documentos externos que afecten el SGC se identifican y controlan su distribución?		X	X				Se ha realizado la modificación del procedimiento, adaptándolo a los requerimientos de la norma
¿El procedimiento define el control para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos?		X	X				Se ha realizado la modificación del procedimiento, adaptándolo a los requerimientos de la norma
4.2.4. Control de los registros							
Respecto al control de los registros:							
¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles de: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición?		X	X				Se ha creado un procedimiento de control de registros ajustado a los requisitos de la norma
¿Los registros de la Facultad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?	X		X				Se han estandarizado los formatos para los registros
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					1,03%	10,31%	
5.1. Compromiso de la Dirección							
Respecto al compromiso de la Dirección:							
¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación con el SGC?		X		X			
¿Comunica a la Facultad la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios legales y reglamentarios?		X		X			

¿La alta dirección realiza revisiones del SGC?		X		X			
¿La alta dirección se asegura de la disponibilidad de recursos para funcionamiento del SGC?		X		X			
5.2. Enfoque al cliente							
Respecto al enfoque al cliente:							
¿La alta dirección se asegura de que los requisitos del usuario se determinan y se cumplen?		X		X			
5.3. Política de la calidad							
Documento y procedimiento							
Respecto a la política de calidad:							
¿Es adecuada al propósito de la Facultad?		X	X				Se ha estructurado la política de calidad de acuerdo a las necesidades de la Facultad y requisitos de la norma
¿Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X	X				Se ha adaptado a los requisitos establecidos por la norma
De su lectura, ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de calidad?		X	X				Se ha adaptado a los requisitos establecidos por la norma
¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?		X		X			
¿Se ha previsto su revisión?		X		X			
5.4. Planificación							
5.4.1. Objetivos de la calidad							
Documento y procedimiento							
Respecto a los objetivos de la calidad:							
Se establecen en las funciones (Gestión y Dirección, Académica, Investigación y Vinculación) y los niveles pertinentes dentro de la Facultad.		X	X				Se ha estructurado los objetivos de acuerdo a la política de calidad y requisitos de la norma
¿Son medibles y coherentes con la política de calidad?		X	X				Se ha estructurado los objetivos de acuerdo a la política de calidad y requisitos de la norma

5.4.2. Planificación del SGC							
				Documento			
Respecto a la planificación del SGC:							
¿Existe la planificación?		X	X				Se ha realizado la planificación mediante un cronograma inicial de cómo se va a realizar el diagnóstico, diseño, e implementación del SGC, el cual fue sociabilizado a las autoridades de la Facultad.
¿Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?		X	X				
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación							
				Documento			
Respecto a la responsabilidad y autoridad:							
¿Existe un organigrama actualizado de la Facultad?		X	X				El organigrama ha sido actualizado incluyendo las nuevas carreras.
¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?		X		X			
¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?		X		X			
5.5.2. Representante de la Dirección							
				Documento			
Respecto al representante de la Dirección:							
¿Existe la figura del representante de la Dirección en materia de calidad?		X		X			
¿Se asegura que se establecen, implementan, y mantienen los procesos del SGC, informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y se asegura de que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos del usuario?		X		X			

5.5.3. Comunicación interna							
				Procedimiento			
Respecto a la comunicación interna:							
¿Se establecen procesos de comunicación apropiados dentro de la Facultad?	X		X				
¿La comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC?		X	X				Con la finalidad de mejorar la eficacia del SGC se ha diseñado un proceso de Comunicación Organizacional Interna
5.6. Revisión por la Dirección							
				Procedimiento y registro			
5.6.1. Generalidades							
Respecto a las generalidades:							
¿Se ha planificado la revisión del SGC por la dirección?		X		X			
¿Incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC?		X		X			
¿Se mantiene registros de las revisiones de la dirección?		X		X			
5.6.2. Información para la revisión							
Respecto a la información para la revisión:							
¿La información de entrada para la revisión incluye: los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones previas, cambios que afectarían al SGC y recomendaciones para la mejora?		X		X			
5.6.3. Resultados de la revisión							
Respecto a los resultados de la revisión:							
¿Incluyen la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de recursos?		X		X			

6. GESTIÓN DE RECURSOS					7,22%	8,25%	
6.1. Provisión de recursos	Procedimiento						
Respecto a la provisión de recursos:							
¿La Facultad ha determinado y proporciona los recursos necesarios para: implementar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos?	X		X				
6.2. Recursos humanos	Procedimiento						
6.2.1. Generalidades							
Respecto a los recursos humanos:							
¿El personal que realiza trabajos que afectan a la Calidad del Servicio es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X		X				
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	Procedimiento y registro						
Respecto a la competencia, toma de conciencia y formación:							
¿La Facultad ha determinado la competencia necesaria para el personal que realizan trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?	X		X				
¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?	X		X				
¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?		X		X			
¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?		X		X			
¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la educación, formación, habilidades y experiencia?	X		X				

6.3. Infraestructura							
Respecto a la infraestructura:							
¿La Facultad ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	X		X				
¿La infraestructura incluye edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipos para los procesos y servicios de apoyo?	X		X				
6.4. Ambiente de trabajo							
							Procedimiento
Respecto al ambiente de trabajo:							
¿La organización ha determinado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		X	X				Se ha realizado un procedimiento de inducción en seguridad y salud ocupacional, dependiendo de las necesidades del ambiente de trabajo.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1. Generalidades					9,28%	30,93%	
Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:							
¿La Facultad ha planificado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X	X				Se incluyen en el diseño de los procedimientos de cada función de la LOES
¿La Facultad ha implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, mejorar continuamente la eficacia del SGC?		X		X			
¿La Facultad ha determinado métodos y su alcance para realizar estas actividades, incluyendo el uso de técnicas estadísticas?	X		X				

8.2. Seguimiento y medición							
8.2.1. Satisfacción del cliente	Procedimiento						
Respecto a la satisfacción del cliente:							
¿La Facultad ha determinado los métodos para utilizar la información relativa a la satisfacción del cliente?	X		X				
¿La Facultad realiza seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente?	X		X				
8.2.2. Auditoría interna							
Respecto a la auditoría interna:							
¿La Facultad lleva a cabo auditorías internas de forma planificada?		X	X				La planificación de las auditorías internas se ve reflejada en el procedimiento de auditorías internas.
¿La planificación de la auditoría toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas?		X	X				Se ha realizado la planificación de la auditoría tomando en cuenta todos los requisitos de la norma.
¿Existe un programa de auditorías?		X	X				Se ha desarrollado el formato para los programas de auditorías futuros.
¿Se han definido claramente los criterios de auditoría, el alcance de la misma, la frecuencia y metodología a aplicar?		X	X				En las auditorías se considerará todos los requisitos de la norma, excepto las exclusiones establecidas en el Manual de Calidad.
¿Existe un procedimiento documentado de auditorías internas?		X	X				Se ha creado un procedimiento de auditorías internas conforme lo exigido en la norma.
¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?		X	X				Se dispone de los registros de la primera auditoría interna realizada, reflejados en el informe de la misma.
¿Se hace un seguimiento de las acciones correctivas derivadas de la auditoría para verificar su implantación y eficacia?		X	X				Se ha diseñado un plan de mejoras que contiene las no conformidades mayores detectadas en la auditoría interna.
¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		X		X			

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos							
Respecto al seguimiento y medición de los procesos:	Procedimiento						
¿La Facultad aplica métodos apropiados para el seguimiento y para la medición de los procesos del SGC?		X	X				Se ha realizado la caracterización de todos los procesos del SGC mediante lo cual se puede dar seguimiento y medición a los mismos.
¿Los métodos aplicados permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		X	X				Se ha establecido indicadores y controles para cada proceso del SGC
En los casos que no se alcancen dichos resultados, ¿la Facultad lleva a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del servicio?		X	X				Se ha diseñado el plan de mejoras que permite asegurar la conformidad del servicio.
8.2.4. Seguimiento y medición del servicio							
Respecto al seguimiento y medición del servicio:	Procedimiento y registro						
¿La Facultad tiene definidas las características del servicio?		X	X				Se ha realizado la caracterización de todos los procesos de SGC
¿La Facultad hace seguimiento y medición a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?		X		X			
¿Se realizan controles o inspecciones en el inicio, desarrollo y al final de las actividades que desempeña la Facultad?	X		X				
¿Se mantienen registros de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación?		X		X			
¿Se mantienen registros de los graduados?	X		X				
¿La graduación de los estudiantes se lleva a cabo cuando se completan todos los requisitos establecidos?	X		X				

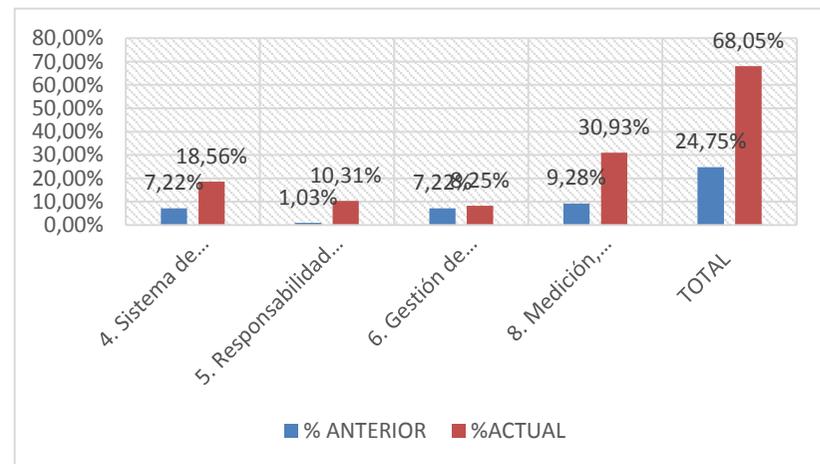
8.3. Control del servicio no conforme							
Respecto al control del servicio no conforme:	Documento, procedimiento y registro						
¿La Facultad ha definido lo que se considera un servicio no conforme?	X		X				
¿La Facultad controla de una forma eficaz el servicio no conforme para prevenir su aplicación?	X		X				
¿Se ha establecido un procedimiento documentado para controlar el servicio no conforme?		X	X				Se ha creado un procedimiento para el control de servicio no conforme
¿El tratamiento de no conformidades contempla alguna o varias de las siguientes actividades: acciones para eliminar la no conformidad, concesión por una autoridad o por el cliente, acciones para evitar el uso o aplicación originalmente prevista?		X	X				En el procedimiento se puede evidenciar las acciones que se pueden realizar en caso de no conformidades, además de ello se han diseñado los formatos
Cuándo se corrige un servicio no conforme ¿Se verifica el resultado del servicio nuevamente para comprobar su conformidad?	X		X				
¿La Facultad mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		X	X				Se ha diseñado un plan de mejoras en el que se registra la naturaleza de la no conformidad detectada.
8.4. Análisis de datos							
Respecto al análisis de datos:							
¿La Facultad ha determinado, recopilado y analizado los datos que permiten conocer la idoneidad y eficacia del SGC y donde se puede realizar la mejora continua?		X		X			
¿La identificación de datos, incluye aquéllos generados en las actividades de seguimiento, medición y cualquier otra fuente pertinente?		X		X			
¿El análisis de datos proporciona información sobre: la satisfacción del cliente, los proveedores y la conformidad con los requisitos del servicio; las características y tendencias de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas?		X		X			

8.5. Mejora							
8.5.1. Mejora continua	Procedimiento						
Respecto a la mejora continua:							
La Facultad mejora continuamente la eficacia de su SGC?		X		X			
¿Para la mejora continua se tiene en cuenta: la Política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección?		X		X			
8.5.2. Acción correctiva							
8.5.2. Acción correctiva	Documento, procedimiento y registro						
Respecto a la acción correctiva:							
¿La Facultad genera acciones para eliminar las causas de las no conformidades?		X	X				Se ha elaborado un plan de mejoras con acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades.
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X	X				El plan de mejoras se enfoca en eliminar las causas de las no conformidades encontradas
¿Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para: revisar las no conformidades (incluyendo quejas), determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas tomadas.		X	X				El procedimiento creado se ajusta a los requerimientos de la norma y se han realizado formatos para registrar las no conformidades.

8.5.3. Acción preventiva						
Respecto a la acción preventiva:						
¿La Facultad determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales?		X	X			Se ha elaborado un plan de mejoras que abarca tanto acciones preventivas y correctivas para eliminar las no conformidades y sus causas
¿Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?		X	X			El plan de mejoras se enfoca en eliminar las causas de las no conformidades potenciales encontradas.
¿Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para: determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?		X	X			El procedimiento creado se ajusta a los requerimientos de la norma y se han realizado formatos para los registros.
TOTAL					24,75%	68,05%

Análisis comparativo en porcentajes

ÍTEMS	% ANTERIOR	%ACTUAL
4. Sistema de gestión de la calidad	7,22%	18,56%
5. Responsabilidad de la Dirección	1,03%	10,31%
6. Gestión de recursos	7,22%	8,25%
8. Medición, análisis y mejora	9,28%	30,93%
TOTAL	24,75%	68,05%



ANEXO 12. PLAN DE MEJORAS DEL SGC DE LA FACULTAD



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

PLAN DE MEJORAS DE LA FACULTAD

INTRODUCCIÓN

El plan de mejora integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la gestión de la calidad, para que sean traducidos en un mejor servicio educativo percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles no conformidades.

Es importante aclarar que la fecha plazo máximo no significa que las acciones proyectadas se ejecutarán en el último momento y que los resultados se revisarán solamente al finalizar el plan. Al contrario, para generar transformaciones de fondo es necesario establecer desde el inicio un ritmo de trabajo continuo con metas parciales que permitan alcanzar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad.

OBJETIVO

Elaborar un plan de mejoras en base a las no conformidades detectadas en el análisis comparativo para dar cumplimiento a todos los ítems de la norma ISO 9001:2008.

ALCANCE

El presente plan de mejoras abarca las acciones preventivas, correctivas y de mejora aplicadas a las no conformidades detectadas en la Facultad. Involucra a todo el personal de la unidad académica.

		GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES				
		VERSIÓN:	1.0	TRAZABILIDAD:	SGC-27/05/2015-5.1	
Fecha de solicitud:		27 de Mayo del 2015	Proceso:		Gestión de Control de la Calidad y Mejora	
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD						
Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				
Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)				Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)		
Equipo de calidad				Alta Dirección		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						
<p>Descripción: Se detecta que la Alta Dirección de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas no proporciona la evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC.</p> <p>Análisis de causa raíz: Se considera que no existe la evidencia del compromiso de la Alta Dirección de la FICA con el desarrollo del SGC debido a que es reciente y nueva la propuesta del establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>						
CORRECCIÓN APLICADA						
N/A						
PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE						
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad	
Implementar el SGC propuesto y sociabilizar a las partes interesadas.	Acción correctiva	Alta Dirección	Mayo 2016	Económicos, Talento Humano, Tecnológico	Determinar el impacto que conlleva la implementación del SGC en la FICA y certificación.	

Dar a conocer al personal que presta servicios en la FICA la importancia de satisfacer los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables al servicio; a través de charlas o capacitaciones continuas y guardar registros como evidencias.	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano, Tecnológico	Realizar evaluaciones del desempeño del personal que presta servicios en la FICA para asegurarse que están conscientes de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al proceso.
Promover la participación de todos los integrantes de la Facultad en lo referente a la calidad (políticas, objetivos de calidad).	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Tecnológico	Interés, expectativa y grado de participación por parte de los integrantes de la FICA en el desarrollo de la calidad académica y administrativa.
Mantener una cultura de realización de reuniones para la revisión de aspectos importantes en torno a la Facultad.	Acción preventiva	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano, Tecnológico	Realizar un análisis de los beneficios que originan las revisiones por la Dirección.
Incluir en la planificación del presupuesto requerido para la Facultad, cierto porcentaje encaminado al aseguramiento de disponibilidad de recursos para el óptimo funcionamiento del SGC	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano	Disponibilidad de recursos para el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del SGC.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN:	1.0	TRAZABILIDAD:	SGC-27/05/2015-5.2
-----------------	-----	----------------------	--------------------

Fecha de solicitud:	27 de Mayo del 2015	Proceso:	Gestión de Control de la Calidad y Mejora
----------------------------	---------------------	-----------------	---

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidads de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)	Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)
Equipo de calidad	Alta Dirección

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: Se detecta en cuanto al enfoque al cliente que la Alta Dirección de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas no se asegura que los requisitos de los usuarios se determinen y se cumplan, es decir, no realiza un análisis de requisitos y necesidades de los usuarios.

Análisis de causa raíz: Se considera que no existe la cultura de enfoque al cliente debido a que es reciente y nueva la propuesta del establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo enfoque se basa en procesos.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE					
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Definir canales o medios de comunicación para conocer las necesidades presentes y futuras de los usuarios.	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Tecnológicos, Talento Humano	Valorar cómo los canales o medios de comunicación con el cliente han contribuido a la determinación y cumplimiento de sus requisitos y por ende a su satisfacción con el servicio recibido.
Proponer métodos para conocer si se determinan y cumplen los requisitos de los usuarios.	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano, tecnológicos, infraestructura	Analizar cómo los métodos propuestos contribuyen a aumentar la satisfacción del cliente.
Planificar capacitaciones para concientizar al personal sobre la importancia de determinar y cumplir los requisitos del usuario con el propósito de aumentar su satisfacción.	Acción correctiva	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano, tecnológicos, infraestructura	Realizar encuestas sobre satisfacción del usuario.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN:

1.0

TRAZABILIDAD:

SGC-27/05/2015-5.3

Fecha de solicitud:

27 de Mayo del 2015

Proceso:

Gestión de Control de la Calidad y Mejora

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)

Equipo de calidad

Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)

Alta Dirección

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: Se detecta en cuanto a la política de calidad que la Alta Dirección de la FICA no se asegura que sea comunicada y entendida dentro de la Facultad, además de ello no se planifica ni realiza revisiones continuas de la misma.

Análisis de causa raíz: Se considera que no existe la adecuada comunicación de la política de calidad que permita que sea entendida dentro de la Facultad debido a que no se ha implementado una cultura de comunicación organizacional interna. Además se considera que la ausencia de revisiones por la Dirección se debe a que no se las ha planificado y no se ha implementado aún el SGC que exija estas cuestiones.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE					
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Poner a consideración del HCD la importancia de que en la Facultad exista un proceso de comunicación organizacional interna.	Acción correctiva	Alta Dirección	Mayo 2016	Talento Humano, infraestructura	Conseguir la aprobación de la necesidad de un comunicador interno que estructure un plan y difunda información en la Facultad.
Definir canales o medios de comunicación para la difusión de información, por ejemplo política y objetivos de calidad.	Acción correctiva	Alta Dirección	Mayo 2016	Talento Humano, infraestructura, tecnológico	Valorar el impacto de la información difundida.
Estructurar una propuesta y objetivos de calidad acordes a la Facultad y poner a consideración del HCD para su aprobación antes de su difusión en la FICA.	Acción correctiva	Alta Dirección	Mayo 2016	Talento Humano, infraestructura	Conseguir a aprobación de la política y objetivos de calidad.
Mantener una cultura de reuniones para la revisión de aspectos importantes en torno a la Facultad, por ejemplo la planificación de reuniones para la revisión de política y objetivos de la calidad.	Acción correctiva	Alta Dirección	Mayo 2016	Talento Humano, infraestructura, tecnológico	Realizar un análisis de los beneficios que originan para la Facultad las revisiones por la Dirección de la política de la calidad.
Realizar el seguimiento a la política de calidad para su continua adecuación	Acción de mejora	Alta Dirección	Junio 2016	Talento Humano, infraestructura	
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN:

1.0

TRAZABILIDAD:

SGC-27/05/2015-5.5.

Fecha de solicitud:

27 de Mayo del 2015

Proceso:

Gestión de Control de la Calidad y Mejora

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)

Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)

Equipo de Calidad

Alta Dirección

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: Se evidencia que la Facultad no cuenta con un documento en el que se encuentren definidas las funciones y responsabilidades (manual de funciones) de las autoridades y personal involucrado en la prestación de un servicio de calidad. También se ha detectado durante la auditoría que la Alta Dirección aún no ha designado a un miembro de la dirección de la FICA quien sea responsable y autoridad en materia de calidad.

Análisis de causa raíz: Se cree que a pesar de existir un organigrama estructural actualizado de la FICA, hace falta definir las funciones y responsabilidades de autoridades, personal administrativo y de servicio de la Facultad. También es evidente que al no contar con un manual de funciones y responsabilidades estas no han sido comunicadas dentro de la Facultad y por ende no todo el personal conoce sus funciones, dependencias, canales de información, entre otros.

Al no existir un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad, no se cuenta con un representante de la Dirección en materia de calidad que tenga la responsabilidad y autoridad para: asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC; informar a la Alta Dirección sobre el desarrollo del sistema y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Facultad.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE					
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Asignar a una persona encargada de realizar el manual de funciones para la Facultad.	Acción Correctivas	Alta Dirección	Abril 2016	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	La persona asignada conoce las actividades desarrolladas en cada cargo.
Elaborar un manual de funciones y responsabilidades para la Facultad.	Acción Correctivas	Responsable de realizar el manual Responsable de los procesos	Abril 2016	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	Verificar si en el manual de funciones y responsabilidades se encuentran especificadas las funciones para todo el personal de la FICA
Comunicar al personal de la FICA las funciones y responsabilidades que están a su cargo y que están especificadas en el manual de funciones.	Acción Correctivas	Alta Dirección	Abril 2016	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	El personal de la Facultad conoce sus funciones y responsabilidades.
Seleccionar al representante de la dirección en materia de calidad	Acción Correctivas	Alta Dirección	Marzo 2016	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	Evaluar los conocimientos en Sistemas de Gestión de la Calidad

Indicar las funciones y responsabilidades que tendrá en materia de calidad.	Acción Correctivas	Alta Dirección	Marzo 2016	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	El representante de la Dirección conoce sus función y responsabilidades
Informar a la Alta Dirección sobre el desarrollo del SGC	Acción Preventiva	Representante de la Dirección en Calidad	Durante el tiempo en que se mantenga el SGC de la FICA	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	La Alta Dirección conoce todo lo referente al SGC
Promover la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la Facultad.	Acción Preventiva	Representante de la Dirección en Calidad	Durante el tiempo en que se mantenga el SGC de la FICA	Talento Humano Económicos Tecnológicos (computador, internet) Materiales y Suministros de oficina	Todo el personal de la FICA conoce los requisitos del usuario en cada uno de los procesos.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN: 1.0 **TRAZABILIDAD:** SGC-27/05/2015-5.6

Fecha de solicitud: 27 de Mayo del 2015 **Proceso:** SGC

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)	Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)
Equipo de calidad	Alta Dirección

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: No se realiza revisión por la dirección al SGC.

Análisis de causa raíz: La revisión por la alta dirección no se realiza ya que no se encuentre implementado el SGC en la Facultad. Por ello no está definida la información de entrada y tampoco existen resultados de la revisión por la alta dirección del SGC. Además no está planificada la revisión en intervalos convenientes para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE

Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Realizar revisión por la Alta Dirección al SGC.	Acción correctiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico	Analizar el impacto que generara la revisión por la alta dirección a la mejora del SGC.

Realizar una planificación trimestral para las revisiones del SGC por las autoridades de la Facultad que incluya evaluación de oportunidades de mejora para identificar si el SGC en el tiempo necesita algún cambio.	Acción preventiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	Realizar una evaluación al contenido y número de planificaciones de revisión por la dirección que se realiza al año.
Registrar en el formato establecido por el SGC todas las revisiones que se realicen en la Facultad.	Acción correctiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Julio 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	Revisar que los registros de revisiones por la dirección se realicen con todas las oportunidades de mejora y cambios que se identifiquen.
Capacitar a las autoridades de la Facultad para realizar las revisiones al SGC.	Acción preventiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	Evaluar el conocimiento adquirido por las autoridades acerca de revisiones al SGC.
Definir la información de entrada para la revisión por la dirección de SGC.	Acción Preventiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	Analizar documentos en donde se encuentre definida la información de entrada del SGC con sus respectivos responsables.
Designar los responsables de actualizar y mantener toda la información de entrada para la revisión del SGC.	Acción preventiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	
Capacitar al personal involucrado acerca de la información de entrada para la revisión del SGC por la dirección que determina la Norma ISO 9001.	Acción preventiva	Alta Dirección Responsable s de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico .	Evaluar el conocimiento del personal involucrado en cuanto a in formación de entrada para la revisión por la dirección.

Realizar un análisis de resultados después de la revisión por la dirección del SGC para obtener un informe.	Acción de mejora	Alta Dirección Responsables de los procesos	Julio 2016	Económico, talento humano y tecnológico	Revisar el número de informes que se mantiene de los resultados de la revisión por la dirección al SGC.
El informe de los resultados de la revisión debe incluir todas las decisiones y acciones de la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio y las necesidades de recursos.	Acción de mejora	Alta Dirección Responsables de los procesos	Julio 2016	Económico, talento humano y tecnológico	Verificar que el contenido del informe de los resultados de la revisión por la dirección incluyan todo el contenido que exige la Norma ISO 9001.
Capacitar a la alta dirección acerca de los resultados que se deben poner hincapié después de realizar la revisión por la dirección al SGC.	Acción preventiva	Alta Dirección Responsables de los procesos	Mayo 2016	Económico, talento humano y tecnológico	Evaluar el conocimiento de la alta dirección en cuanto a los resultados que se deben analizar después de realizar una revisión al SGC.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN: 1.0 **TRAZABILIDAD:** SGC-27/05/2015-6.2.2

Fecha de solicitud: 27 de Mayo del 2015 **Proceso:** SGC

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)

Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)

Equipo de calidad

Alta Dirección

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: La organización tiene deficiencia en la competencia, formación y toma de conciencia con el personal de la Facultad.

Análisis de causa raíz: Al no estar implementado el SGC el personal no se encuentra capacitado para cumplir con las exigencias en cuanto a competencia, formación y toma de conciencia que sugiere la norma ISO 9001:2008. La Facultad no evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal además no se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE					
Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Realizar un seguimiento a la formación recibida por el personal mediante evaluaciones de conocimiento.	Acción correctiva	Equipo SGC Responsables de los procesos	Mayo 2016	Recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.	Analizar el seguimiento periódicamente que se realiza a la formación y evaluar cambios de actitud en el personal.
Informar al personal de la Facultad el papel que desempeña en el logro de la calidad y la importancia de su trabajo para alcanzar la mejora continua.	Acción correctiva	Equipo SGC Responsables de los procesos	Mayo 2016	Recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.	Realizar entrevistas aleatorias al personal de la organización para conocer si están al tanto del papel que desempeñan en el logro de calidad y la importancia de su trabajo para alcanzar la mejora continua.
Determinar los responsables para realizar las actividades antes mencionadas en cuanto a competencia, toma de conciencia y formación.	Acción correctiva	Equipo SGC Responsables de los procesos	Mayo 2016	Recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.	Revisar sustento documentado en donde se encuentren definidos los responsables de realizar las actividades mencionadas.
APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					
Fecha de aprobación del plan acción:		Aprobación responsable de calidad:		Aprobación Gerencia:	
Fue eficaz el Plan de Acción:		Si:		No:	
Fecha de Verificación:		Aprobación responsable de Calidad:			
NOTAS:					



GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

VERSIÓN: 1.0 **TRAZABILIDAD:** SGC-27/05/2015-8

Fecha de solicitud: 27 de Mayo del 2015 **Proceso:** Gestión de control de la calidad y mejora

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Evaluación de la satisfacción del cliente	Análisis de indicadores de procesos	No conformidades de Auditorías	Quejas de clientes	Revisión por la Dirección	¿Se asocia a la no conformidad, servicio no conforme?	Otro tipo de origen (especifique):
		X				

Solicitante de la ACPM (Indicar cargo)

Responsable de atender la solicitud de la ACPM (Responsable del proceso)

Equipo de calidad

Equipo de calidad

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL O POTENCIAL Y ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

Descripción: La Facultad no tiene implantado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora con el fin de demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Análisis de causa raíz: En la Facultad no se puede realizar la medición, análisis de datos y mejora del SGC y del servicio debido a que aún no se ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que impide realizar el respectivo control y tomar decisiones en base a los resultados arrojados.

CORRECCIÓN APLICADA

N/A

PLAN DE ACCIÓN, SI PROCEDE

Actividades	Tipo ACPM	Responsable	Fecha plazo máximo	Recursos	Evaluación de la eficacia de cada actividad
Realizar medición y análisis en los procesos del SGC mediante métodos aplicables y técnicas estadísticas.	Acción correctiva	Equipo de Calidad	Julio 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Informes mensuales que reflejen el análisis y medición realizados al SGC. Obtención de datos reales e importantes para realizar la mejora continua del SGC.

Mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Acción de mejora	Equipo de Calidad, Responsables de los procesos en los que se han detectado las no conformidades	Julio 2016	Económico, Talento humano, Materiales y Tecnología.	Disminución en el número de no conformidades de la Facultad
Verificar y registrar las acciones tomadas en base a las no conformidades detectadas en las auditorías internas.	Acción de mejora	Equipo de Calidad, Responsables de los procesos en los que se han detectado las no conformidades	Julio 2016	Talento humano, Materiales, registros y Tecnología.	Registros identificados y controlados sobre las verificaciones realizadas a las acciones implementadas a fin de evitar las no conformidades.
Realizar seguimiento y medición a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo	Acción de mejora	Equipo de calidad	Julio 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Cumplimiento de todos los requisitos del servicio.
Realizar registros de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación	Acción de mejora	Equipo de calidad	Julio 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Registros que reflejen la conformidad del servicio según sus criterios de aceptación.
Recopilar y analizar los datos obtenidos en las anteriores actividades.	Acción correctiva	Equipo de calidad	Agosto 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Documentación con los análisis de datos realizados en cada proceso del SGC.
Analizar los datos que proporcionen información sobre: la satisfacción del cliente, proveedores y las tendencias de los procesos y del servicio.	Acción correctiva	Equipo de calidad	Julio 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Acciones preventivas, correctivas y de mejora obtenidas en base al análisis de datos.
Identificar las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas en base a los resultados obtenidos mediante el análisis de datos.	Acción preventiva	Equipo de calidad	Julio 2016	Talento humano, Materiales y Tecnología.	Diseño de acciones preventivas que permitan la mejora continua del SGC.

APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		
Fecha de aprobación del plan acción:	Aprobación responsable de calidad:	Aprobación Gerencia:
Fue eficaz el Plan de Acción:	Si:	No:
Fecha de Verificación:	Aprobación responsable de Calidad:	
NOTAS:		